

Článok 1

Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 **SWAN, a.s.** so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B, je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) a v rozsahu licencie udelennej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „**Licencia**“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení SWAN, a.s. (ďalej len „**spoločnosť SWAN**“) je telekomunikačným podnikom. Spoločnosť SWAN 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 dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve (ďalej len „Zmluva“).
- 1.3 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby.
- 1.4 **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou SWAN. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
- 1.5 **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzatvorením Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6 **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávateľia v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné, aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN 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 (ďalej len „**Stredisko**“).
- 1.10 **Služba** alebo **Služby** pozostávajú zo širokopásmovej dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti SWAN v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, 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.

- 1.11 **Objednávka** je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zriadenia pripojenia, ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútorne rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcou a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.12 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka, resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.13 **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb a/alebo Doplnkových služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.14 **Odobzďavací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odobzďané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odobzďavací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odobzďavací protokol Účastník alebo Kontaktná osoba.
- 1.15 **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenajatý telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť SWAN prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 1.16 **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.17 **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými

inými prevádzkovateľmi, ako je telekomunikačná sieť spoločnosti SWAN.

- 1.18 **Zariadenie** alebo **Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Vlastníkom Zariadení, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je a aj po ukončení platnosti Zmluvy zostáva spoločnosť SWAN. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zariadenia ako telekomunikačné zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.
- 1.19 **Vnútorň rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútorň rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.20 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.21 **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.22 **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.23 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie termíny pre zriadenia služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.24 **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.25 **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.26 **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.27 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.28 **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.
- 1.29 **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.30 **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.
- 1.31 **Doplnkové programové balíky** je zoskupenie televíznych programových služieb usporiadaných

v rámci balíčka spravidla podľa ich tematickej príbuznosti.

- 1.32 **Televízny archív** je v rámci Služby poskytnutý archív vybraných televíznych kanálov, v ktorom je zaznamenaný vysielaný televízny program.
- 1.33 **Webová stránka** je stránka www.swan.sk.
- 1.34 **Doplňkové služby** sú také služby spoločnosti SWAN, ktoré si Účastník na základe Objednávky objedná prostredníctvom Zariadení u spoločnosti SWAN. Doplňkové služby sú vždy viazané k Zmluve, ktorú Účastník uzatvoril so spoločnosťou SWAN na poskytnutie Služby/Služieb, tzn. že doba trvania poskytovania Doplňkovej služby nepresiahne dobu trvania poskytovania Služby na základe Zmluvy. Doplňkové služby len rozširujú možnosť využívania základnej/hlavnej Služby poskytovanej na základe Zmluvy.

Článok 2 Špecifikácia Služby

- 2.1 Služba je elektronická komunikačná služba poskytovaná spoločnosťou SWAN, ktorej druh, opis a kvalita je definovaná v Objednávke, ktorá spolu s týmito Všeobecnými podmienkami tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 2.2 V prípade rozporu medzi Objednávkou, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami majú prednosť dokumenty uvedené skôr. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

Článok 3 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
- uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.2 písm. c) tohto článku,
 - predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, ak z povahy služby nevyplyva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
 - pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb získavať a overovať údaje účastníka vrátane účastníka používajúceho predplatené služby podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 110 ods. 2 písm. a) Zákona,
 - pokiaľ je to technicky možné, zablockovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
 - poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
 - udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti SWAN v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými normami, pričom Účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,
 - informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
 - realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných

podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,

- písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred 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 podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
- na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - na náhradu škody spôsobenej na sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
 - odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 - poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 96 ods. 2 písm. a) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti SWAN alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy;
 - dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:
 - jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
 - sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 - 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,
 - Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,

- iv. Účastník sa pokúsi o preťaženie siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite siete,
 - v. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
 - vi. Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách),
 - vii. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a pod.) spoločnosti SWAN, a. s. alebo tretích osôb,
 - viii. Účastník využíva Službu alebo jej časť (napr. volania, prenos údajov), za ktorú sa účtuje pevná cena (paušál) bez ohľadu na rozsah jej skutočného využitia, spôsobom, ktorý výrazne prekračuje rozsah obvyklého priemerného využívania dotknutej Služby inými účastníkmi, najmä neprimerane vysoké objemy prenášaných údajov alebo vykonávaných volaní, čo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych parametrov sietí alebo služieb pre iných účastníkov, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo prebieha aj po upozornení zo strany Podniku;
- 2. nezaplatenia splatnej zatelekomunikačnú službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy sms, elektronickou formou (e-mail) alebo písomnou formou prostredníctvom podniku poskytujúceho poštové služby,
 - 3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
 - 4. písomnej požiadavky Účastníka, a to v trvaní maximálne po dobu 6 mesiacov neprerušene a za podmienky, že Účastník nevyužíva Službu vo viazanosti,
 - 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 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, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka podľa bodu 3.1 písm. c) tohto článku,
- f) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
 - g) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
 - h) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné,
 - i) 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,
 - j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
 - k) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
 - l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
 - m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
 - 1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 - 2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky;
 - n) 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,

- o) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach,
- p) vyúčtovať Účastníkovi faktúrou:
 - 1. poplatok za upomienku v zmysle Cenníka počnúc 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 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:

- a) internetová adresa: www.swan.sk, od 1. 4. 2022 www.4ka.sk
- b) telefón: 0650 123 456

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 Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN 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,
- d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN 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, 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, 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 spôsoby ochrany Siete,
- f) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti SWAN, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným pracovníkom spoločnosti SWAN,
- g) neodkladne informovať SWAN o nekvalite alebo poruche služby, či akejkoľvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou (výpadok napätia na zariadeniach, poruchu pobočkovej ústredne, plánovaná údržba, dočasné odpojenie liniek a pod.),
- h) zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akékoľvek využitie Služby tretej strane,
- i) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti SWAN,
- 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, umiestnením TV prijímača na verejných miestach, ako sú reštauračné zariadenia, bary, hotely a pod.) bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti SWAN,
- l) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
- m) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané elektronickou poštou alebo iným spôsobom ako dorúčením 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 všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zariadenie 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, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihladenutím na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša Účastník. Povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti

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

- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 3, bod 3.2 písm. c),
 - b) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
 - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - d) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich volaniach, ak o to Účastník požiada,
 - e) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného spoločnosťou SWAN v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v bode 11.2 Všeobecných podmienok; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
 - f) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN,
 - g) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

Článok 5 Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákomom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na Oddelení zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN.
- 5.3 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené 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 je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN 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 je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5 Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2 písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.6 Spoločnosť SWAN má právo podmieniť poskytnutie Služieb zložením zábezpeky v prípadoch uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, v Cenníku alebo osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka slúži na zabezpečenie budúcich pohľadávok spoločnosti SWAN voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti SWAN.
- 5.7 Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak 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.
- 5.8 Ak Záujemca nie je vlastníkom alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.8 a 5.9 tohto článku.

Článok 6 Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1 Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
- 6.2 Spoločnosť SWAN je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny Zmluvy, podmienok poskytovania Služieb alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých Služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to napr. formou písomnej Objednávky podávanej na obchodných miestach, žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na web stránke spoločnosti SWAN, telefonického volania s operátorom, prostredníctvom Set-Top-

- Boxu a príslušnej elektronickej platformy a pod. (spolu aj ako „Žiadosti“ alebo samostatne „Žiadosť“). Rovnako môže spoločnosť SWAN stanoviť osobitný spôsob akceptovania Žiadosti. Za akceptáciu sa bude považovať úkon spoločnosti SWAN urobený rovnakou formou, akou bola podaná Žiadosť, alebo písomnou formou.
- 6.3 Účastník je oprávnený aktivovať Doplnkové programové balíky a Televízny archív aj prostredníctvom Set-Top-Boxu a len Televízny archív je oprávnený prostredníctvom Set-Top-Boxu aj deaktivovať. Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený Doplnkové programové balíky deaktivovať prostredníctvom Set-Top-Boxu. Účastník v prípade aktivácie prostredníctvom Set-Top-Boxu objednáva predmetnú Službu na dobu neurčitú a je povinný hradiť mesačný poplatok za poskytovanú Službu uvedený v Cenníku. Účastník uhrádza vždy poplatok za celý kalendárny mesiac bez ohľadu na to, v ktorý deň kalendárneho mesiaca predmetnú Službu aktivoval, resp. deaktivoval.
- 6.4 Účastník je oprávnený si aktivovať Doplnkové služby špecifikované v bode 1.34 Všeobecných podmienok prostredníctvom Zariadení, mobilných zariadení (napr. s operačným systémom iOS, Android) a iných zariadení, a to na základe Objednávky doručenej spoločnosti SWAN. Účastník je oprávnený si objednať Doplnkové služby na základe Objednávky buď na dobu neurčitú, alebo na dobu trvania tej Zmluvy, na poskytovanie ktorej sa Doplnková služba viaže (ďalej len ako „Doba viazanosti“); v takom prípade sa doba poskytovania Doplnkovej služby ukončí uplynutím doby trvania Zmluvy, ku ktorej sa Doplnková služba viaže. V prípade, ak si Účastník v Objednávke zvolí poskytovanie Doplnkových služieb na dobu neurčitú, môže Doplnkovú službu vypovedať ku koncu kalendárneho mesiaca, v ktorom doručí výpoveď spoločnosti SWAN. V prípade, ak Účastník ukončí poskytovanie Doplnkových služieb pred uplynutím Doby viazanosti, je povinný za poskytnuté Doplnkové služby zaplatiť spoločnosti SWAN cenu za Doplnkové služby tak, ako keby mal objednané Doplnkové služby na dobu neurčitú, čiže je povinný doplatiť rozdiel medzi cenou na dobu neurčitú a cenou stanovenú na Dobu viazanosti. Ceny za Doplnkové služby sú uvedené v Cenníku služieb. Účastník uhrádza cenu za Doplnkové služby vždy za celý kalendárny mesiac bez ohľadu na to, v ktorý deň kalendárneho mesiaca si predmetnú Doplnkovú službu objednal.
- 6.5 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne alebo inou formou podľa bodu 6.2 Všeobecných podmienok požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DIČ, IČ DPH, dátumu podania Žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob alebo forma realizácie Žiadosti.
- 6.6 Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Žiadosti spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Počas tejto doby je Účastník svojou Žiadosťou viazaný.
- 6.7 Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.8 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 zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.9 Žiadne z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezbavuje spoločnosť SWAN práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
- 6.10 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.
- 6.11 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 spracúvania 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, 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 oprávnená oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok,

ak v osobitných prípadoch nevyplýva spoločnosti SWAN 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 Objednávke. Ak ceny nie sú uvedené v Zmluve alebo Objednávke, platia ceny uvedené v platnom Cenníku. Pre určenie výšky ceny Služieb účtovaných podľa odpočtu poskytnutých Služieb je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN zverejňuje aktuálny Cenník na Webovej stránke a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Účastníkov je uvedená na Webovej stránke. Spoločnosť SWAN je povinná informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 1 mesiac sa vzťahuje len na tých Účastníkov, ktorých sa takéto zvýšenie cien za Služby týka. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s ktorou bol Účastník riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
- 7.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 7.4 Účtovným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné účtovné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve alebo v Objednávke. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.
- 7.5 Ak sa zmluvné strany v Zmluve alebo Objednávke nedohodnú inak, Účastník, fyzická osoba, ktorý nie je zdaniteľnou osobou podľa § 3 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (nepodnikateľ), sa zaväzuje uhrádzať Cenu Služieb podľa rozpisu platieb vystaveného spoločnosťou SWAN na základe Zmluvy a Objednávky, ktorý obsahuje všetky identifikačné údaje platby potrebné k riadnej úhrade Ceny Služieb. Cena Služieb je v takom prípade splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí. Ak sa však Cena Služieb účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, spoločnosť SWAN Cenu Služieb aj týmto účastníkom vyúčtuje prostredníctvom faktúry.
- 7.6 Účastníkom, ktorí sú zdaniteľnými osobami alebo právnickými osobami, ktoré nie sú zdaniteľnými osobami, spoločnosť SWAN Cenu Služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry účastníkovi, ak nie je v Zmluve alebo v Objednávke uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.
- 7.7 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 najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na Objednávke, resp. faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade neprípísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.8 Účastník je oprávnený Cenu Služieb uhrádzať prevodom alebo vkladom na účet spoločnosti SWAN, inkasným spôsobom alebo v hotovosti. Výber spôsobu platby nemá vplyv na náklady Účastníka súvisiace so spôsobom platby.
- 7.9 Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.
- 7.10 Ak Účastník uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.11 Spoločnosť SWAN upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatky za upomienky, počnúc 2. upomienkou, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.12 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.13 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.
- 7.14 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je účastník v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo

existuje domnienka, že vymožitelnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.

- 7.15 V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči spoločnosti SWAN, je spoločnosť SWAN oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- 7.16 V prípade, ak spoločnosť SWAN využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 7.17 Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti Účastníkovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 7.18 V prípade úhrad zo strany Účastníka súvisiacich so Zmluvou v prospech Podniku sa akákoľvek uhradená suma zaplatená Podniku započíta najskôr na úhradu (i) poplatkov za upomienky, potom (ii) poplatkov za nedodržanie Viazanosti, ďalej (iii) poplatkov za demontáž zariadení, následne (iv) poplatkov za odpojenie Služieb, ďalej (v) poplatkov za znovupripojenie Služieb a nakoniec (vi) ceny Služieb.

Článok 8

Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 8.1 Spoločnosť SWAN je na základe § 110 ods. 2 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Účastníkov získavať a 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,
 - d) emailovú adresu, ak ju má osoba zriadenú.
- 8.2 Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN podľa bodu 8.1 Všeobecných podmienok je v súlade s Článkom 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len ako „Nariadenie“).
- 8.3 Spoločnosť SWAN 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 Zákonom a inými právnymi predpismi.

- 8.4 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN môže nahrávať volania na čísla liniek telefonického centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN, vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka, rozsahu a kvality Služieb poskytovaných 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. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná 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 iným spôsobom.
- 8.5 Spoločnosť SWAN má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 8.6 Spoločnosť SWAN má v zmysle § 109 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 8.1 Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
- 8.7 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré spoločnosť SWAN poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti SWAN, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti SWAN na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu

- s Účastníkom. Pri postúpení pohľadávky spoločnosti SWAN voči Účastníkovi je spoločnosť SWAN oprávnená a povinná v zmysle § 86 ods. 5 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie novej tretej osoby spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 8.8 Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s Nariadením a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 8.9 Doba uchovávaní osobných údajov, ktorá je v prípade osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, fakturačná adresa, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti a štátna príslušnosť na účel uzatvorenia a plnenia Zmluvy desať (10) rokov od ukončenia Zmluvy, a v prípade vyjadrenia súhlasu so spracovaním osobných údajov na marketingové účely v rozsahu titul, meno, priezvisko, kontaktná poštová adresa, kontaktné telefónne číslo a kontaktná adresa elektronickej pošty, na tri (3) roky odo dňa vyjadrenia súhlasu na spracovanie osobných údajov na marketingové účely.,
- 8.10 Účastník má právo (i) požadovať od spoločnosti SWAN prístup k svojim osobným údajom podľa Článku 15 Nariadenia, (ii) na opravu osobných údajov podľa Článku 16 Nariadenia (iii) na výmaz osobných údajov podľa Článku 17 Nariadenia, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa Článku 18 Nariadenia (v) namietat spracúvanie osobných údajov podľa Článku 21 Nariadenia a (vi) na prenosnosť osobných údajov podľa Článku 20 Nariadenia,
- 8.11 Spoločnosť SWAN je oprávnená vydávať telefónny zoznam, ktorého účelom je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
- 8.12 Spoločnosť SWAN je zároveň povinná poskytovať na požiadanie 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. 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.
- 8.13 Spoločnosť SWAN nesmie zverejniť osobné údaje Účastníka vo svojom telefónnom zozname, ak

k tomu Účastník nedal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

Článok 9

Reklamačný poriadok

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
- b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 9.2 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuzať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach.
- 9.3 Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30- dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.4 V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.5 Spoločnosť SWAN je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť SWAN túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť SWAN odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. 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 aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamácií.
- 9.6 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezaväzuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je 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

Článok 10

Sankcie a poplatky splatné pri ukončení Zmluvy

- rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby
- 9.7 Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť 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 dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.9 V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.6 Všeobecných podmienok, spoločnosť SWAN má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.10 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosti SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť SWAN oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.
- 9.11 Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak sa na základe reklamácie zistí, že dôvodom zlej kvality poskytovaných Služieb je vada na Zariadení (ďalej len ako „Vadné Zariadenie“), je Účastník oprávnený požadovať odstránenie týchto vád len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „Nové Zariadenie“). Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený požadovať odstránenie vád Vadného Zariadenia akýmkoľvek spôsobom uvedeným v ustanovení § 436 zákona 513/1991 Obchodného zákonníka, okrem spôsobu uvedeného v predchádzajúcej vete tohto bodu Všeobecných podmienok.
- 9.12 Spoločnosť SWAN je povinná bezodkladne po zistení Vadného Zariadenia odoslať Účastníkovi Nové Zariadenie na vlastné náklady.
- 9.13 Účastník je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia Nového zariadenia (ďalej len ako „Lehota na vrátenie“) na vlastné náklady doručiť spoločnosti SWAN Vadné Zariadenie. V prípade, ak Účastník nedoručí Vadné Zariadenie v Lehote na vrátenie, je spoločnosť SWAN oprávnená vystaviť faktúru vo výške hodnoty Nového zariadenia s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi a doručiť ju Účastníkovi. Účastník je povinný túto faktúru v lehote splatnosti uhradiť. Vlastnícke právo k Vadnému Zariadeniu prechádza zo spoločnosti SWAN na Účastníka uhradením faktúry špecifikovanej v tomto bode Všeobecných podmienok.

- 10.1 Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 10.2 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 v bode 12.5 Všeobecných podmienok, 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.

Spoločnosť SWAN je oprávnená poplatok za nedodržanie Viazanosti podľa tohto bodu 10.2 Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia.

- 10.3 V prípade, ak Účastník poruší povinnosť podľa bodu 4.1 písmeno o) týchto 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 písmeno 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.

Tabuľka č. 1					
Doba užívania zariadenia	Počet mesiacov				
	1 – 6	7 – 12	13 – 18	19 – 24	25 – 84
Výška zmluvnej pokuty v % zo Základu	100	100	75	50	25

- 10.4 Spoločnosť SWAN je oprávnená zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3 Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezbavuje Účastníka povinnosti vrátiť Zariadenie spoločnosti SWAN. Zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3 Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN oprávnená si voči Účastníkovi uplatniť aj v prípade nevrátenia príslušenstva Zariadenia (t.j. ak Účastník vráti Zariadenie bez jeho príslušenstva).
- 10.5 V prípade, že účastník zneužije službu tak, že ju bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN poskytne ďalším osobám, čo je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok, je účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku minimálnej mzdy určenej osobitným predpisom za každé takéto jednotlivé porušenie zmluvných podmienok.

Článok 11

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 11.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN, ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 11.2 Spoločnosť SWAN 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, 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. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.

- 11.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 11.4 Spoločnosť SWAN 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 prevádzkované iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
- 11.5 Spoločnosť SWAN 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.
- 11.6 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 11.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 11.8 Spoločnosť SWAN 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 nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 11.9 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 11.10 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 11.11 Spoločnosť SWAN, 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.

- 11.12 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t. j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužívané tretími stranami.
- 11.13 Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 11.14 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 12

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 12.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Zmluva zaniká:
- a) dohodou účastníkov Zmluvy,
 - b) odstúpením od Zmluvy,
 - c) výpoveďou,
 - d) ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - e) iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 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 oznámená; ak spoločnosť SWAN 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 ani po opakovanej uznaní 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 stále pretrváva,
 - c) spoločnosť SWAN neoznámia účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 91 ods. 3 Zákona, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 91 ods. 3 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 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 Zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecné podmienky.
- 12.6 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 12.7 Účastník môže vypovedať Zmluvu, pokiaľ má objednanú Službu s obdobím viazanosti, pričom Podnik má v takomto prípade nárok na poplatok za nedodržanie obdobia viazanosti vo výške uvedenej v Zmluve.
- 12.8 Spoločnosť SWAN môže vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb okrem univerzálnej služby. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.
- 12.9 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.
- 12.10 Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.11 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - 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.

12.12 Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie spoločnosť SWAN. Ide najmä o nasledovné prípady:

- a) ak tretia strana nezriadi Prenajatý okruh v lehote do 60 dní odo dňa uzavretia Zmluvy alebo
- b) ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočniteľné z iného dôvodu.

SWAN sa zaväzuje oznámiť Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.

12.13 Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo objednávky a 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.

12.14 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.

12.15 Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.

12.16 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.

12.17 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

12.18 V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí Pripojenie, resp. Aktiváciu Služby, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

Článok 13 Oznamovanie

13.1 Akúkoľvek informáciu, oznámenie, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné podanie Účastníka (ďalej len „Účastnícke oznámenie“), doručuje Účastník v písomnej forme na adresu sídla spoločnosti SWAN alebo na predajné miesto

spoločnosti SWAN, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti SWAN určený pre daný typ Účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia spoločnosti SWAN.

13.2 Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie spoločnosti SWAN (ďalej len „Oznámenie Podniku“) doručuje spoločnosť SWAN Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:

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

13.3 Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Oznámenia Podniku alebo doručenie Oznámenia Podniku s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Oznámenie Podniku sa považuje za oznámené dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Oznámenia Podniku Účastníkovi, prevzme 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 prvým dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo toto Oznámenie Podniku uložené u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).

13.4 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku na poslednú známu adresu Účastníka s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Oznámenie Podniku považuje za oznámené siedmy kalendárny deň po jeho odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisko spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

13.5 Oznámenie Podniku oznámené na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručené do dispozičnej sféry Účastníka.

13.6 Za oznámenie iným spôsobom sa považuje doručovanie elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo účastníka uvedenú v Zmluve.

13.7 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Oznámení Podniku ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku, s výnimkou oznamovania výpovede a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je možné vykonať iba kvalifikovaným alebo bežným oznámením.

Článok 14 Právo a súdna príslušnosť

- 14.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 14.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo zmluvných strán riešené miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.
- 14.3 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.

Článok 15

Alternatívne riešenie sporov

- 15.1 Účastník v postavení spotrebiteľa podľa osobitného predpisu (ďalej na účely tohto článku aj ako „Spotrebiteľ“) má právo obrátiť sa na spoločnosť SWAN so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť SWAN vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť SWAN porušila jeho práva.
- 15.2 Spotrebiteľ má v zmysle § 126 Zákona a v súlade s § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť SWAN na žiadosť podľa bodu 15.1 týchto Všeobecných podmienok odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 15.3 Návrh podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd podľa článku 14 Všeobecných podmienok tým nie je dotknutá. Subjektom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb je v zmysle § 3 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Prípadné ďalšie subjekty alternatívneho riešenia sporov sú uvedené v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý na svojom webovom sídle zverejňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.
- 15.4 Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Spotrebiteľ.

Článok 16

Osobitné podmienky na poskytovanie Služby digitálnej televízie OTT TV spoločnosťou SWAN

- 16.1 V rozsahu poskytovania Služby digitálnej televízie OTT TV spoločnosťou SWAN sa zmluvné podmienky dané Zmluvou a Všeobecnými podmienkami upravujú týmito Osobitnými podmienkami OTT TV uvedenými v tomto článku Všeobecných podmienok, pričom ustanovenia týchto Osobitných podmienok OTT TV majú prednosť pred ostatnými

ustanoveniami Všeobecných podmienok.

- 16.2 SWAN je na základe registrácie udelenej Radou pre vysielanie a retransmisiu a v súlade so Zákom SR č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii (ďalej len „Zákon o retransmisii“) oprávnená poskytovať služby retransmisie televíznych programových služieb na celom území Slovenskej republiky.
- 16.3 V prípade, ak je poskytovanou Službou Služba digitálna televízia OTT TV, v rozsahu jej poskytovania má Zmluva charakter zmluvy o poskytovaní služby retransmisie v zmysle Zákona o retransmisii.
- 16.4 Koncové zariadenie OTT TV Účastníka (tiež aj ako „Zariadenie“) je koncové zariadenie alebo aplikácia používaná Účastníkom pre prijímanie kódovaného signálu obsahujúceho vysielanie televíznych a rozhlasových programov, vrátane Doplnkových služieb. Set-Top-Box je druh Koncového zariadenia OTT TV Účastníka, ktoré obsahuje rozhranie pre pripojenie Výstupného zariadenia - televízneho prijímača alebo zobrazovacej jednotky Účastníka.
- 16.5 Zriadenie pripojenia Služby digitálnej televízie OTT TV predstavuje súhrn technických a administratívnych úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých môže Účastník prostredníctvom Nepriameho pripojenia pripojiť Koncové zariadenie OTT TV Účastníka na území Slovenskej republiky, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Pre vylúčenie pochybností, predmetom Služby digitálna televízia OTT TV nie je samotná elektronická komunikačná služba pripojenia do siete internet a Prístupový okruh sa v rámci Služby digitálnej televízie OTT TV nezriaďuje.
- 16.6 Účastník je povinný pre používanie Služby digitálnej televízie OTT TV zabezpečiť si pripojenie do siete internet od spoločnosti SWAN alebo tretej strany – iného podniku poskytujúceho elektronickú komunikačnú službu pripojenia do siete internet s minimálnou rýchlosťou prenosu v smere k Účastníkovi (download) 6 Mbit/s a s minimálnou rýchlosťou prenosu v smere od Účastníka (upload) 1 Mbit/s (ďalej ako „Nepriame pripojenie“), pričom Nepriame pripojenie musí byť počas používania Služby digitálnej televízie OTT TV schopné trvalo dosiahnuť uvedené minimálne prenosové rýchlosti, nesmie vykazovať stratovosť a nesmú na ňom byť zavedené obmedzenia alebo riadenie služieb, ktoré by znemožňovali alebo zhoršovali používanie Služby digitálnej televízie OTT TV. Účastník plne zodpovedá za výber podniku poskytujúceho mu Nepriame pripojenie a spoločnosť SWAN nezodpovedá za poruchy spôsobené obmedzeniami prenosu údajov medzi Koncovým zariadením OTT TV Účastníka a centrálnym zariadením Služby digitálnej televízie OTT TV v Sieti SWAN prostredníctvom Nepriameho pripojenia. Nepriame pripojenie sa považuje za Virtuálny okruh, ktorý si samostatne zabezpečuje Účastník na svoju zodpovednosť a náklady. Účastník je povinný používať Službu na území Slovenskej republiky, je však oprávnený dočasne použiť Službu pri cestovaní po členských štátoch Európskeho

hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“) v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady 2017/1128 o cezhraničnej prenositeľnosti on-line služieb poskytujúcich obsah v rámci vnútorného trhu.

- 16.7 Pripojením Služby digitálnej televízie OTT TV sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zariadenia pripojenia, na základe ktorého je možné pripojiť Koncové zariadenie OTT TV Účastníka k centrálnemu zariadeniu Služby digitálnej televízie OTT TV v Sieti SWAN prostredníctvom Nepriameho pripojenia. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Službu Digitálnej televízie OTT TV poskytovanú spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 16.8 Služba digitálna televízia OTT TV (ďalej tiež aj ako „Služba“ alebo „Služby“) je Služba digitálnej televízie – služba retransmisie v zmysle Zákona o retransmisii umožňujúca Účastníkovi príjem kódovaného signálu obsahujúceho vysielanie televíznych a rozhlasových programov prostredníctvom Koncového zariadenia OTT TV Účastníka, vrátane Doplnkových služieb, prostredníctvom Nepriameho pripojenia. Službu digitálna televízia OTT TV poskytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami a týmito Osobitnými podmienkami OTT TV za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, a to na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a týchto Osobitných podmienok OTT TV, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 16.9 Objednávka je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zariadenie pripojenia, zrušenie alebo zmenu Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zariadenia pripojenia, ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zariadenie pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 16.10 Odovzdávací protokol je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia, zaslaná Podnikom kontaktnej osobe Účastníka v elektronickej forme, ktorým Podnik potvrdí Účastníkovi sprístupnenie a začatie poskytovania Služby, a vystavením ktorého začína plynúť doba Viazanosti; pri Službách, ktorých zriadenie sa vykonáva na diaľku, t.j. nie je potrebný výjazd technika Podniku, doba Viazanosti začína plynúť dňom uvedeným v Objednávke. Ak sa Služba zriaďuje formou samoinštaláčného balíka, doba Viazanosti začína plynúť dňom doručenia samoinštaláčného balíka Účastníkovi.
- 16.11 Porucha je taký stav Služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby z dôvodu na strane Podniku. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie

napájania Zariadenia elektrickou energiou, ani poruchy spôsobené obmedzeniami prenosu údajov medzi Koncovým zariadením OTT TV Účastníka a centrálnym zariadením Služby digitálnej televízie OTT TV v Sieti SWAN prostredníctvom Nepriameho pripojenia.

- 16.12 Spoločnosť SWAN môže vypovedať Zmluvu v rozsahu poskytovania Služby digitálnej televízie OTT TV v zmysle týchto Osobitných podmienok OTT TV, uzatvorenú na dobu neurčitú, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 16.13 Spoločnosť SWAN spracúva osobné údaje Účastníka v rozsahu potrebnom na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, najmä na plnenie záväzku poskytovať Službu, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby. Podnik je bez súhlasu Účastníka oprávnený na účely uzavretia a plnenia Zmluvy, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok získavať a spracúvať údaje Účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a:
- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
 - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
 - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- 16.14 Spoločnosť SWAN zverejňuje podrobné informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a ďalšie zásady ochrany osobných údajov na svojom webovom sídle na podstránke Zásady ochrany osobných údajov.

Článok 17

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 17.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 17.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN oznámi takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových podmienok na internete, alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia.
- 17.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 17.4 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 17.5 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok

stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, 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 18

Spoločné, prechodné a záverečné ustanovenia

- 18.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Tarifou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 18.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Tarifa budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 18.3 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 17. 1. 2022 a nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 2. 2022.