



## Článok 1

### Vymedzenie základných pojmov

- 1.1. **SWAN Mobile, a.s.**, so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, 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 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 Mobile, a.s., (ďalej len „**spoločnosť SWAN Mobile**“ alebo „**Podnik**“) je podnikom elektronických komunikácií. Spoločnosť SWAN Mobile je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2. **Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejných služieb spolu s cenníkom, dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN Mobile zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN Mobile a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN Mobile a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN Mobile a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Mobile 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 Mobile o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 1.4. **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN Mobile, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou SWAN Mobile. 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 Mobile, 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 Mobile a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti SWAN Mobile podľa jej pokynov.
- 1.7. **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN Mobile na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služby v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným elektronickým komunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj riadiace a dohľadové stredisko Siete spoločnosti SWAN Mobile (ďalej len „**Stredisko**“).
- 1.8. **Služba** alebo **Služby** sú verejné elektronické komunikačné služby pozostávajúce zo širokopásmovej dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými elektronickými komunikačnými službami a ďalšími produktami, ktorých predmetom je najmä prenos dát prostredníctvom Mobilnej siete spoločnosti SWAN Mobile v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve, ktorá nie je určená na vytváranie vnútroštátnych volaní prostredníctvom čísla alebo čísel z národného číslovacieho plánu. Služby poskytuje spoločnosť SWAN Mobile Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za ceny uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN Mobile, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak. Zvolené Služby poskytované prostredníctvom Mobilnej siete podľa Zmluvy môže Účastník využívať len v geografickej oblasti, v ktorej je podľa rozhodnutia Podniku dostupná daná Služba, pričom oblasti dostupnosti danej 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 poveternostnými, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Obmedzené pokrytie signálom Mobilnej služby pre poskytovanie Služieb len na niektoré časti územia Slovenskej republiky v rozsahu zverejnenej mapy pokrytia nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.
- 1.9. **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN Mobile. 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.

- 1.10. **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN Mobile, ktorý dočasne zneвозмоžní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.11. **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN Mobile za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.12. **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.
- 1.13. **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a špecifikovaný v Cenníku.
- 1.14. **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 Mobile priamo na mieste.
- 1.15. **Webová stránka** je webová stránka Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk).
- 1.16. **Mobilná sieť** je rádiová mobilná Sieť prevádzkovaná v pridelených frekvenčných pásmach prostredníctvom LTE alebo inej technológie Podnikom alebo jeho zmluvným partnerom.
- 1.17. **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.
- 1.18. **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.
- 1.19. **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 pridelené 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.
- 1.20. **Predajné miesto** je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný predajca ponúka po-

skytovanie Služieb. Za Predajné miesto sa považujú aj iné komunikačné prostredia, napr. e-shop alebo Webová stránka, ak Podnik ich prostredníctvom ponúka poskytovanie Služieb.

## Článok 2 Špecifikácia Služby

- 2.1. **Služba** je verejná dátová mobilná elektronická komunikačná služba poskytovaná spoločnosťou SWAN Mobile, ktorej druh, opis a kvalita je definovaná v týchto Všeobecných podmienkach a Cenníku, ktorý spolu s týmito Všeobecnými podmienkami tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 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 Mobile

- 3.1. Spoločnosť SWAN Mobile 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 nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
  - c) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získať a overovať údaje Účastníka vrátane Účastníka používajúceho predplatené služby Podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 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 Mobile 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) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 3.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných pod-

mienkach má spoločnosť SWAN Mobile právo najmä:

- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
  1. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením nepriemerane vysokých nákladov,
  2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti SWAN Mobile alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
  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 zlomyseľnej 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 Mobile,
    - (vi) Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č 351/2011 Z. z. o elektronických 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 Mobile, alebo tretích osôb,
  2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomuni-

3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; 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,
  4. písomnej požiadavky Účastníka, a to v trvaní maximálne po dobu 6 mesiacov neprerušene a za podmienky, že Účastník nevyužíva Službu vo viazanosti,
  5. narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
  6. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní spoločnosť SWAN Mobile testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí Siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí Siete a trendy rastu zaťaženia Siete,
- e) požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotovíť kópiu preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka podľa bodu 3.1. písm. c) tohto článku,
  - 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 Mobile a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN Mobile 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, tech-

nických 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 Mobile 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.
- 3.3. Spoločnosť SWAN Mobile poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:
- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
  - b) technická podpora,
  - c) administratívna podpora,
  - d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
  - e) reklamačné služby,
  - f) predaj produktov.
- 3.4. Kontaktné údaje spoločnosti SWAN Mobile:
- a) internetová adresa: [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk),
  - b) email: [4g@swan.sk](mailto:4g@swan.sk)
  - c) fax: 02/35 000 799
  - d) telefón: 0650 123 456 (nepretržite 24 hod./365 dní).

#### Článok 4

##### Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- a) používať Služby v súlade so Zákomom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN Mobile a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - b) platiť cenu za zariadenie 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,
  - c) používať iba telekomunikačné Zariadenie spĺňajúce požiadavky spoločnosti SWAN Mobile,
  - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoloč-

nosti SWAN Mobile na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN Mobile písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty:

1. 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,
  2. 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,
- e) používať i dodatočne zavedené a spoločnosťou SWAN Mobile oznámené spôsoby ochrany Siete,
  - f) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti SWAN Mobile, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti SWAN Mobile,
  - g) neodkladne informovať SWAN Mobile 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.),
  - h) zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akékoľvek využite Služby tretej strane,
  - i) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti SWAN Mobile,
  - j) 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,
  - k) 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 Mobile,
  - l) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN Mobile,
  - m) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN Mobile, ak bolo zaslané faxom, elektronicou poštou, 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,
  - n) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN Mobile všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN Mobile vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN Mobile prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa

- vykonáva zriadenie pripojenia,
- o) do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku 12 týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN Mobile, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihladnutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša Účastník. Povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN Mobile 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 Mobile, 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 Mobile 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 zákaznickej starostlivosti spoločnosti SWAN Mobile,
  - g) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN Mobile.

### **Článok 5 Podmienky uzavretia Zmluvy**

- 5.1. Práva a povinnosti spoločnosti SWAN Mobile a Účastníka sa budú riadiť Zákomom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN Mobile, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2. Všeobecné podmienky a Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv a Cenníky sú prístupné na Oddelení zákaznickej starostlivosti spoločnosti SWAN Mobile.
- 5.3. Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN Mobile 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. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Spoločnosť SWAN Mobile je oprávnená predložené doklady kopírovať, archívovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifiko-

vaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia návrhu Zmluvy spoločnosti SWAN Mobile. V tejto lehote je spoločnosť SWAN Mobile povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.

- 5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.6. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti SWAN Mobile.
- 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 záujemca 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 Mobile 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 Mobile stanoviť osobitný spôsob akceptovania Žiadosti. Za akceptáciu sa bude považovať úkon spoločnosti SWAN Mobile urobený rovnakou formou akou bola podaná Žiadosť, alebo písomnou formou.
- 6.3. Účastník a spoločnosť SWAN Mobile sa dohodli, že akceptácia Žiadosti spoločnosťou SWAN Mobile sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile 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 dorúčením 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 Mobile práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
- 6.7. Na účely bodu 3.1. písm. i) sa podstatnou zmenou zmluvných podmienok rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva vo zvýšení ceny Služieb, ktoré je Účastník povinný podľa Zmluvy užívať, alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči Podniku nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.
- 6.8. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie; takouto zmenou všeobecne záväzného predpisu môže byť napríklad zmena Zákona, zmena predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, zmena predpisov týkajúcich sa spracovania osobných údajov, zmena sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby, ako aj zmena alebo nahradenie iného všeobecne záväzného právneho predpisu. Informácie o zmenách zmluvných podmienok podľa predchádzajúcej vety, ako aj o ostatných zmenách zmluvných podmienok (napr. o rozšírení Služieb, nahradení pôvodných Služieb novými Službami, trvalom alebo prechodnom znížení ceny Služieb, zmenách Služieb, ktoré nespôsobujú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči spoločnosti SWAN Mobile, zvýšení kvality Služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry Služieb, resp. ich programov a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť, či Účastník je povinný Služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je spoločnosť SWAN Mobile oprávnená oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva spoločnosti SWAN Mobile povinnosť oznámiť danú zmenu skôr.

## 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 Cen-

níku. Spoločnosť SWAN Mobile vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile 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 Mobile 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 dorúčením 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 Mobile, 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 identifikačné 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 Mobile 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 Mobile 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 Mobile, 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 účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia,

- zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN Mobile najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti ceny Služieb.
- 7.7. Ak Účastník uhradza cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN Mobile v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.8. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN Mobile, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.10. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN Mobile na základe osobitnej písomnej dohody.
- 7.11. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile, je spoločnosť SWAN Mobile oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- 7.13. V prípade, ak spoločnosť SWAN Mobile využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť SWAN Mobile nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 7.14. Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN Mobile vráti Účastníkovi najneskôr do 14 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť SWAN Mobile dovtedy nevyužila v súlade s týmito všeobecnými podmienkami.
- 8.2. Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN Mobile podľa bodu 8.1. Všeobecných podmienok je v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“).
- 8.3. Spoločnosť SWAN Mobile má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať 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 Zákomom a inými právnymi predpismi.
- 8.4. Účastník dáva spoločnosti SWAN Mobile 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 Mobile súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu spoločnosťou SWAN Mobile poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami.
- 8.6. Účastník dáva spoločnosti SWAN Mobile súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu telefónne a faxové číslo a adresa elektronickej pošty Účastníka, získaných spoločnosťou SWAN Mobile v súvislosti s predajom produktov a Služieb a v súlade so Zákomom a inými právnymi predpismi, na telefonické kontaktovanie Účastníka a zasielanie elektronickej pošty Účastníkovi za účelom priameho marketingu spoločnosťou SWAN Mobile 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 Mobile súhlas s tým, že činnosti podľa bodov 8.5. a 8.6. Všeobecných podmienok môže spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile oprávnená vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.
- 8.9. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN Mobile môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN Mobile a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN Mobile, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných Účastníkovi, 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 Mobile. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak vo-

### **Článok 8**

#### **Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch**

- 8.1. Spoločnosť SWAN Mobile je na základe § 56 ods. 3 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 spracúvať 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 fyzickej osoby – podnikateľa alebo
  - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.



- laná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť SWAN Mobile iným spôsobom.
- 8.10. Spoločnosť SWAN Mobile má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN Mobile. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN Mobile v písomnej zmluve o ochrane osobných údajov. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Webovej stránke. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN Mobile oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Webovej stránke.
- 8.11. Spoločnosť SWAN Mobile má v zmysle § 55 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 Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
- 8.12. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN Mobile v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN Mobile voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré spoločnosť SWAN Mobile poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti SWAN Mobile voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti SWAN Mobile, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti SWAN Mobile na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky spoločnosti SWAN Mobile voči Účastníkovi je spoločnosť SWAN Mobile oprávnená a povinná v zmysle § 43 ods. 13 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 Mobile oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Webovej stránke.
- 8.13. Súhlas so spracúvaním osobných údajov Účastníka podľa bodov 8.4. a 8.5. tohto článku Všeobecných podmienok Účastník udeľuje spoločnosti SWAN Mobile dňom podpisu Zmluvy.
- 8.14. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile 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 Mobile nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
- 8.17. Účastník berie na vedomie, že zverejnením zmeny týchto Všeobecných podmienok bol Účastník, ako dotknutá osoba, v zmysle § 15 ods. 1 písm. e) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v § 28 ods. 1 písm. a) až h) Zákona o ochrane osobných údajov. Účastník, ako dotknutá osoba má v zmysle citovaného ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od spoločnosti SWAN Mobile 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 v informačnom systéme,
  - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
- 8.18. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile je zároveň povinná poskytovať podniku s povinnosťami podľa § 50 ods. 2 písm. c) a e) Zákona a 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.
- 8.2.1. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 9.2. Spoločnosť SWAN Mobile si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona č 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.
- 9.3. Reklamáciu na správnosť úhrady alebo kvalitu služieb je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN Mobile v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN Mobile po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.4. V reklamácií 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 Mobile je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN Mobile, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť SWAN Mobile túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť SWAN Mobile je povinná o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť SWAN Mobile odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN Mobile aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN Mobile pri rozhodovaní o reklamácií.
- 9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN Mobile 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 me-

- sačných 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 preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej 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 opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť SWAN Mobile dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia na prešetrenie správnosti výšky úhrady je neopodstatnená a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.6. Všeobecných podmienok, spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile 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 Všeobecných 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 Mobile a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineneho porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN Mobile ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 11.2. Spoločnosť SWAN Mobile zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN Mobile, alebo boli poskytované chybné. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou zľavy z ceny na faktúre za najbližšie nasledujúce zúčtovacie obdobie za podmienky, že kumulatívna náhrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimálne sumu 1,- EUR, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

- 11.3. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanvej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
- 11.4. Spoločnosť SWAN Mobile taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.5. Spoločnosť SWAN Mobile nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 11.6. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby prístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 11.7. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 11.8. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 11.9. Spoločnosť SWAN Mobile nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 11.10. Spoločnosť SWAN Mobile a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 11.11. Spoločnosť SWAN Mobile nenesie zodpovednosť za bezpečnosť 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 kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 11.13. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.
- 12.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcii, ak:
- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi spoločnosťou SWAN Mobile oznámená; ak spoločnosť SWAN Mobile neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - b) spoločnosť SWAN Mobile ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností spoločnosti SWAN Mobile stále pretrváva,
  - c) spoločnosť SWAN Mobile neoznámia Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 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 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 Mobile môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN Mobile Zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN Mobile 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 podstatným spôsobom porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecné podmienky.
- 12.6. Účastník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 12.7. Spoločnosť SWAN Mobile môže vypovedať Zmluvu

## Článok 12

### Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 12.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo Cenníku, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu určitú do 31.12.2016, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 12.2. Zmluva zaniká:
- a) dohodou Účastníkov Zmluvy,
  - b) odstúpením od Zmluvy,

- 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 Mobile 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 blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.
- 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 Mobile 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 Mobile je ďalej oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve, na základe ktorých spoločnosť SWAN Mobile posudzovala svoje právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu, dodatočne preukážu ako nepravdivé,
  - b) 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,
  - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
  - d) 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 spoločnosť SWAN Mobile. 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 neuskutočiteľné z iného dôvodu.
- SWAN Mobile sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 12.12. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN Mobile 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 Mobile 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 Mobile povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Mobile Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 12.16. Spoločnosť SWAN Mobile 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 Mobile 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 Mobile alebo na predajné miesto spoločnosti SWAN Mobile, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti SWAN Mobile určený pre daný typ Účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia spoločnosti SWAN Mobile.
- 13.2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie spoločnosti SWAN Mobile (ďalej len „**Oznámenie Podniku**“) doručuje spoločnosť SWAN Mobile 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 obstať 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 Mobile. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skon-

čení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN Mobile, 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 Mobile 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 Mobile a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.

#### **Článok 15**

##### **Mimosúdne riešenie sporov**

- 15.1. Účastník bez toho, že by boli dotknuté jeho práva podľa článku 14 Všeobecných podmienok, môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb spor so spoločnosťou SWAN Mobile, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 15.2. Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu obsahuje:
- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - b) názov a sídlo podniku,
  - c) predmet sporu,
  - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - e) návrh riešenia sporu.
- 15.3. Návrh na začatie mimosúdného riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 15.4. Účastník a spoločnosť SWAN Mobile môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdného riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 15.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

#### **Článok 16**

##### **Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok**

- 16.1. Spoločnosť SWAN Mobile je oprávnená Všeobecné podmienky jednostranne meniť.
- 16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN Mobile 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 doručením 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 Mobile 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 Mobile v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným 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 Mobile, a.s. na poskytovanie verejnej mobilnej elektronickej komunikačnej služby 4G INTERNET v1.0 verzia SWAN\_VP\_4G INTERNET v1.0 v102015. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 1. 7. 2016 a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1. 7. 2016.