



Informácie pre koncových užívateľov služby 4G INTERNET v2.0

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať na základe § 42 ods. 1 a § 43 ods. 4 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“):

1. Identifikačné údaje Podniku:

- Obchodné meno: **SWAN Mobile, a. s.**
- Právna forma: **Akciová spoločnosť**
- Sídlo: **Borská 6, 841 04 Bratislava**
- Identifikačné číslo (IČO): **35 680 202**
- Registrácia v obchodnom registri: **Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B**

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje nasledovné portfólio elektronických komunikačných Služieb prostredníctvom Mobilnej siete:

- **4G INTERNET v2.0 - Dátové služby – prístup k internetu** poskytovaný prostredníctvom Mobilnej siete. Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných Služieb sú k dispozícii na Predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk/nasa-ponuka.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania verejných mobilných elektronických komunikačných služieb sú určené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a.s a cenníku služby 4G INTERNET v1.0 (ďalej spoločne ako „Všeobecné podmienky“). Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných 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 jednotlivých Služieb. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- 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.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk.

7. Informácie o zmenách podmienok

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa Služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným v Článku 13 Všeobecných podmienok.

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

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 vplyvať na kvalitu Služieb, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej Službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnom cenníku Služieb. Tieto opatrenia v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnom cenníku Služieb budú mať za následok prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb. Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov.

9. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Podnik aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých Účastníkov.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných cenníkoch Služieb. O používanie Služby sa môže uchádzať každý záujemca.

11. Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viac-frekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách

Podnik nie je poskytovateľom univerzálnej služby. Univerzálnu službu v rozsahu predpísanú Zákomom o elektronických komunikáciách poskytuje spoločnosť Slovak Telekom, a. s. so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava. Informácie o službách prezentácie identifikácie volajúceho a o službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 Zákona sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných častiach Cenníka Služieb.

12. Informácie o každej zmene prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si predplatil

Služba je verejná mobilná elektronická komunikačná dátová služba poskytovaná Podnikom prostredníctvom SIM karty bez prideleného telefónneho čísla, nie je určená na vytváranie volaní prostredníctvom čísla alebo čísel z národného číslovacieho plánu a z tohto dôvodu aktuálne neumožňuje prístup k službám tiesňového volania.

13. Informácie o práve účastníka zverejniť svoje údaje v telefónnom zozname

Služba je verejná mobilná elektronická komunikačná dátová služba poskytovaná Podnikom prostredníctvom SIM karty bez prideleného telefónneho čísla.



14. Informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami

Informácie o cenách vo vzťahu k číslam a službám s osobitnými cenovými podmienkami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného Cenníka Služieb.

15. Informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia

Maximálna prenosová rýchlosť je teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť v Mobilnej 4G alebo 2G sieti Podniku, ktorej dosiahnutie umožňuje technológia mobilnej siete. Dosiahnutie tejto rýchlosti v Mobilnej sieti Podnik koncovým užívateľom negarantuje. Odhadovaná maximálna rýchlosť je reálne dosiahnuteľná rýchlosť v skutočných užívateľských podmienkach. Táto je zároveň proklamovanou rýchlosťou sťahovania o odosielenia dát v rámci služieb prístupu k internetu.

Parametre pripojenia vo vlastnej sieti Podniku

| Parameter | Hodnota (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 |
| Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi | 50 Mbit/s |
| Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa | 10 Mbit/s |

Politika spravodlivého užívania

Po prenesení nižšie uvedeného objemu dát môže Podnik prenos dát spomaliť nasledovne:

| | |
|--|--------------------------------------|
| Výška mesačného dátového limitu (GB) | 100 GB celkovo alebo 10 GB streaming |
| Maximálna rýchlosť po prekročení dátového limitu | 1 Mbit/s |

Ak Podnik blokuje, spomaľuje alebo prioritizuje vybrané porty alebo služby, uvedie ich v nasledujúcej tabuľke:

Parametre služby podľa typu prevádzky:

| Typ prevádzky | Maximálna prenosová rýchlosť |
|---------------------------|------------------------------|
| Video streamovacie služby | 2 Mbit/s |
| P2P siete | 1 Mbit/s |

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 bode 15. môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok (viď. bod 5 vyššie).

16. Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Poskytovateľa v prípade neplatenia faktúr

Jednou zo základných povinností účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách 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 najneskôr v deň splatnosti faktúry.

V prípade, ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované písomnou formou, 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 nájdete na Webovej stránke Podniku v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

Služba je poskytovaná za vopred stanovený mesačný poplatok nezávisle na objeme prenesených dát, z toho dôvodu nie je potrebné poskytovať informácie o kontrole nákladov za poskytnutú Službu.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach.