

**Informácia pre účastníkov mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a.s. a kupujúcich pri nákupe prostredníctvom [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop) a mimo prevádzkových priestorov Podniku prostredníctvom poštových doručovateľov Slovenskej pošty, a.s.**

Pokiaľ účastník alebo kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu. Ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, účastník alebo kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Podnikom je Slovenská obchodná inšpekcia pokiaľ ide o tovar, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pokiaľ ide o mobilné elektronické komunikačné služby alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na webovom sídle ministerstva na adrese <http://www.mhsr.sk>); ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Účastník alebo kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.