

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a siete povinný zverejňovať na základe § 83 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. bod 3 Všeobecného povolenia č. 1/2023 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“), pri zohľadnení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu. Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach.

a) Identifikačné údaje podniku

- Obchodné meno: **SWAN, a.s.**
- Právna forma: **Akčiová spoločnosť**
- Sídlo/poštová adresa: **Landererova 12, 811 09 Bratislava**
- Identifikačné číslo (IČO): **35 680 202**
- Registrácia v obchodnom registri: **Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 2958/B**
- Štatutárni zástupcovia: Ing. Juraj Ondriš, Ing. Miroslav Strečanský, Ing. Ivan Vavřík, Luca Scano predstavenstvo (v ďalšom texte označovaný aj ako „**Podnik**“).

Pri poskytovaní služieb podľa Zákona sa na Podnik vzťahuje pôsobnosť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

b) Základné informácie o poskytovaných službách, informácie o dostupnosti ďalších informácií o cenách a podmienkach poskytovania služieb a tovarov na podstránkach webového sídla Podniku

Podnik ponúka široký rozsah služieb pevnej a mobilnej elektronickej komunikačnej siete, zahŕňajúci verejnú telefónnu službu (Interpersonálnu komunikačnú službu založenú na číslach), iné hlasové služby, služby prenájmu okruhov a prenosu dát, služby prístupu k sieti internet, služby digitálnej a káblovej televízie a iné elektronické komunikačné služby.

Informácie o poskytovaných službách (**popis ponúkaných elektronických komunikačných služieb, vrátane ich doplnkových služieb, ako aj dodatočných služieb alebo koncových zariadení, ktoré Podnik ponúka ako súčasť balíka služieb**) Podnik zverejňuje na podstránkach webových sídel Podniku:

- **Služby mobilných sietí a služby internetu** a televízie pre domácnosti (4ka):
Webové sídlo Podniku: <https://www.4ka.sk/>
Ďalšie Informácie o cenách a podmienkach: <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty>

- **Služby a riešenia pre firemných zákazníkov:**
Webové sídlo Podniku: <https://www.swan.sk/>
Ďalšie Informácie o cenách a podmienkach: <https://www.swan.sk/zmluvy-a-smernice/>

Informácie sú k dispozícii aj v obchodných priestoroch - na predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Podniku: <https://www.4ka.sk/mapa-predajni>

c) Konkrétne informácie týkajúce sa cien, za ktoré podnik ponúka poskytovanie verejných služieb užívateľovi

Ceny vrátane všetkých cenových položiek, zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní služieb sú stanovené v cenníkoch/tarifách jednotlivých služieb. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie.

Zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb pozostávajú z:

- návrhu na uzavretie zmluvy (vzoru zmluvy/objednávky),
- zhrnutia zmluvy,
- Všeobecných podmienok pre poskytovanie príslušnej verejnej služby (ďalej ako „Všeobecné podmienky“),
- prípadne ďalších dokumentov, na ktoré zmluva odkazuje (napríklad cenníky, tarify a osobitné podmienky).

Zmluva obsahuje aj dohodu o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť, resp. doba určitá), informáciu o spôsoboch jej ukončenia a ďalšie informácie v zmysle § 84 Zákona. Cena služby môže byť stanovená priamo v zmluve alebo odkazom na tarifu (cenník).

Všeobecné podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní príslušnej služby, obsahujú o.i. práva a povinnosti zmluvných strán, spôsoby ukončenia zmluvy, reklamačný poriadok, mechanizmy na urovanie sporov, informácie o zmenách podmienok, služby servisu a podpory, postupy súvisiace s prenosom čísel, práva súvisiace s univerzálnou službou, informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr a ďalšie informácie.

Ďalšie informácie o postupoch súvisiacich s prenosom čísel a iných identifikátorov sú uvedené v časti r) tohto dokumentu nižšie.

d) Zlavy, na ktoré má užívateľ nárok, ak splní podmienky vopred stanovené pre dosiahnutie zľavy užívateľovi

Ceny vrátane všetkých cenových položiek, zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní služieb sú stanovené v cenníkoch/tarifách jednotlivých služieb. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie.

e) Konkrétne informácie o službách poskytovaných na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam

Hlasové služby poskytované na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie.

Poskytovatelia služieb sú:

- 1181 - Informačná linka - informácie o telefónnych číslach, cestovných poriadkoch, otváracích hodinách pôšt či bánk a ďalšie – poskytovateľ Slovak Telekom, a.s.
- 1185 – Informačná linka o účastníckych číslach Orange - poskytovateľ Orange Slovensko, a.s.
- 12111 – Info Asistent - poskytovateľ Slovak Telekom, a.s.
- 12777 - Nonstop podpora operátora pre sluchovo postihnutých - poskytovateľ Slovak Telekom, a.s.
- Služby poskytované na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie
- 14905 – Expert linka – poskytovateľ Orange Slovensko, a.s.

Služby SMS poskytované na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie.

Viac informácií nájdete na <https://www.4ka.sk/doplňkove-služby>

f) Konkrétne informácie o službách alebo tovare tretej strany, ktoré je možné vyúčtovať prostredníctvom faktúry za služby podniku aspoň v rozsahu: názov konkrétnej služby alebo tovaru, poskytovateľ služby tretej strany alebo predávajúci a informácia o tom, kde je možnosť získať ďalšie informácie o danej službe alebo tovare tretej strany, ak podnik poskytuje možnosť vyúčtovania služieb alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za služby podniku

Informácie o službách alebo tovare tretej strany, ktoré je možné vyúčtovať prostredníctvom faktúry za služby podniku sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka na webových sídlach Podniku uvedených v

bode b) vyššie.

Mobilná sieť SWAN (4ka): Viac informácií nájdete na <https://www.4ka.sk/doplňkove-služby>

Služby Internet/TV:

Poskytovatelia služieb tretích strán sú:

- Služba HBO Max: HBO Europe s.r.o., Jankovcova 1037/49, Praha 7, 170 00, Česká republika, <https://www.hbomax.com/>
- Služba ESET Internet Security: ESET, spol. s r. o., <https://www.eset.com/sk/internetova-ochrana-domacnosti/internet-security/>

g) Informácie o časových úsekoch, v ktorých sú služby záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčné služby dostupné, o tom či sú služby spoplatnené a o cenách za využitie takýchto služieb, okrem ceny pozáručného servisu a údržby, ak ich cenu možno určiť iba na základe osobitného výpočtu

Služby 24-mesačného záručného servisu sú poskytované bezplatne. Informácie o dostupnosti asistenčných a servisných služieb sú zverejnené na webovom sídle Podniku: www.4ka.sk/kontakty

Aktuálne asistenčné/servisné služby poskytované Podnikom:

- 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.

h) Informáciu s uvedením vzorca výpočtu zmluvnej pokuty a príkladov pre výpočet zmluvnej pokuty pre každú službu, ak takúto zmluvnú podmienku uplatňuje

Podmienky zmlúv služieb pevnej siete (4ka):

V prípade, ak Účastník bez zavinenia spoločnosti SWAN nedodrží dobu viazanosti Služieb uvedenú v Zmluve a/ alebo v Objednávke, ktorá bola s Účastníkom dohodnutá v súvislosti s využívaním výhod z akcie na podporu predaja alebo v prípade, ak spoločnosť SWAN odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených vo Všeobecných podmienkach, má spoločnosť SWAN nárok na zaplatenie poplatku za nedodržanie viazanosti osobitne za každú jednotlivú v zmysle bodu 10.2 Všeobecných podmienok ukončenú Službu, ktorého výška sa vypočíta ako súčin (i) rozdielu medzi počtom mesiacov, na ktorý bola v príslušnej Objednávke dohodnutá Viazanosť Služby a počtom mesiacov, ktoré uplynuli od zriadenia Služby do jej ukončenia v zmysle tohto bodu 10.2 Všeobecných podmienok

a (ii) podielu sumy základu pre výpočet výšky poplatku za nedodržanie Viazanosti uvedenej v Objednávke a/alebo v Cenníku platnom v čase uzavretia Zmluvy a počtu mesiacov, na ktorý bola v príslušnej Objednávke dohodnutá Viazanosť Služby, pričom matematické vyjadrenie výpočtu poplatku je nasledovné:

$$VP = (V - U) \frac{ZVP}{V}$$

kde:

VP predstavuje výslednú sumu poplatku za nedodržanie Viazanosti v eurách, ktorá sa zaokrúhľuje na celé eurocenty nadol,

V predstavuje Viazanosť Služby v mesiacoch,

U predstavuje dobu užívania Služby, teda počet mesiacov, ktoré uplynuli od zriadenia Služby do jej ukončenia v zmysle tohto bodu 10.2 Všeobecných podmienok a

ZVP predstavuje základ pre výpočet výšky poplatku za nedodržanie Viazanosti v eurách a zahŕňa v sebe náklady Podniku na Službu.

Príklad:

- 1) Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie služby Internet na obdobie 24 mesiacov. Službu ukončí v 11-tom mesiaci. $(24-11) \times (230/24) = 124,58$. Poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy je vo výške 124,58 EUR.
- 2) Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie služby Televízia na obdobie 24 mesiacov. Službu ukončí v 11-tom mesiaci. $(24-11) \times (230/24) = 124,58$. Poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy je vo výške 124,58 EUR.
- 3) Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie Hlasovej služby na obdobie 24 mesiacov. Službu ukončí v 11-tom mesiaci. $(24-11) \times (80/24) = 43,33$. Poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy je vo výške 43,33 EUR.
- 4) Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie balíka Balíka služieb na obdobie 24 mesiacov. Službu ukončí v 11-tom mesiaci. $(24-11) \times (290/24) = 157,08$. Poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy je vo výške 157,08 EUR.

V prípade, ak Účastník poruší povinnosť podľa bodu 4.1 písm. o) Všeobecných podmienok a v lehote tam uvedenej nevráti spoločnosti SWAN jej Zariadenia nepoškodené s kompletným príslušenstvom, Spoločnosť SWAN je po márnom uplynutí lehoty podľa bodu 4.1 písm. o) týchto Všeobecných podmienok oprávnená uplatniť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorej výška bude určená v závislosti od doby užívania nevráteného Zariadenia, a to percentom zo sumy uvedenej v Objednávke a/alebo v aktuálnom Cenníku v položke „Zmluvná pokuta za nevrátenie príslušného Zariadenia“, ktorá je základom pre výpočet výšky zmluvnej pokuty (ďalej len „Základ“). Doba užívania Zariadenia v členení podľa počtu mesiacov užívania Zariadenia a k nej prislúchajúca výška zmluvnej pokuty vyjadrená v percentách zo Základu je uvedená v tabuľke č. 1 čl. 10 Všeobecných podmienok..

Príklad: Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie služieb, ktorej súčasťou je poskytnutie zariadenia STB v cene 130 EUR. Službu ukončí v 6-mesiaci a zariadenie STB nevráti. 100% zo 130 EUR je 130 EUR. Účastník je povinný spoločnosti SWAN uhradiť zmluvnú pokutu za nevrátenie zariadenia STB vo výške 130 EUR.

Podmienky zmlúv SWAN BUSINESS pre firemných zákazníkov

V prípade poskytovania služieb SWAN BUSINESS pre firemných zákazníkov, ak Zmluva v rozsahu konkrétnej poskytovanej Služby nebude trvať minimálne dobu určitú uvedenú v Špecifikácii príslušnej Služby z dôvodov na strane Účastníka (pre účely Zmluvy „z dôvodov na strane Účastníka“ znamená, že Účastník poruší povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom po dobu určitú dohodnutú v konkrétnej Špecifikácii alebo poruší povinnosť, v dôsledku ktorej Podnik odstúpi od Zmluvy z dôvodov v zmysle Všeobecných podmienok), Účastník je povinný zaplatiť Podniku sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v Špecifikácii príslušnej Služby, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v Špecifikácii príslušnej Služby.

Príklad: Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie služby Internet na dobu určitú 24 mesiacov. Paušálny mesačný poplatok za Službu je dohodnutý vo výške 100 EUR bez DPH. Službu Účastník ukončí v 11-tom mesiaci. $(24-11) \times 100 = 1300$. Poplatok za predčasné ukončenie Zmluvy je vo výške 1300 EUR bez DPH.

V prípade, ak Účastník odmietne bez vážneho dôvodu podpísať Preberací protokol pre konkrétnu Službu, Účastník je ďalej povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške šesťnásobku súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v Špecifikácii príslušnej Služby.

Príklad: Účastník má uzatvorenú zmluvu na poskytovanie služby Internet na dobu určitú 24 mesiacov. Po zriadení Služby odmietne podpísať Preberací protokol (prevziať Službu). Paušálny mesačný poplatok za Službu je dohodnutý vo výške 100 EUR bez DPH. $6 \times 100 = 600$. Zmluvná pokuta za odmietnutie podpísania Preberacieho protokolu bez vážneho dôvodu je vo výške 600 EUR bez DPH.

i) Informácie o všetkých obmedzeniach dostupnosti záchranných služieb a dostupnosti údajov o polohe volajúceho, ak podnik poskytuje interpersonálne komunikačné služby založené na číslach aj spôsobom, keď nie je technicky uskutočniteľné identifikovať polohu volajúceho

Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových zariadení verejnej telefónnej služby. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti SWAN bezplatné, pričom spoločnosť SWAN je povinná pri týchto volaniach

poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice:

číslo 112 – tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém
číslo 150 – hlásenie požiarov
číslo 155 – zdravotnícka záchranná služba
číslo 158 – polícia

V rámci Služby IP HLAS s prideleným negeografickým prístupovým číslom z množiny 0650 xxxxxx nie je technicky uskutočniteľné identifikovať polohu volajúceho. Možnosť volania z týchto čísel na čísla záchranných služieb môže byť obmedzená a údaje o polohe volajúceho nie sú dostupné.

Pri použití aplikácie MaX UC v mobilnom zariadení nie je technicky uskutočniteľné identifikovať polohu volajúceho. Volanie prostredníctvom tejto aplikácie na čísla záchranných služieb nie je možné, aplikácia však umožní uskutočniť takéto volanie prostredníctvom mobilného zariadenia cez mobilnú sieť.

Podnik poskytuje informácie o prístupe k tiesňovým službám v roamingu v EÚ/EEA vrátane informácie o bezplatnom prístupe na tiesňové číslo 112, alternatívnych spôsoboch prístupu k tiesňovým službám v navštívených členských štátoch EÚ/EEA a informácií o prípadnej mobilnej aplikácii verejného varovania na prístupnej webovej stránke www.4ka.sk/roaming.

Aktuálne informácie o prístupe k službám tiesňového volania sú uvedené vo [Všeobecných podmienkach a Cenníku príslušnej služby](#).

j) Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplyvať na kvalitu služieb a uplatňované politiky spravodlivého užívania - FUP (spomalenie prenosovej rýchlosti alebo iné obmedzenia po prekročení dátového limitu)

Podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb, ich meraní a výpočte stanovuje Vyhláška Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 65/2025 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb, v platnom znení: <https://www.slov-lex.sk/ezbierky/pravne-predpisy/SK/ZZ/2025/65/>

Štatistické údaje o kvalitatívnych ukazovateľoch podľa vyššie uvedenej vyhlášky budú zverejnené do 31. marca každého roka za predchádzajúci kalendárny rok, prvýkrát za obdobie júl – december 2025.

Informácie o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb relevantných pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím zahŕňajúcich špecifické funkcionality pre zdravotne postihnutých užívateľov podľa vyššie uvedenej vyhlášky budú zverejnené na tomto mieste v čase ich dostupnosti v sieti Podniku.

Služby pevných sietí:

Spoločnosť SWAN je oprávnená v záujme dosiahnutia rovnakej kvality a dostupnosti služieb pre všetkých užívateľov stanoviť pre služby poskytované prostredníctvom určitých technológií vyžadujúcich riadenie sieťovej kapacity obmedzenia rozsahu využívania služieb (Fair Usage Policy, FUP) pre Účastníkov, ktorí používajú aplikácie a programy na automatické alebo dlhodobé sťahovanie veľkého objemu údajov alebo inak prenášajú veľké objemy údajov (napr. P2P siete). Fair Usage Policy môže spočívať v obmedzení prenosovej rýchlosti, časovom obmedzení využívania určených programov / portov, v úplnom zablokovaní prístupu k využívaniu určených programov / portov, prípadne v určení limitov na prístup k určeným programom / portom v rámci voľného objemu dát, resp. nad rámec voľných dát, resp. v osobitnom spoplatnení využívania určených programov / portov. Zavedenie Fair Usage Policy oznámi Podnik dotknutému Účastníkovi niektorým zo spôsobov podľa Článku 13 Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných služieb spoločnosti SWAN, a. s., alebo prostredníctvom webovej stránky Podniku www.swan.sk - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti.

„Proklamovaná rýchlosť“ sťahovania dát a odosielenia dát v rámci služieb prístupu k internetu v pevnej sieti je rýchlosť sťahovania dát a odosielenia dát, uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Podniku.

„Maximálna rýchlosť“ sťahovania dát a odosielenia dát v rámci služieb prístupu k internetu v pevnej sieti je rýchlosť sťahovania dát a odosielenia dát, ktorú má koncový užívateľ k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne; Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť. V dobe, keď sa uplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) môže byť Maximálna rýchlosť limitovaná na úroveň FUP.

„Bežne dostupná rýchlosť“ sťahovania dát a odosielenia dát v rámci služieb prístupu k internetu v pevnej sieti je rýchlosť, ktorá je minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti a koncový užívateľ ju má k dispozícii pri prístupe k službe minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu.

„Minimálna rýchlosť“ sťahovania a odosielenia dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 20% (40% pri službách, ktoré spadajú pod Všeobecné podmienky poskytovania

verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS) z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu.

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu a Minimálnou rýchlosťou v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku www.swan.sk - služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti.

Uplatňovanie politiky spravodlivého užívania služieb (FUP) prístupu k sieti internet na pevnom mieste SWAN:

Služba	Výška mesačného dátového limitu	Maximálna rýchlosť po prekročení dátového limitu	Overenie spotreby
LTE Internet	Týždenný limit 250 GB	6/1 Mbit/s do konca týždňa	spotreba.4ka.sk/
5G na doma	Mesačný limit 2000 GB	6/1 Mbit/s do konca mesiaca	
Ostatné služby	neuplatňuje sa	neuplatňuje sa	

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb prístupu k sieti internet na pevnom mieste LTE Internet, 5G na doma

Typ prevádzky	Blokovaná	Spo- malená	Priorita
P2P siete	-	6 Mbit/s smerom k účastníkovi 1 Mbit/s smerom od účastníka	-

Podnik uplatňuje uvedené riadenie prevádzky primerane, transparentne, nediskriminačne a proporcionálne, teda najmä neobmedzuje účastníka v používaní P2P a vychádza z objektívne rozdielných technických požiadaviek na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Prevádzka P2P je obmedzená len do tej miery, aby neobsadila plné prenosové pásmo účastníka, čím by mu bolo znefunkčnené využívanie iných služieb, pričom dopad na samotnú P2P prevádzku je malý, keďže tá je založená na dlhodobom prenose veľkých objemov dát a aktuálna prenosová rýchlosť nie je natoľko významná. Uplatnením tohto opatrenia sa predchádza hroziacemu preťaženiu siete a zmiernujú sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete, pričom s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Opatrenie je zavedené za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb a za účelom predchádzania hroziacemu preťaženiu len u tých služieb, kde je potrebné a v prípade rozšírenia prenosových kapacít bude prehodnocované a odstránené.

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb Optický Internet

Typ prevádzky	Blokovaná
Odchádzajúca prevádzka na TCP port 25 (SMTP)	Blokovanie môže byť uplatnené v nevyhnutnom rozsahu v prípade narušenia prevádzky siete.

Podnik môže dočasne uplatniť riadenie prevádzky formou obmedzenia alebo blokovania odchádzajúcej prevádzky na port nezabezpečenej elektronickej pošty – SMTP port 25 za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb z dôvodu šírenia nevyžiadanej správy elektronickej pošty vrátane počítačových vírusov a podvodných správ prostredníctvom tohto portu, keďže takéto šírenie následne obmedzuje používanie služieb inými účastníkmi a predstavuje bezpečnostné riziko. Opatrenie môže byť uplatnené v prípade, ak by v dôsledku šírenia nevyžiadanej elektronickej pošty dochádzalo k narušeniu prevádzky siete a poskytovania služieb pre väčší rozsah účastníkov, len v nevyhnutnom rozsahu a po dobu potrebnú na odstránenie tohto stavu, pričom Podnik bude o zavedení opatrenia informovať zverejnením v tomto dokumente na webovom sídle Podniku.

Podnik odporúča, aby Účastníci používali pre odosielanie elektronickej pošty zabezpečené spojenie poskytované cez iné porty, štandardne podporované poskytovateľmi služieb elektronickej pošty (port 587, príp. 465), podľa inštrukcií týchto poskytovateľov.

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb: ADSL Smart, ADSL Rapid, ADSL Rapid Plus, ADSL Fire, VDSL Rapid Plus, VDSL Fire, Optic Rapid Plus, Optic Fire

Typ prevádzky	Blokovaná	Spo- malená	Priorita
Prichádzajúca prevádzka na TCP port 25 (SMTP), port 80 (WWW) a port 7547	Blokovaná	-	-
SWAN ADSL Firewall (služba virtuálneho firewallu pre zákazníkov)	Blokovaná prichádzajúca prevádzka na sieťové služby podľa zákazníkovi vybranej úrovne bezpečnosti (0 – bez blokovania až 4 – úplné blokovanie)	-	-

Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov. Znížená rýchlosť po prekročení mesačného dátového limitu podľa FUP môže ovplyvniť funkčnosť služieb alebo aplikácií vyžadujúcich vysokú prenosovú rýchlosť, čo sa môže prejaviť napr. znížením kvality obrazu a zvuku v prípade prehrávania audiovizuálneho obsahu, znížením kvality hlasovej komunikácie prostredníctvom internetu, zvýšením časovej odozvy pri prístupe na webové služby a podobne.

Ďalšie informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita siete, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb a uplatňované politiky spravodlivého užívania (spomalenie prenosovej rýchlosti alebo iné obmedzenia po prekročení dátového limitu, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe) Podnik zverejňuje vo Všeobecných podmienkach alebo v príslušnom cenníku služieb v sekcii <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty/>.

Služby mobilných sietí:

„Maximálna prenosová rýchlosť“ je teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť v mobilnej 5G, 4G alebo 2G sieti Podniku, ktorej dosiahnutie umožňuje technológia mobilnej siete. Dosiahnutie tejto rýchlosti v Mobilnej sieti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 5G smerom k užívateľovi 540 Mbit/s
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 5G smerom od

užívateľa 30 Mbit/s

- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi 73 Mbit/s - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa 25 Mbit/s
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi 260 kbit/s
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa 120 kbit/s služby prístupu k internetu v rámci SR

„**Odhadovaná maximálna rýchlosť**“ stahovania dát a odosielania dát v rámci služby prístupu k internetu v mobilnej sieti je rýchlosť stahovania dát alebo odosielania dát, ktorá je dosiahnuteľná pre konkrétnu službu v danej lokalite v skutočných prevádzkových podmienkach, v mieste s dostatočnou úrovňou signálu mimo budov. Hodnota maximálnej rýchlosti zodpovedá priepustnosti protokolu TCP na transportnej vrstve podľa referenčného modelu ISO/OSI.

„**Proklamovaná rýchlosť**“ stahovania dát a odosielania dát v rámci služby prístupu k internetu v mobilnej sieti je rýchlosť stahovania dát a odosielania dát, ktorú podnik poskytujúci služby prístupu k internetu v mobilnej sieti uvádza vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane reklamy a marketingu, v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, ako aj rýchlosť, ktorá sa používa na označenie služby prístupu k internetu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní služieb s koncovým užívateľom. Hodnota proklamovanej rýchlosti zodpovedá priepustnosti protokolu TCP na transportnej vrstve podľa referenčného modelu ISO/OSI.

Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Proklamovanú rýchlosť sa považuje Odhadovaná maximálna rýchlosť.

Odhadované maximálne rýchlosti a Proklamované rýchlosti stahovania dát a odosielania dát sú určené ako samostatné číselné hodnoty v bitoch za sekundu a ich násobky (napríklad kbit/s alebo Mbit/s).

- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 5G smerom k užívateľovi 300 Mbit/s
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 5G smerom od užívateľa 20 Mbit/s
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi 50 Mbit/s
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa 10 Mbit/s
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G prevádzkovej iným podnikom bude po dosiahnutí objemu dát 20 GB v rámci účtovacieho obdobia služby využívanej užívateľom obmedzená na 256 kbit/s v smere k užívateľovi aj od užívateľa, o čom bude Účastník informovaný formou SMS alebo v samoobslužnej zóne Moja zóna, alebo mobilnej aplikácii Moja 4ka.
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi 192 kbit/s

- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa 96 kbit/s

Obmedzenie rýchlosti v sieti 4G prevádzkovej iným podnikom po prenesení vyššie uvedeného objemu dát spôsobí zvýšenie časovej odozvy niektorých aplikácií, môže obmedziť kvalitu a funkčnosť aplikácií vyžadujúcich pre svoje fungovanie širokopásmové pripojenie do internetu.

Odhadované pokrytie územia SR mobilnou sieťou je zverejňované na stránke: <https://www.4ka.sk/fix/podpora/mapa-pokrytia/>

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby a výkonnosťou uvedenou v tomto bode, môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN, a.s. a podmienok poskytovania platobných služieb a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb.

Podnik uplatňuje zásady správneho využívania doplnkových voliteľných služieb, ktoré sú uvedené v Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN, a.s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty/>

Vonkajšie faktory, od ktorých závisí kvalita služieb v pevných aj mobilných sieťach:

Vonkajšími faktormi, od ktorých závisí kvalita služieb a ktorých dôsledkom môže byť negatívna zmena kvalitatívnych ukazovateľov služieb alebo úplný výpadok služieb, sú

- a) nepriaznivé počasie, najmä búrky, intenzívne atmosférické zrážky, kalamitné stavy, veľmi nízke teploty,
- b) rušenie signálu tretími osobami alebo neoprávnené zásahy tretích osôb, najmä vandalizmus, poškodenie technických zariadení a ich krádež,
- c) nesprávne zaobchádzanie na strane koncového užívateľa, najmä neoprávnené zásahy do koncového zariadenia, používanie koncového zariadenia neschváleným spôsobom, nedodržiavanie technických pokynov poskytovateľa služby,
- d) výpadky elektrickej energie, najmä poruchy, odstávky,
- e) zmena pomerov v externom prostredí, najmä vplyv stavebnej činnosti a zvyšujúcej sa hustoty osídlenia, rast stromov a náletových drevín.

k) Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení

Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie Podnikom dodaných koncových zariadení Účastníka, ktoré na základe výslovného zmluvného dojednania zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka. Koncové a technické zariadenia SWAN, ktoré ako súčasť služby sú vo vlastníctve Podniku (vrátane zariadení, ktoré sú nevyhnutnou súčasťou objednávky pre službu), zostávajú v správe Podniku, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.

Účastník je oprávnený pre poskytovanú službu prístupu k internetu používať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, disponujúce rozhraním, ktoré zodpovedá užívateľskému/účastníckemu rozhraniu služby (v prípade pevnej siete typicky Ethernet).

l) Blokovanie konkrétnych čísel z množiny čísel

Spoločnosť SWAN na žiadosť Účastníka zabezpečí v zmysle § 92 ods. 1 písm. b) Zákona bezplatne selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií.

Účastník má možnosť požiadať o blokovanie prostredníctvom Zákazníckej linky 950, predajného miesta SWAN/4ka alebo prostredníctvom SMS správy podľa nižšie uvedených návodov:

<https://www.4ka.sk/najcastejsie-otazky/sms-prikazy?question=viem-si-vypnut-volania-na-audio-tex-cez-sms>

<https://www.4ka.sk/doplnoke-sluzby>

m) Informácie o postupe, ktorý môže účastník použiť, aby automatické presmerovanie volania iniciované treťou osobou na jeho koncové zariadenie bolo bezplatne zrušené

Účastník môže požiadať spoločnosť SWAN o bezplatné zrušenie automatického presmerovania volania iniciovaného treťou osobou na jeho koncové zariadenie prostredníctvom žiadosti podanej cez Zákaznícku linku 950 alebo kontaktný formulár na stránke 4ka.sk, pričom Účastník uvedie informácie o časoch a telefónnych číslach volaní, u ktorých má podozrenie na automatické presmerovanie iniciované treťou osobou. Spoločnosť SWAN vykoná prešetrenie požiadavky, vykoná kroky na zamedzenie neželaného automatického presmerovania, ak bude detekované, a podá zákazníkovi informáciu o vybavení požiadavky.

n) Informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami, najmä vo vzťahu k službám so zvýšenou tarífou a službám s rozdelením poplatkov, podľa osobitného predpisu

Aktuálne cenníky a podmienky sú zverejnené na Webovej stránke Podniku:

<https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty/>

Podrobné informácie o doplnkových službách sú na Webovej stránke Podniku:

<https://www.4ka.sk/doplňkove-sluzby>

o) Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr.

Jednou zo základných povinností účastníkov v zmysle Zákona je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku alebo uhradená v hotovosti na Predajnom mieste najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované formou písomnou, hlasovým volaním, SMS správou alebo e-mailom. V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami Účastníkovi Podnikom účtovaná sankcia vo forme poplatku vo výške podľa platného cenníka služieb. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 3 dní od upozornenia zo strany Podniku, Podnik má právo pristúpiť k prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb vo výške podľa platného cenníka služieb.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

Podrobnejšie informácie k úhrade cien za služby a faktúram a platbám sú uvedené na webovom sídle Podniku v sekcii www.4ka.sk/najcastejsie-otazky

p) Informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu poskytované bez poplatku užívateľovi so zdravotným postihnutím

Užívateľia so zdravotným postihnutím majú možnosť získavať bez poplatku informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa služieb s meraným objemom prevádzky a hlasových služieb prostredníctvom Zákazníckej linky 4ky na tel. č.: 0950 950 952. Prostredníctvom tejto linky môžu zároveň získať informácie o dostupných formách poskytovania roamingových cenových informácií prispôsobených ich potrebám.

q) Spätný zber elektroodpadu a batérií

Miestom spätného zberu pre elektroodpad, použité prenosné batérie a akumulátory je oddelenie logistiky spoločnosti SWAN, a.s. na Úderníckej č. 9, 851 01 Bratislava.

r) Postupy súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov

Ak je súčasťou služby pridelenie telefónneho čísla, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať, Podnik umožní Účastníkovi ponechanie si telefónneho čísla nezávisle od podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu.

Úkon prenesenia čísla do/zo Siete SWAN nie je spoločnosťou SWAN Účastníkovi spoplatňovaný.

Podnik upravuje podrobnosti pri poskytovaní služby Prenositeľnosť čísla vo Všeobecných podmienkach príslušnej služby, zverejnených v aktuálnom znení na webových sídlach Podniku uvedených v bode b) vyššie a tiež vydaním Osobitných podmienok na poskytovanie služby Prenositeľnosť čísla, ktoré zverejní na webovom sídle Podniku v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty/