

## Článok 1

### Vymedzenie základných pojmov

1. 1. **SWAN, a.s.**, so sídlom Landererova 12, 811 09, Bratislava, IČO 35680202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka č. 2958/B, je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu stanovenom Všeobecným povolením č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a individuálneho povolenia č. 1310541004 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb oprávnený na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete a na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb. SWAN, a.s., (ďalej len „spoločnosť SWAN“ alebo „Podnik“) je podnikom elektronických komunikácií. Spoločnosť SWAN je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky.
1. 2. **Zmluva** je zmluva o poskytovaní služieb spolu s jej súčasťami, cennikom, dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronicnú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú elektronicnú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve (ďalej len „Zmluva“).
1. 3. **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
1. 4. **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou SWAN. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
1. 5. **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
1. 6. **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnej osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov.
1. 7. **„Elektronická komunikačná sieť“** (ďalej len „Sieť“) je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky, vrátane neaktívnych prvkov siete, prevádzkované Podnikom na základe Licencie, ktoré umožňujú prenos signálov a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých sú k nej pripojení Účastníci a tiež body prepojenia, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom iných podnikov. Súčasťou Siete je aj riadiace a dohľadové stredisko Podniku (ďalej len „Stredisko“).
1. 8. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj ďalšie podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
1. 9. **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
1. 10. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
1. 11. **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
1. 12. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a špecifikovaný v Cenníku.
1. 13. **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.
1. 14. **Webová stránka** je webová stránka Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk).

1. 15. **Mobilná sieť** je rádiová mobilná Sieť prevádzkovaná Podnikom prostredníctvom LTE technológie vo frekvenčnom pásme 1800 MHz.
1. 16. **Koncový bod siete** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie k Mobilnej sieti prostredníctvom koncového zariadenia pre účely poskytovania Služby. Ak ide o sieť, v ktorých sa využíva prepájanie alebo smerovanie, je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou, ku ktorej môže byť priradené telefónne číslo alebo iné označenie Účastníka.
1. 17. **SIM karta** (Subscriber Identification Module, ďalej len „SIM karta“) je mikroprocesorový modul zodpovedajúci medzinárodným štandardom, ktorý umožňuje Účastníkovi aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete a využívanie Služieb. SIM karta predstavuje Koncový bod siete.
1. 18. **Aktivácia SIM karty** je pripojenie SIM karty k Mobilnej sieti Podniku; predstavuje technologický a administratívny predpoklad pre poskytovanie Služby prostredníctvom Mobilnej siete. SIM karta je vo vlastníctve Podniku a je neprenosná. SIM kartu nie je možné prenajať, ani inak ju previesť na inú osobu, ani získať do držby od tretej osoby bez súhlasu Podniku. Účastník môže SIM kartu využívať iba na účel a spôsobom dohodnutým s Podnikom. Užívateľ ani iná osoba nie je oprávnená SIM kartu upravovať alebo zasahovať do nej, ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať, spracovávať alebo iným spôsobom manipulovať s technickými údajmi obsiahnutými na SIM karte. Účastník zodpovedá Podniku za poškodenie a stratu SIM karty. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený považovať volanie alebo inú komunikáciu zo SIM karty pridelenej Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu, ktorá bola pridelená Účastníkovi, ako aj za škodu tým spôsobenú. V prípade poškodenia, straty alebo odcudzenia SIM karty Podnik vydá Účastníkovi na jeho žiadosť a za odplatu podľa Cenníka novú SIM kartu.
1. 19. **Predajné miesto** je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka poskytovanie Služieb. Za Predajné miesto sa považujú aj iné komunikačné prostredia, napr. e-shop alebo Webová stránka, ak Podnik ich prostredníctvom ponúka poskytovanie Služieb.
- 1.20. **„Zhrnutie Zmluvy“** je dokument v zmysle § 84 ods. 8 Zákona.
- 1.21. **„Informácie“** sú informácie podľa § 84 ods. 3 Zákona.
- 1.22. **„Obsah uzavretej Zmluvy“** je dokument podľa § 84 ods. 2 Zákona a v prípade, že s Zmluva uzatvára v písomnej forme, za Obsah uzavretej Zmluvy sa považuje samotná Zmluva.
- 1.23. **„Trvanlivé médium“** je podľa § 2 písm. f) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov taký prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie adresované spotrebiteľovi alebo obchodníkovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača.
- 1.24. **„Spotrebiteľ“** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 1.25. **„Mikropodnik“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.26. **„Malý podnik“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.27. **„Nezisková organizácia“** je právnická osoba založená podľa zákona č. 213/1997 Z.z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

## Článok 2 Špecifikácia Služby

2. 1. **Služba** alebo **Služby** je verejná dátová mobilná elektronická komunikačná služba a s ňou spojené doplnkové služby poskytované Podnikom, ktorých druh, opis a kvalita je definovaná v týchto Všeobecných podmienkach a Cenníku, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Službu môže Účastník využívať v geografickej oblasti, v ktorej je podľa rozhodnutia Podniku Služba dostupná, pričom oblasti dostupnosti Služby sú zverejnené na Webovej stránke (ďalej len „mapa pokrytia“); zmenu v dostupnosti danej Služby Podnik zverejní vhodným spôsobom ku dňu účinnosti zmeny na Webovej stránke. Vzhľadom na vlastnosti šírenia rádiových vln Podnik negarantuje na každom mieste geografickej oblasti vyznačenej v aktuálnej mape pokrytia (i), že Účastník dosiahne pripojenie k Mobilnej sieti (ii), rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb v rozsahu kvality a dostupnosti Služieb stanovených Podnikom a z tohto dôvodu Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu (napr. priepustnosti alebo rýchlosti prenosu dát),

resp. kvality Služby spôsobené poveternosťnými, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Obmedzené pokrytie signálom Mobilnej siete pre poskytovanie Služby len na niektoré časti územia Slovenskej republiky v rozsahu zverejnenej mapy pokrytia nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy. Služba nie je poskytovaná prostredníctvom žiadnych zmluvných partnerov Podniku v Slovenskej republike ani v zahraničí.

- 2.2. V prípade rozporu medzi Zmluvou, Cenníkom a Všeobecnými podmienkami platí nasledovné poradie záväznosti:
- Zmluva,
  - Cenník,
  - tieto Všeobecné podmienky.

### Článok 3

#### Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1. Spoločnosť SWAN je povinná:

- a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.2. písm. c) tohto článku,
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, ak z povahy služby vyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- c) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje Účastníka vrátane Účastníka používajúceho predplatené služby Podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 110 ods. 2 písm. a) Zákona,
- d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
- e) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- f) udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti SWAN v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom Účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,
- g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
- h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
- i) oznámiť každú zmenu zmluvných podmienok Účastníkovi na Trvanlivom médiu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, aspoň mesiac vopred a zároveň ho informovať o práve na odstúpenie od zmluvy podľa článku 12. bod 12.3. písm. a) Všeobecných podmienok. Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde Účastník nájde informácie o zmene zmluvných

podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

- j) zabezpečovať aj ďalšie povinnosti, ak tak ustanoví Zákon a/alebo všeobecne záväzné predpisy vydané Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- 3.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
  - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
  - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
    1. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočnitelné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
    2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti SWAN alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
    3. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy,
    - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej Služby z dôvodu:
      1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
        - (i) sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
        - (ii) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyselnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
        - (iii) Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
        - (iv) Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
        - (v) Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
        - (vi) Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronick-



- kých komunikáciách),
- (vii) Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a pod.) spoločnosti SWAN, alebo tretích osôb,
2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy SMS, elektronickou formou (e-mail), písomnou formou alebo telefonicky prostredníctvom podniku poskytujúceho poštové služby,
  3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
  4. písomnej požiadavky Účastníka, a to v trvaní maximálne po dobu 6 mesiacov neprerušene a za podmienky, že Účastník nevyužíva Službu vo viazanosti, narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
  5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní spoločnosť SWAN testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí Siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí Siete a trendy rastu zaťaženia Siete,
  - e) pri získavaní, overovaní a aktualizácii údajov na účely podľa § 110 ods. 2 požadovať od účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu preukázanie totožnosti predložením občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti alebo dokladov preukazujúcich (i) miesto obvyklého (najmä trvalého alebo prechodného) pobytu Účastníka v Slovenskej republike alebo inej členskej krajine Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru alebo (ii) existenciu stabilných ekonomických, študijných alebo iných väzieb Účastníka vo vzťahu k Slovenskej republike; pri uzatváraní Zmluvy na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka podľa bodu 3.1. písm. c) tohto článku Všeobecných podmienok z predloženého občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti aj bez súhlasu dotknutých osôb získavať údaje podľa § 110 ods. 2 písm. a) a dátum vydania a skončenia platnosti občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti, záznam o obmedzení alebo pozbavení spôsobilosti na právne úkony, meno, priezvisko, dátum narodenia a adresu trvalého pobytu opatrovníka, a ak ide o právnickú osobu, názov, sídlo a identifikačné číslo organizácie, a to kopírovaním, skenovaním, odčítaním elektronickými prostriedkami aj z elektronického čipu alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií v rozsahu údajov potrebných na účely podľa § 110 ods. 2 uvedených v občianskom preukaze alebo inom doklade totožnosti,
- f) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
  - g) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné,
  - h) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
  - i) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie - faktúru Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
  - j) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
  - k) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách Podniku,
  - l) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
    1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
    2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,
  - m) na zmenu programovej štruktúry, a to najmä zaradiť alebo vypustiť televízne alebo rozhlasové kanály z programovej štruktúry a trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet ponúkaných televíznych alebo rozhlasových kanálov v rámci poskytovaných Služieb,
  - n) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach,
  - o) vyúčtovať Účastníkovi faktúrou:
    1. náklady za vystavenie upomienky počnúc druhou (2.) upomienkou,
    2. zriaďovací poplatok v zmysle Cenníka za opätovné

- pripojenie po prerušení poskytovania Služby z dôvodov uvedených v článku 3, odsek 3. 2. , písm. d), body 1 až 5 Všeobecných podmienok.
- p) požadovať od záujemcu o uzavretie Zmluvy alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie statusu Mikropodniku, Malého podniku alebo Neziskovej organizácie a v prípade dôvodných pochybností Podniku o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť.
3. 3. Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:
- odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
  - technická podpora,
  - administratívna podpora,
  - poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
  - reklamačné služby,
  - predaj produktov.
3. 4. Kontaktné údaje spoločnosti SWAN:
- internetová adresa: [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk),
  - email: [4g@swan.sk](mailto:4g@swan.sk)
  - fax: 02/35 000 799
  - telefón: 0650 123 456 (denne 8.00 - 21.00 hod.).
- Článok 4**  
**Práva a povinnosti Účastníka**
- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - platiť cenu za zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
  - používať iba telekomunikačné Zariadenie spĺňajúce požiadavky spoločnosti SWAN,
  - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty:
- zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH kontaktnej osoby, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, čísla občianskeho preukazu, rodného čísla, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - používať i dodatočne zavedené a spoločnosťou SWAN oznámené spôsoby ochrany Siete,
  - nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti SWAN, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti SWAN,
  - neodkladne informovať SWAN o nekvalite alebo poruche služby, či akejkoľvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou (výpadok napätia na zariadeniach, poruchu pobočkovej ústredne, plánovaná údržba, dočasné odpojenie liniek a pod.),
  - zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akékoľvek využitie Služby tretej strane,
  - zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti SWAN,
  - zabrániť šíreniu počítačových vírusov akéhokoľvek druhu, prenikaniu cez Sieť do iných systémov a služieb poskytovaných na Internete, než na ktoré je oprávnený prevádzkovateľom príslušnej služby,
  - využívať Službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nesprístupňovať (napr. spôsobom jej sprístupnenia na verejnosti, bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti SWAN,
  - dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
  - doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronicou, pošťou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
  - poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zriadenie pripojenia,
  - do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku 12 týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša Účastník. Povinnosť Účastníka

vrátiť Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN platí aj v prípade, ak podľa článku 6 Všeobecných podmienok dôjde k takej zmene Zmluvy, resp. Služieb, na základe ktorej Účastník už na riadne využívanie zmenených Služieb nepotrebuje Zariadenie, ktoré využíval do predmetnej zmeny Zmluvy, resp. Služieb.

4. 2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 3, bod 3. 2. písm. c),
  - b) poskytnutie Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
  - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil,
  - d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich volaniach, ak o to Účastník požiada,
  - e) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného spoločnosťou SWAN v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v bode 11. 2. Všeobecných podmienok; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
  - f) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN,
  - g) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

## **Článok 5 Podmienky uzavretia Zmluvy**

5. 1. Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh a súčastí, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
5. 2. Podnik je povinný Účastníkovi, ktorý je Spotrebiteľom, Mikropodnikom, Malým podnikom alebo Neziskovou organizáciou, na Trvanlivom médiu bezplatne poskytnúť:
- a) Informácie ešte predtým, ako bude viazaný Zmluvou. Ak poskytnutie Informácií na trvanlivom médiu nie je uskutočniteľné, Podnik sprístupní Informácie v ľahko dostupnom dokumente v elektronickej podobe, ktorý je možné stiahnuť.
  - b) Zhrnutie Zmluvy ešte pred uzatvorením Zmluvy a to aj v prípade, ak sa Zmluva uzatvára na diaľku podľa osobitného predpisu. Ak z dôvodu technickej nemožnosti nie je možné poskytnúť Zhrnutie Zmluvy pred jej uzatvorením, poskytne ho Podnik bezodkladne po jej uzatvorení, pričom Zmluva je platná až dňom, kedy Spotrebiteľ, Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková

organizácia preukázateľne potvrdí Podniku po doručení Zhrnutia Zmluvy svoj súhlas s uzatvorením Zmluvy.

Spolu s Informáciami a Zhrnutím Zmluvy na Trvanlivom médiu Podnik poskytne Účastníkovi, ktorý je Spotrebiteľom, Mikropodnikom, Malým podnikom alebo Neziskovou organizáciou aj Všeobecné podmienky a Cenník, prípadne aj iné dokumenty, ak si to vyžaduje povaha Účastníkom zvolených Služieb. Pre Účastníka, ktorý nie je Spotrebiteľom, Mikropodnikom, Malým podnikom alebo Neziskovou organizáciou sú Všeobecné podmienky, Cenník a ďalšie dokumenty a informácie o Službách prístupné na Webovej stránke.

5. 3. Zájemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Zájemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Spoločnosť SWAN je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Zájemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia návrhu Zmluvy spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Zájemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
5. 4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5. 3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5. 5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
5. 5. Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3. 2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
5. 6. Spoločnosť SWAN má právo podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, v Cenníku alebo osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka slúži na zabezpečenie budúcich pohľadávok spoločnosti SWAN voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti SWAN.
5. 7. Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak zájemca o uzavretie Zmluvy nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené

ostatné podmienky pre uzatvorenie Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.

## **Článok 6** **Zmena Zmluvy a Služieb**

6. 1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve, Cenníku alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
6. 2. Spoločnosť SWAN je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny Zmluvy, podmienok poskytovania Služieb alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých Služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to napr. formou žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na Webovej stránke, telefonického volania s operátorom (spolu aj ako „Žiadosti“ alebo samostatne „Žiadosť“). Rovnako môže spoločnosť SWAN stanoviť osobitný spôsob akceptovania Žiadosti. Za akceptáciu sa bude považovať úkon spoločnosti SWAN urobený rovnakou formou akou bola podaná Žiadosť, alebo písomnou formou.
6. 3. Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Žiadosti spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojou Žiadosťou viazaný.
6. 4. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7. 2.), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
6. 5. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb alebo ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
6. 6. Žiadne z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezbavuje spoločnosť SWAN práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
6. 7. Právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy podľa článku 12. bod 12.3. písm. a) Všeobecných podmienok v súvislosti s oznámením zmeny zmluvných

podmienok podľa článku 3. bod 3.1. písm. i) Všeobecných podmienok neplatí v prípade, ak ide o zmeny Zmluvy, ktoré

- a) sú výhradne v prospech Účastníka,
- b) sú výlučne administratívneho charakteru,
- c) nemajú negatívny vplyv na Účastníka, alebo
- d) vyplývajú z osobitného predpisu.

## **Článok 7** **Ceny a platobné podmienky**

7. 1. Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené v Zmluve alebo Cenníku. Spoločnosť SWAN vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Spoločnosť SWAN má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby podľa Cenníka platného v čase využitia Služby Účastníkom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Fakturačné obdobie je zhodné so zúčtovacím obdobím. Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN zverejňuje aktuálny Cenník na Webovej stránke a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Účastníkov je uvedená na Webovej stránke. Spoločnosť SWAN je povinná informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 1 mesiac sa vzťahuje len na tých Účastníkov, ktorých sa takéto zvýšenie cien za Služby týka. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Účastník riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
7. 2. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do jedného mesiaca od dátumu oznámenia zmeny ceny Služieb. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb alebo posledným dňom fakturačného obdobia, v ktorom bolo odstúpenie od Zmluvy doručené spoločnosti SWAN, ak bolo oznámenie o odstúpení doručené po nadobudnutí účinnosti zmeny ceny Služieb.
7. 3. Zúčtovacím obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného zúčtovacieho obdobia je prvý deň tohto zúčtovacieho obdobia.
7. 4. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identi-



fikačné znaky, ktoré sú uvedené v rozpise platieb, resp. na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti ceny Služieb, ktorá je uvedená na faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania včas platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.

7. 5. Účastník je oprávnený cenu Služieb uhrádzať prevodom alebo vkladom na účet spoločnosti SWAN, inkasným spôsobom alebo v hotovosti. Výber spôsobu platby nemá vplyv na náklady Účastníka súvisiace so spôsobom platby.
7. 6. Úhradu ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti ceny Služieb.
7. 7. Ak Účastník uhrádza cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.
7. 8. Spoločnosť SWAN upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatky za vystavenie upomienky, počnúc druhou (2.) upomienkou, ako aj všetky skutočné náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
7. 9. Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
7. 10. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.
7. 11. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je Účastník v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka.
7. 12. V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči spoločnosti SWAN, je spoločnosť SWAN oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
7. 13. V prípade, ak spoločnosť SWAN využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
7. 14. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti

Účastníkovi najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

## Článok 8

### Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

8. 1. Spoločnosť SWAN je na základe § 110 ods. 2. Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a spracovávať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
  - d) emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.
8. 2. Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN podľa bodu 8. 1. Všeobecných podmienok je v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
8. 3. Spoločnosť SWAN má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracovávať údaje Účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činností koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
8. 4. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka pre potreby poštového styku s Účastníkom a evidencie týchto údajov.
8. 5. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu spoločnosťou SWAN poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami.
8. 6. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu telefónne a faxové číslo a adresa elektronickej pošty Účastníka, získaných spoločnosťou SWAN v súvislosti s predajom produktov a Služieb a v súlade so Zákom a inými právnymi predpismi, na telefonické kontaktovanie Účastníka a zasielanie elektronickej pošty Účastníkovi za účelom priameho marketingu spoločnosťou SWAN poskytovaných produktov



- a Služieb a vykonávania prieskumov spokojnosti so Službami. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
8. 7. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas s tým, že činnosti podľa bodov 8. 5. a 8. 6. Všeobecných podmienok môže spoločnosť SWAN vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Účastník kedykoľvek odvolať.
  8. 8. Účastník súhlasí s tým, že na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka je spoločnosť SWAN oprávnená vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.
  8. 9. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkov, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Účastníkov a na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo spoločnosť SWAN. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlášky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlášky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť SWAN iným spôsobom.
  8. 10. Spoločnosť SWAN má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN v písomnej zmluve o ochrane osobných údajov. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Webovej stránke. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Webovej stránke.
  8. 11. Spoločnosť SWAN má v zmysle § 109 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 8. 1. Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Zaujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
  8. 12. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré spoločnosť SWAN poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti SWAN, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti SWAN na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky spoločnosti SWAN voči Účastníkovi je spoločnosť SWAN oprávnená a povinná v zmysle § 86 ods. 5 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Webovej stránke. Poverenie novej tretej osoby spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Webovej stránke.
  8. 13. Súhlas so spracovávaním osobných údajov Účastníka podľa bodov 8. 4. a 8. 5. tohto článku Všeobecných podmienok Účastník udeľuje spoločnosti SWAN dňom podpisu Zmluvy.
  8. 14. Spoločnosť SWAN bude spracúvať osobné údaje Účastníka, ktoré je oprávnená spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
  8. 15. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
  8. 16. Doba zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Zmluvy. SWAN nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
  8. 17. Účastník, ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti od spoločnosti SWAN vyžadovať:
    - a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
    - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov

- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN získala jej osobné údaje na spracúvanie,
  - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - e) opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil,
  - g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
  - h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak SWAN spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
8. 18. Spoločnosť SWAN je oprávnená vydávať telefónny zoznam, ktorého účelom je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena, priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
8. 19. Spoločnosť SWAN je zároveň povinná poskytovať na požiadanie aj iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, relevantné údaje o svojich Účastníkoch. Relevantnými údajmi o Účastníkoch sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby - podnikateľa.
8. 20. Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo v Zmluve alebo iným spôsobom určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu.
8. 21. Spoločnosť SWAN nesmie zverejniť osobné údaje Účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak k tomu Účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

## **Článok 9**

### **Reklamačný poriadok**

9. 1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
  - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
9. 2. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona č. 452/2021
- Z. z. o elektronických komunikáciách.
9. 3. Reklamáciu na správnosť úhrady alebo kvalitu služieb je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
9. 4. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
9. 5. Spoločnosť SWAN je povinná na Trvanlivom médiu oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť SWAN túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení na Trvanlivom médiu informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť SWAN odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Účastník zvolí spôsob, ktorým ho má spoločnosť SWAN informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, spoločnosť SWAN mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom; to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie Podniku, t.j. spoločnosti SWAN. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamacii.
9. 6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezavahuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby
9. 7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej

služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preuká-  
zateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu  
cene za priemerný mesačný rozsah využívania verej-  
nej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je  
využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov,  
ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný  
rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie  
využívania služby.

9. 8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstat-  
nenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie po-  
mernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr  
vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturač-  
nom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prí-  
padne spoločnosť SWAN dohodne s Účastníkom  
iný spôsob odškodnenia.
9. 9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia na prešetrenie  
správnosti výšky úhrady je neopodstatnená a Účast-  
ník nesplnil podmienku na odklad platby podľa  
bod 9. 6. Všeobecných podmienok, spoločnosť  
SWAN má právo na úrok z omeškania odo dňa  
splatnosti reklamovanej úhrady.

### **Článok 10**

#### **Sankcie a poplatky splatné pri ukončení Zmluvy**

10. 1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy  
Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí  
voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške  
stanovenej Nariadením vlády č. 87/1995 Z.z. ktorým  
sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho  
zákonníka, pričom ku dňu vydania týchto Všeobec-  
ných podmienok je výška úrokov z omeškania o päť  
percentuálnych bodov vyššia ako základná úroková  
sadzba Európskej centrálnej banky platná k prvému  
dňu omeškania s plnením peňažného dlhu.

### **Článok 11**

#### **Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody**

11. 1. Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za ško-  
dy nimi spôsobené v dôsledku zavineného poru-  
šenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo  
Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN  
ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame ško-  
dy, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté  
inak.
11. 2. Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú  
Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnu-  
tím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky  
pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas  
ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na zá-  
klade zavinenia spoločnosti SWAN, alebo boli po-  
skytované chybné. Náhrada škody podľa predchá-  
dzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou  
zľavy z ceny na faktúre za najbližšie nasledujúce zúč-  
tovacie obdobie za podmienky, že kumulatívna ná-  
hrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimál-  
ne sumu 1,- EUR, ak sa zmluvné strany nedohodnú  
inak.
11. 3. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá  
vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedze-  
ného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dô-  
sledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie  
a rozšírenia Sieťe alebo jej časti, ako aj siete pre-  
vádzkovej iným operátorom alebo jej časti, ale-  
bo ako dôsledok prekročenia kapacity Sieťe alebo  
kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikač-  
ných služieb.
11. 4. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu,  
ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo ne-  
správnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí,  
ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť  
podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
11. 5. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu  
zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne  
alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Slu-  
žieb.
11. 6. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvali-  
ty alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou  
a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sie-  
ti, ktoré poskytujú tretie strany.
11. 7. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá  
vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností cha-  
rakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru  
živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krí-  
zové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná  
pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnos-  
ťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych  
predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN  
nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek  
prerušením Služieb, prerušením spojenia a zníže-  
ním kvality Služieb v dôsledku poveternostných  
vplyvov.
11. 8. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknu-  
tú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným na-  
stavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účast-  
níka.
11. 9. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za obsah informá-  
cií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb  
elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich  
obsah môže spôsobiť.
11. 10. Spoločnosť SWAN a ani jeho licenční partneri ne-  
nesú zodpovednosť za porušenie právnych predpi-  
sov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne  
tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvi-  
siacimi produktmi Účastníkom.
11. 11. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za bez-  
pečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí  
za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet  
nebudú zneužitá tretími stranami.
11. 12. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kó-  
dov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
11. 13. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa  
primerane vzťahujú ustanovenia slovenského práv-  
neho poriadku.



## Článok 12 Trvanie a ukončenie Zmluvy

12. 1. Zmluva je uzatvorená okamihom, keď boli splnené všetky podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach a/alebo v Cenníku a v prípade, že sa uzatvára v písomnej forme, tak podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Podnikom. V prípade Účastníka, ktorý je Spotrebiteľom, Mikropodnikom, Malým podnikom alebo Neziskovou organizáciou, SIM karta môže byť aktivovaná až po tom, čo Podnik takémuto Účastníkovi na Trvanlivom médiu poskytol Informácie a Zhrnutie Zmluvy.
12. 2. Zmluva zaniká:
- dohodou Účastníkov Zmluvy,
  - odstúpením od Zmluvy,
  - výpoveďou,
  - ak tak ustanovuje osobitný predpis,
  - iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
12. 3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady,
- pri zmene Zmluvy zo strany spoločnosti SWAN a to do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny Zmluvy Účastníkovi; to neplatí, ak ide o zmeny Zmluvy podľa článku 6. bod 6.7. Všeobecných podmienok,
  - ak mu spoločnosť SWAN neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 91 Zákona; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie podľa § 91 Zákona.
12. 4. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac verejných služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12. 3. tohto článku aj len vo vzťahu k tej verejnej službe alebo časti verejnej služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od verejnej služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
12. 5. Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - pripojí na Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN Zariadenie neodpojí,
  - opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom, alebo
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi.
12. 6. Účastník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
12. 7. Spoločnosť SWAN môže vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb okrem univerzálnej služby. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkyh, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákomom.
12. 8. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
12. 9. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
12. 10. Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve, na základe ktorých spoločnosť SWAN posudzovala svoje právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu, dodatočne preukážu ako nepravdivé,
  - 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,
  - pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
  - Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3. 2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.
12. 11. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočiteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie spoloč-

nosť SWAN. Ide najmä o nasledovné prípady:

- a) ak tretia strana nezriadi Prenajatý okruh v lehote do 60 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, alebo
  - b) ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočniteľné z iného dôvodu. SWAN sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
12. 12. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
  12. 13. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
  12. 14. Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
  12. 15. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
  12. 16. Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
  12. 17. V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí Pripojenie, resp. Aktiváciu Služby, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

### Článok 13 Oznamovanie

13. 1. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné podanie Účastníka (ďalej len „**Účastnícke oznámenie**“), doručuje Účastník v písomnej forme na adresu sídla spoločnosti SWAN alebo na predajné miesto spoločnosti SWAN, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti SWAN určený pre daný typ Účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia spoločnosti SWAN.
13. 2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie spoločnosti SWAN (ďalej len „**Oznámenie Podniku**“) doručuje spoločnosť SWAN Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:

- a) kvalifikovaným oznámením,
- b) bežným oznámením,
- c) iným spôsobom.

13. 3. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Oznámenia Podniku alebo doručenie Oznámenia Podniku s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Oznámenie Podniku sa považuje za oznámené dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Oznámenia Podniku Účastníkovi, prevezme oznamované Oznámenie Podniku a potvrdí jeho prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Oznámenie Podniku oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Oznámenie Podniku za oznámené posledným dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo toto Oznámenie Podniku uložené u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
13. 4. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku na poslednú známu adresu Účastníka s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Oznámenie Podniku považuje za oznámené siedmy kalendárny deň po jeho odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
13. 5. Oznámenie Podniku oznámené na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručené do dispozičnej sféry Účastníka.
13. 6. Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo Účastníka uvedenú v Zmluve.
13. 7. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Oznámení Podniku ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku, s výnimkou oznamovania výpovede a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je možné vykonať iba kvalifikovaným alebo bežným oznámením.

### Článok 14 Právo a súdna príslušnosť

14. 1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
14. 2. Všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo

zmluvných strán riešené miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.

14. 3. Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.

### **Článok 15** **Alternatívne riešenie sporov**

- 15.1. Pokiaľ Účastník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu. Ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 15.2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Podnikom týkajúcich sa poskytovania Služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Účastník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Článok 16** **Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok**

16. 1. Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky jednostranne meniť.
16. 2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových podmienok na internete alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia.
16. 3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
16. 4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
16. 5. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účin-

ným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

### **Článok 17** **Spoločné, prechodné a záverečné ustanovenia**

17. 1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Cenníkom Služieb neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
17. 2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník, budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
17. 3. Zrušujú sa Všeobecné podmienky spoločnosti SWAN, a.s. na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb verzia SWAN\_VP\_4G INTERNET v012022. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 01. 02. 2022 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01. 02. 2022.