

## Článok 1 Vymedzenie základných pojmov

- 1.1. **„SWAN, a.s.“** so sídlom Landererova 12, 811 09, Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B (ďalej len „Podnik“) je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách (ďalej len **„Zákon“**) a v rozsahu stanovenom Všeobecným povolením č. 1/2014 vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a individuálnym povolením č. 1310541004 vydaným Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb dňa 30. 12. 2013 (ďalej len **„Licencia“**) oprávnený na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete a na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb a je podnikom elektronických komunikácií. Podnik je oprávnený poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky. Na účely poskytovania platobných služieb podľa Zákona o platobných službách sa Podnik považuje za platobnú inštitúciu podľa uvedeného zákona, a to na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska č. z. 100-000-002-577 zo dňa 28. 10. 2016 (ďalej len **„Licencia na platobné služby“**), pričom ako Podnik je vedený v zozname poskytovateľov platobných služieb vedenom Národnou bankou Slovenska, ktorá je vo vzťahu k platobným službám orgánom dohľadu.
- 1.2. **„Zmluva“** spoločné označenie pre zmluvu o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 Zákona alebo inú zmluvu uzatvorenú medzi Podnikom a Účastníkom, ktorej predmetom je zriadenie alebo poskytovanie služieb alebo predaj tovarov Účastníkovi. Súčasťou Zmluvy je Cenník, písomné a iné dodatky k Zmluve, osobitné dohody medzi Podnikom a Účastníkom a pokyny Podniku vydané v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami a oznámené Účastníkovi. Ak sa v akomkoľvek dokumente týkajúcom sa Zmluvy uvádza pojem Zmluva, rozumie sa ním samotná Zmluva, jej dodatky, jej neoddeliteľné súčasti a všetky prílohy, ak nie je uvedené inak.
- 1.3. **„Zaujemca“** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok Podnik o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služby. V prípade Predplatenej služby je o uzatvorení Zmluvy oprávnená požiadať aj fyzická osoba, ktorá najneskôr v deň Aktivácie SIM karty dovŕši vek 15 rokov.
- 1.4. **„Účastník“** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby Podniku, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu s Podnikom. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby. V prípade použitia SIM karty s aktivovanou Službou za účelom vykonávania Platobných operácií sa Účastník považuje za platiteľa v zmysle Zákona o platobných službách.
- 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. Podpis Účastníka na plnomocenstve musí byť úradne overený.
- 1.6. **„Elektronická komunikačná sieť“** (ďalej len **„Sieť“**) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných Podnikom 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. Podniku (ďalej len **„Stredisko“**).
- 1.7. **„Služba“** alebo **„Služby“** sú verejné elektronické komunikačné služby pozostávajúce najmä zo širokopásmovej dátovej služby a hlasovej služby, logicky usporiadané do jednotlivých programov služieb (tarifných plánov) špecifikovaných v Cenníku, a s nimi spojené iné doplnkové elektronické komunikačné a ďalšie služby. Služby poskytuje Podnik Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami a Cenníkom za ceny uvedené v aktuálnom Cenníku, a to na základe Licencie, Licencie na platobné služby, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak. Zvolené Služby poskytované prostredníctvom Mobilnej siete podľa Zmluvy môže Účastník využívať len v geografickej oblasti, v ktorej je podľa rozhod-

nutia Podniku dostupná daná Služba, pričom oblasti dostupnosti danej Služby sú zverejnené na Webovej stránke (ďalej len „mapa pokrytia“); zmenu v dostupnosti danej Služby Podnik zverejní vhodným spôsobom ku dňu účinnosti zmeny na Webovej stránke. Vzhľadom na vlastnosti šírenia rádiových vln Podnik negarantuje na každom mieste geografickej oblasti vyznačenej v aktuálnej mape pokrytia, že (i) Účastník dosiahne pripojenie k Mobilnej sieti, (ii) rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb v rozsahu kvality a dostupnosti Služieb stanovených Podnikom, a z tohto dôvodu Podnik nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu (napr. priepustnosti alebo rýchlosti prenosu dát), resp. kvality Služby spôsobené poveternostnými, fyzikálnymi a inými vplyvmi. Obmedzené pokrytie signálom Mobilnej služby pre poskytovanie Služieb len na niektoré časti územia Slovenskej republiky v rozsahu zverejnenej mapy pokrytia nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

- 1.8. **„Cenník“** je aktuálna tarifa Služieb Podniku, stanovuje ceny a poplatky za poskytované Služby ako aj ďalšie podmienky poskytovania služieb Podniku, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy. Cenník obsahuje podrobnosti o jednorazových, pravidelných, variabilných cenách, vrátane termínov zúčtovacích období a spôsobe úhrady cien a informácie, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a prípadných zľavách z týchto cien.
- 1.9. **„Dočasné prerušenie poskytovania Služieb“** je úkon Podniku, ktorý dočasne zastaví Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.10. **„Servis“** je súhrn úkonov a činností poskytovaných Podnikom za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj dialkové odstránenie Poruchy.
- 1.11. **„Porucha“** je stav, kedy Účastník nemôže využívať Službu v primeranej kvalite.
- 1.12. **„Doba zásahu“** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 1.12. **„Dohodnutá úroveň“** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a špecifikovaný v Cenníku.
- 1.13. **„Podpora“** je telefonické, elektronické alebo iné poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne

poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany Podniku priamo na mieste.

- 1.14. **„Webová stránka“** je webová stránka Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk).
- 1.15. **„Mobilná sieť“** je rádiová mobilná Sieť prevádzkovaná v pridelených frekvenčných pásmach prostredníctvom technológie LTE, GSM, GPRS, EDGE alebo inej technológie Podnikom alebo jeho zmluvným partnerom, ktorá je určená na poskytovanie dátových, hlasových a iných Služieb.
- 1.16. **„Koncový bod siete“** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie k Mobilnej sieti prostredníctvom koncového zariadenia pre účely poskytovania Služby. Ak ide o sieť, v ktorých sa využíva prepájanie alebo smerovanie, je tento bod určený špecifickou sieťovou adresou, ku ktorej môže byť priradené telefónne číslo alebo iné označenie Účastníka.
- 1.17. **„SIM karta“** (Subscriber Identification Module) je mikroprocesorový modul zodpovedajúci medzinárodným technickým štandardom, ktorý umožňuje Účastníkovi aktívne prihlásenie sa do Mobilnej siete a využívanie Služieb. SIM karta predstavuje Koncový bod siete. SIM karta je vo vlastníctve Podniku a je na základe Zmluvy vždy Podnikom registrovaná (priradená) konkrétnemu Účastníkovi. Pri použití SIM karty za účelom vykonávania Platobných operácií sa SIM karta považuje za platobný prostriedok v zmysle Zákona o platobných službách. SIM kartu nie je možné prenajať, ani inak ju previesť na inú osobu, ani získať do držby od tretej osoby bez súhlasu Podniku. Účastník môže SIM kartu využívať iba na účel a spôsobom neodporujúcim Zmluve ani ustanoveniam všeobecne záväzných právnych predpisov. Účastník ani iná osoba nie je oprávnená SIM kartu upravovať alebo zasahovať do nej, ani akýmkoľvek spôsobom kopírovať, modifikovať, spracovávať alebo iným spôsobom manipulovať s technickými údajmi obsiahnutými na SIM karte. Účastník zodpovedá Podniku za škody spôsobené v dôsledku poškodenia alebo straty SIM karty. Účastník berie na vedomie, že Podnik je oprávnený považovať volanie alebo inú komunikáciu zo SIM karty pridelenú Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu, ktorá bola pridelená Účastníkovi, ako



VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov

aj za škodu tým spôsobenú. V prípade poškodenia, straty alebo odcudzenia SIM karty Podnik vydá Účastníkovi na jeho žiadosť a za odplatu podľa Cenníka novú SIM kartu.

- 1.18. **„eSIM“** (embedded SIM) je iná forma SIM karty vstavaná priamo v hardvérovom čipe Zariadenia, ktorý umožní nahrať eSIM profilu (profil Užívateľa nahrať na eSIM), ktorý následne technicky umožní Užívateľovi využívať služby Podniku prostredníctvom Mobilnej siete bez potreby vkladania fyzickej (plastovej) SIM karty do Zariadenia. V prípade poškodenia, straty alebo odcudzenia Zariadenia s eSIM Podnik vydá Účastníkovi na jeho žiadosť novú eSIM za podmienok uvedených v Cenníku. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov Podniku, týkajúce sa SIM karty definovanej v bode 1.17. týchto Všeobecných podmienok, sa primerane aplikujú aj na eSIM. V prípade, ak sa v týchto Všeobecných podmienkach, ako aj v iných dokumentoch Podniku, použije pojem eSIM, vzťahuje sa dotknuté ustanovenie iba na eSIM. Aby sa predišlo pochybnostiam, v prípade, ak sa v týchto Všeobecných podmienkach, ako aj v iných dokumentoch Podniku, použije pojem eSIM, nevzťahuje sa takéto ustanovenie na SIM kartu.
- 1.19. **„Aktivácia SIM karty“** je prvé pripojenie SIM karty k Mobilnej sieti Podniku za účelom sprístupnenia Služby Účastníkovi; predstavuje technologický, administratívny a právny predpoklad pre poskytovanie Služby prostredníctvom Mobilnej siete. V prípade špecifickej (napr. akciovej alebo inej časovo obmedzenej) ponuky Služieb je Účastník povinný požiadať o Aktiváciu SIM karty do stanoveného dátumu, ktorý je uvedený na obale SIM karty alebo vyplýva z iných pokynov Podniku. Aktiváciu SIM karty určenej na poskytovanie Predplatennej služby vykoná Podnik najneskôr do dvoch (2) pracovných dní od odovzdania SIM karty Účastníkovi. Za aktiváciu eSIM v zmysle tohto bodu sa považuje (i) naskenovanie QR kódu obsahujúceho údaje eSIM poskytnutého Podnikom Účastníkovi, a to Účastníkom do svojho Zariadenia a súčasne (ii) prihlásenie Účastníka do Mobilnej siete.
- 1.20. **„Predajné miesto“** je obchodný priestor, v ktorom Podnik alebo jeho zmluvný partner ponúka poskytovanie Služieb.
- 1.21. **„Predplatená služba“** je Služba, ktorej cenu Účastník uhrádza prostredníctvom kúpy Kreditu a jeho následného čerpania.
- 1.22. **„Kredit“** je vopred zaplatená cena Predplatennej služby, do hodnoty ktorej je možné čerpať Pred-

platenú službu v súlade s Cenníkom. Kredit slúži aj na vykonávanie Platobných operácií v zmysle Zákona o platobných službách, ak Podnik v Cenníku alebo pokynoch na Webovej stránke neurčí inak. Formy a spôsob dobývania (navyšovania) Kreditu stanovuje Podnik, pričom Podnik môže (i) stanoviť, že Kredit dobitý (navýšený) v určitej forme alebo určitým spôsobom je možné využiť iba na úhradu niektorých Služieb, (ii) vylúčiť využitie Kreditu dobitého (navýšeného) určitou formou na zaplatenie ceny niektorých Služieb, napríklad Platobných služieb, alebo na vykonávanie Platobných operácií.

- 1.23. **„Opatrenie“** je Opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. O - 22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla, resp. iný všeobecne záväzný právny predpis, ktorý ho nahradí.
- 1.24. **„Prenášané číslo“** je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom Účastníkovi na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb, o ktorého prenesenie k Prijímajúcemu podniku Účastník požiadal, a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.
- 1.25. **„Prijímajúci podnik“** je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastníka iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Podniku podľa bodu 2. 4. týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom Podnik. V prípade procesu prenášania čísla od Podniku podľa bodu 2.11. týchto Všeobecných podmienok je Prijímajúcim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Podniku.
- 1.26. **„Odovzdávajúci podnik“** je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, ktorého Účastník požiadal o prenesenie čísla prideleného Účastníkovi na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb týmto podnikom k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Podniku podľa bodu 2.4. týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého Účastník podal u Podniku žiadosť o prenesenie čísla k Podniku. V prípade procesu prenášania čísla od Poskyto-





VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov

vatela podľa bodu 2. 11. týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Podnik.

- 1.27. **„Žiadateľ“** je osoba, ktorá požaduje prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel k Podniku od iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike alebo prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel od Podniku k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike.
- 1.28. **„Medzinárodný roaming“** je na zmluvnom základe realizované poskytovanie Služieb Účastníkom v elektronickej komunikačnej sieti zahraničného podniku elektronických komunikácií v rozsahu a spôsobom uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach a Cenníku.
- 1.29. **„Platiteľ“** je iná osoba ako Účastník, ktorá udelila Podniku súhlas na inkaso (tzv. mandát), na základe ktorého je Podnik oprávnený zasielať banke Platiteľa výzvy na odpísanie dlžnej sumy za účelom úhrady faktúr Účastníka.
- 1.30. **„Platobná operácia“** je platobná operácia v zmysle § 2 ods. 2 Zákona o platobných službách.
- 1.31. **„Platobná služba“** je platobná služba v zmysle § 2 ods. 1 Zákona o platobných službách.
- 1.32. **„Platobný príkaz“** je pokyn Účastníka vo forme odoslania SMS zo SIM karty v tvare určenom Podnikom na číslo uvedené v Cenníku za účelom realizácie Platobnej operácie.
- 1.33. **„Zákon o platobných službách“** je zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v znení neskorších predpisov.
- 1.34. **„Moja zóna“** je zákaznicke webové rozhranie Podniku umiestnené na Webovej stránke, umožňujúce Účastníkovi na základe registrácie v elektronickej forme vzdialene riadiť a využívať Služby v rozsahu a spôsobom určeným Podnikom. Podmienky registrácie a používania Mojej zóny sú zverejnené na Webovej stránke. Moja zóna je dostupná aj prostredníctvom mobilnej aplikácie Moja 4ka.
- 1.35. **„Zariadenie“** je mobilný telefón, tablet, hodinky, resp. akékoľvek koncové zariadenie, ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo nahratí eSIM do Zariadenia umožňuje komunikáciu a je učené na prístup na koncové body Mobilnej siete.

## Článok 2 Špecifikácia Služby

- 2.1. Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Medzinárodný roaming

poskytovanú Podnikom, a to v rozsahu a spôsobom uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach a Cenníku. Podnik má právo (i) požadovať od Účastníka zaplatenie primeranej peňažnej zábezpeky (napr. aj vo forme rezervácie časti Kreditu na SIM karte) pred aktiváciou služby Medzinárodný roaming alebo počas využívania tejto služby, a (ii) obmedziť dostupnosť služby Medzinárodný roaming pre jeden alebo iba niektoré programy služieb (tarifné plány) špecifikované v Cenníku. Až do splnenia záväzku Účastníka zaplatiť požadovanú zábezpeku nie je Podnik povinný aktivovať alebo poskytovať službu Medzinárodný roaming. Zábezpeka slúži na zabezpečenie budúcich pohľadávok Podniku voči Účastníkovi na zaplatenie cien za využívanie služby Medzinárodný roaming v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči Podniku. Ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči Podniku, je Podnik oprávnený uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi z poskytnutej zábezpeky. Ak Podnik využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky nie je Podnik povinný Účastníkovi poskytovať službu Medzinárodný roaming. Poskytnutú zábezpeku Podnik vráti Účastníkovi najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy alebo zrušenia služby Medzinárodný roaming, pokiaľ ju Podnik dovtedy nevyužil v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

2.2. Za Služby poskytované na základe Medzinárodného roamingu v sieti zahraničného podniku elektronických komunikácií sa Účastník zaväzuje platiť podniku sumy vyúčtované podľa týchto Všeobecných podmienok a platného Cenníka. Účastník môže v sieti zahraničného podniku elektronických komunikácií alebo pri komunikácii s iným Účastníkom, ktorý je prihlásený v jeho sieti, využívať len Služby povolené Podnikom a príslušným zahraničným podnikom. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením Služieb počas užívania služby Medzinárodného roamingu zodpovedá výlučne Účastník (vrátane poplatkov za využitie verejných elektronických komunikačných sietí prevádzkovaných zahraničnými podnikmi elektronických komunikácií s presahom do pohraničných oblastí Slovenskej republiky). Podnik nezodpovedá za kvalitu prenosu signálu a kvalitu poskytovaných služieb zahraničného operátora, v sieti ktorého Účastník

- prostredníctvom Medzinárodného roamingu využíva služby elektronických komunikácií.
- 2.3. Podnik zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“).
- 2.4. O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Podniku môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Podnik podaním žiadosti o prenesenie čísla k Podniku doručene Podniku prostredníctvom Predajného miesta alebo inak podľa pokynov Podniku uvedených najmä na Webovej stránke alebo v Cenníku (ďalej len ako „Žiadosť PP“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu Žiadateľ požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Podniku výslovne uvedené inak.
- 2.5. Ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone, Opatrení a týchto Všeobecných podmienkach, uzatvorí po podaní Žiadosti PP Podnik so Žiadateľom Zmluvu vo vzťahu k Prenášaným číslam obsiahnutým v Žiadosti, ak nie je dohodnuté inak.
- 2.6. Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Podniku súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Podniku v pozícii Prijímajúceho podniku boli poskytnuté Podnikom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel, a to vždy výlučne na účel identifikácie verejnej telefónnej siete Podniku ako cieľovej verejnej telefónnej siete, a to aj ak tieto čísla nie sú na žiadosť Účastníka zverejnené v telefónnom zozname Podniku podľa Zákona.
- 2.7. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak
- Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Podniku spôsobom dohodnutým medzi Podnikom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Podniku, alebo
  - Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí, Podnik proces prenesenia dotknutého Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, keď sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí.
- 2.8. Žiadateľ ďalej berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak uzavrel s Podnikom v rámci procesu prenosu čísla k Podniku Zmluvu, pri ktorej Podnik pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastného číselného rozsahu a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Podniku a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dobu trvania Zmluvy s číslom prideleným Podnikom z vlastnej číselnej množiny.
- 2.9. Žiadateľ je oprávnený zrušiť prenesenie Prenášaného čísla k Podniku prejavom vôle doručeným Podniku alebo príslušnému Odovzdávajúcemu podniku najneskôr v lehote do troch (3) pracovných dní od podania Žiadosti PP. Na úkon Žiadateľa smerujúci k zrušeniu prenesenia niektorého z Prenášaných čísel urobený neskôr Podnik ani iné dotknuté podniky nie sú povinné prihliadať.
- 2.10. Zmluva o prenose čísla v zmysle Opatrenia nadobudne účinnosť tretí pracovný deň po podaní Žiadosti PP. Podnik za predpokladu poskytnutia náležitej súčinnosti zo strany Odovzdávajúceho podniku ukončí technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do štyroch (4) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Podnik vykoná Aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom príslušnej SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia Prenášaného čísla od Odovzdávajúceho podniku, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to najmä formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Podnik sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.
- 2.11. O prenesenie čísla sekundárne prideleného Podnikom Účastníkovi k Prijímajúcemu podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „Žiadosť OP“); doručená

Žiadosť OP predstavuje zároveň návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „Dotknutá zmluva“), adresovanej Účastníkom Podniku. Podnik v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a a) Prijímajúcemu podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo b) Žiadosť OP odmietne.

- 2.12. Podnik ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení. t.j. ak a) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia), b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia), c) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia), d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia), e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia), f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia), g) prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia). Ak Podnik prenesenie Prenášaných čísel obsahnutých v jednej Žiadosti OP odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajúcemu podniku.
- 2.13. Ak Podnik akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenú dohodou Účastníka a Podniku účinnou dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi Podnikom a príslušným Prijímajúcim podnikom.
- 2.14. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v období odo dňa doručenia Žiadosti OP Podniku do dňa technického prenesenia Prenášaného čísla, resp. do dňa odmietnutia prenesenia čísla Podnikom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto

Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

- 2.15. Parametre pripojenia do siete pri službe prenosu dát poskytovanej Podnikom na území Slovenskej republiky sú nasledovné:
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 5G smerom k užívateľovi 540 Mbit/s
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 5G smerom od užívateľa 30 Mbit/s
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi 73 Mbit/s,
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa 25 Mbit/s,
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 3G smerom k užívateľovi 42 Mbit/s,
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 3G smerom od užívateľa 5,75 Mbit/s,
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi 260 kbit/s,
  - Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa 120 kbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 5G smerom k užívateľovi 300 Mbit/s
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 5G smerom od užívateľa 20 Mbit/s
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi 50 Mbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa 10 Mbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 3G smerom k užívateľovi 20 Mbit/s, po dosiahnutí preneseného objemu dát 20 GB v zúčtovacom období klesne rýchlosť na 256 kbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 3G smerom od užívateľa 1,5 Mbit/s, po dosiahnutí preneseného objemu dát 20 GB v zúčtovacom období klesne rýchlosť na 256 kbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi 192 kbit/s,
  - Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa 96 kbit/s,
- príčom platí, že:
- (a) **Maximálna prenosová rýchlosť** je teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť v Mobilnej 5G, 4G alebo 2G sieti Podniku, ktorej dosiahnutie umožňuje technológia mobilnej siete. Dosiahnutie tejto rýchlosti v Mobilnej

sieti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

- (b) **Odhadovaná maximálna rýchlosť** je reálne dosiahnuteľná rýchlosť v skutočných užívateľských podmienkach. Táto je zároveň proklamovaná rýchlosťou sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu (prenos dát). Obmedzenie rýchlosti v sieti 3G po prenesení vyššie uvedeného objemu dát spôsobí zvýšenie časovej odozvy niektorých aplikácií a môže obmedziť kvalitu a funkčnosť aplikácií vyžadujúcich pre svoje fungovanie širokopásmové pripojenie do internetu.

### Článok 3

#### Práva a povinnosti Podniku

##### 3.1. Podnik je povinný:

- a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie verejnej služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3. 2. písm. c) tohto článku,
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb, ak z povahy Služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné; ak nie je medzi Podnikom a Účastníkom výslovne dohodnuté inak, vzhľadom na osobitnú povahu úhrady ceny za poskytnuté Predplatené služby nevystavuje Podnik Účastníkovi v prípade Predplatenej služby pravidelné ani jednorazové vyúčtovanie Služieb,
- c) pri uzatvorení Zmluvy a pred Aktiváciou SIM karty získavať a overovať údaje Účastníka vrátane Účastníka používajúceho Predplatené služby Podniku a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
- d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k elektronickej komunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
- e) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
- f) udržiavať technické Zariadenia siete Podniku v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená príslušnými technickými normami, pričom Účastník berie na vedomie, že kvalita služieb je závislá aj od technických zariadení iných podnikov,

- g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
- h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
- i) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS), alebo telefonicky oznámiť účastníkovi vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

##### 3.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Podnik právo najmä:

- a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručil Podnik Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní Predplatených služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom alebo inom technickom zariadení vo vlastníctve Podniku,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
  1. poskytovanie verejnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné okrem poskytovania univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) Zákona alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
  2. Záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od Zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním Zmluvu,
  3. Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
  1. zneužívania Služby, a/alebo porušenia Zákona o platobných službách, a to až do odstránenia zneužívania alebo porušenia alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich ďalšiemu zneužívaniu alebo porušovaniu, pričom za zneužívanie



Služieb sa považuje najmä, ak:

- i. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku, banky, pobočky zahraničnej banky alebo inej platobnej inštitúcie,
  - ii. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyselnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
  - iii. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
  - iv. Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
  - v. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez predchádzajúcej písomnej dohody s Podnikom,
  - vi. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách) v rozpore s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - vii. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. o Autorskom zákone a pod.) Podniku alebo tretích osôb,
  - viii. Účastník využíva niektorú zo Služieb (napr. volania, SMS, dátové služby), za ktorú sa účtuje pevná cena bez ohľadu na objem skutočne využitých plnení, resp. jednotiek, spôsobom, ktorý je výrazne a neprimerane nad rámec obvyklej priemernej miery využívania Služby inými účastníkmi za porovnateľný časový úsek, najmä neúmerne využívanie tzv. neobmedzených paušálov alebo iných Služieb alebo pomer prichádzajúcich volaní voči odchádzajúcim volaniam na SIM karte je nižší ako 20:80, alebo ktorý má alebo môže mať za následok zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov alebo iné ohrozenie Siete, ak sa takéto konanie zo strany Účastníka opakuje alebo pokračuje aj po upozornení zo strany Podniku; pre účely tohto ustanovenia sa za štandardné a primerané využívanie Služieb považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou elektronickou komunikačnou prevádzkou na SIM karte,
  - ix. Účastník využíva SIM kartu výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania elektronickej komunikačnej prevádzky najmä pripojením SIM karty na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie elektronickej komunikačnej prevádzky alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie,
  - x. Účastník využíva tzv. GSM bránu alebo iné zariadenie slúžiace na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;
  - xi. Účastník využíva Službu Medzinárodný roaming spôsobom, ktorý je zjavne nad rámec bežného využívania tejto Služby, najmä ak prekročí vzájomný pomer prevádzky vzniknutej v Mobilnej sieti a v rámci Medzinárodného roamingu v sieťach zahraničných podnikov 50:50,
2. nezaplataenia splatnej sumy za využívanie Služieb v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplataenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplataenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy sms, elektronicou formou (e-mail) alebo písomnou formou prostredníctvom podniku poskytujúceho poštové služby alebo formou telefonického kontaktu,
  3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.
  4. narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
  5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí Siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí Siete a trendy rastu zaťaženia Siete.



- e) pri získavaní, overovaní a aktualizácii údajov na účely podľa § 56 ods. 3 Zákona požadovať od Účastníka alebo Zodpovedného zástupcu Účastníka pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti alebo dokladov preukazujúcich (i) miesto obvyklého (najmä trvalého alebo prechodného) pobytu Účastníka v Slovenskej republike alebo inej členskej krajine Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru alebo (ii) existenciu stabilných ekonomických, študijných alebo iných väzieb Účastníka vo vzťahu k Slovenskej republike, 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) 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 Podniku a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči Podniku sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotoú splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
- g) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú alebo vyššiu kvalitu služby ako riešenie pôvodné,
- h) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- i) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
- j) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- k) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách Podniku,
- l) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
  1. z dôvodov závažných organizačných, 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 Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.,
- m) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach.
- n) vyúčtovať Účastníkovi faktúrou alebo iným spôsobom v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi:
  1. náklady za vystavenie upomienky počnúc druhou (2.) upomienkou,
  2. náklady na dočasné prerušenie poskytovania Služby z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo zneužitia Služby,
  3. náklady z dôvodu nezaplatenia splatnej ceny za Službu alebo z dôvodu zneužitia Služby,
- o) podmieniť poskytnutie Služby zložením zábezpeky (aj vo forme rezervácie časti Kreditu na SIM karte) z dôvodov pre dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby zo strany Podniku alebo ak Účastník nedáva záruku, že si bude riadne a včas plniť záväzky, alebo v iných dohodnutých prípadoch,
- p) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške uvedenej v Cenníku alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Podnik v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cenníkom, v prípadoch, keď je Podnik oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Podniku existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Podniku (vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb) alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročená. Podnik je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka.

- q) Ak Podnik využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok, nie je povinný poskytnúť Účastníkovi Službu, na zabezpečenie úhrady ktorej bola zábezpeka pôvodne zložená, a to až do doplnenia zábezpeky do Podnikom požadovanej sumy,
- r) postúpiť pohľadávku voči Účastníkovi inej osobe, ak je Účastník napriek písomnej výzve Podniku nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní s úhradou; pri postúpení pohľadávky môže Podnik odovzdať postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, z ktorej vznikla pohľadávka.
- 3.3. Podnik poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a podporné služby:
- odstraňovanie porúch Služieb a Koncového bodu siete vzdialeným prístupom,
  - technická podpora,
  - administratívna podpora,
  - poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
  - reklamačné služby,
  - predaj produktov.
- 3.4. Kontaktné údaje Podniku:
- internetová adresa: [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk), d) telefón: 0950950950.
- bo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH, kontaktnej osoby, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, čísla občianskeho preukazu, rodného čísla, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, čísla občianskeho preukazu, rodného čísla, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - e) používať i dodatočne zavedené a Podnikom oznámené spôsoby ochrany Siete,
  - f) nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení Podniku, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávneným zamestnancom Podniku,
  - g) neodkladne informovať Podnik o nekvalite alebo poruche Služby, či akejkol'vek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou Službou (výpadok napätia na zariadeniach, poruchu pobočkovej ústredne, plánovaná údržba, dočasné odpojenie liniek a pod.),
  - h) zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akékoľvek využite Služby tretej strane,
  - i) zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam Podniku,
  - j) zabrániť šíreniu počítačových vírusov akéhokoľvek druhu, prenikaniu cez Sieť do iných systémov a služieb poskytovaných na Internete, než na ktoré je oprávnený prevádzkovateľom príslušnej služby.
  - k) využívať Službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom nesprístupňovať (napr. spôsobom jej sprístupnenia na verejnosti, bez osobitného písomného súhlasu Podniku).
  - l) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb Podniku,
  - m) doplniť každé oznámenie zaslané Podniku, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou alebo iným spôsobom ako dorúčením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté

#### Článok 4

##### Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomnými a inými pokynmi a návodmi Podniku a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - uhrádzať cenu za využívanie Služieb a iné peňažné záväzky Účastníka voči Podniku v súlade so Zmluvou a Cenníkom, a ak to povaha Služby umožňuje, až na základe predloženia dokladu o vyúčtovaní,
  - používať iba telekomunikačné zariadenie spĺňajúce požiadavky Podniku,
  - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy Podniku na Oddelenie zákazníckej starostlivosti Podniku písomne, alebo prostredníctvom elektronickej pošty:
    - zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska ale-



**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov**

- inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
- n) do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku 12 týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky SIM karty, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s prihladením na obvyklé opotrebenie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením znáša Účastník. Ustanovenie bodu 4.1. písm. n) tohto článku Všeobecných podmienok sa nevzťahuje na eSIM,
- 4.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy s Podnikom, 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) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb, ak to nie je v rozpore so Zmluvou, a to za podmienok špecifikovaných v Zmluve, maximálne však súhrne na dobu 6 mesiacov za každý bežný rok trvania Zmluvy (s výnimkou Predplatených služieb). Služba bude automaticky reaktivovaná k plánovanému dátumu znovuzapojenia, na ktorom sa Podnik a Účastník dohodli. Podnik má právo Službu reaktivovať aj automaticky po uplynutí doby 6 mesiacov podľa prvej vety,
- e) zasielanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich volaniach, ak o to Účastník požiada,
- f) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby zavineného Podnikom 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,
- g) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Oddelenie zákazníckej starostlivosti Podniku,
- h) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody s Podnikom.
- 4.3. Účastník je povinný chrániť SIM kartu pred zneužitím najmä používaním PIN kódu. Účastník je povinný kódy PIN a PUK a prípadne ďalšie identifikačné kódy (napr. Bezpečnostný kód

- pridelený Podnikom) zabezpečiť pred vyzradením a zneužitím treťou osobou.
- 4.4. V prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty je Účastník povinný bezodkladne informovať Podnik prostredníctvom Zákazníckej linky alebo Predajného miesta a postupovať v zmysle pokynov Podniku, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.
- 4.5. Účastník je povinný dodržiavať Zásady správneho využívania doplnkových voliteľných služieb definované v Cenníku.

## **Článok 5 Podmienky uzavretia Zmluvy**

- 5.1. Práva a povinnosti Podniku a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom Podniku, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2. Všeobecné podmienky a Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Cenníky sú prístupné na Webovej stránke.
- 5.3. Zaujemca o uzatvorenie Zmluvy požiada Podnik o uzavretie Zmluvy spôsobom stanoveným Podnikom pre príslušný predajný kanál Podniku. Zaujemca je pred uzatvorením Zmluvy povinný Podniku na požiadanie predložiť Podniku platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Podnik je oprávnený predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zákonom.
- 5.4. Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5. 3. Všeobecných podmienok Zaujemcom. Podnik je oprávnený pred uzatvorením Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5. 5. Všeobecných podmienok.
- 5.5. Podnik má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3. 2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok a podľa Zákona.
- 5.6. Podnik 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 Podniku voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči Podniku.



- 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. V prípade Predplatennej služby Účastník berie na vedomie, že Zmluva o poskytnutí Predplatennej služby, na základe ktorej mu bude poskytovaná Predplatená služba, nemusí mať písomnú formu a nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty po predchádzajúcej identifikácii účastníka v zmysle bodu 5.91. písm. c) týchto Všeobecných podmienok. V prípade uzatvorenia Zmluvy na Predplatenú službu mimo Predajných miest Účastník berie na vedomie, že Zmluva o poskytnutí Predplatennej služby, na základe ktorej mu bude poskytovaná Predplatená služba, nemusí mať písomnú formu a nadobúda platnosť a účinnosť dňom odovzdania SIM karty Účastníkovi po predchádzajúcej identifikácii účastníka v zmysle bodu 3. 1. písm. c) týchto Všeobecných podmienok.
- 5.10. Ak sa má uzavrieť Zmluva v písomnej forme a na jej dojednanie sa využili prostriedky diaľkovej komunikácie, Účastník doručí Podniku vlastnoručne podpísané znenie Zmluvy najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia príslušnej objednávky. V opačnom prípade môže Podnik zrušiť Službu poskytovanú na základe tejto objednávky.
- 5.11. Zmluvu je možné uzavrieť len s osobou, ktorá je v plnom rozsahu spôsobilá na právne úkony. V prípade Predplatených služieb je oprávnený Zmluvu uzavrieť aj Záujemca, ktorého vek v deň Aktivácie SIM karty dovŕšil vek 15 rokov.
- 6.2. Účastník a Podnik sa dohodli, že akceptácia Žiadosti Podnikom sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Podnik je povinný najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojou Žiadosťou viazaný.
- 6.3. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb medzi Podnikom 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.
- 6.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb alebo ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- 6.5. Žiadne z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezabavuje Podnik práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
- 6.6. Na účely bodu 3. 1. písm. i) sa podstatnou zmenou zmluvných podmienok rozumie jednostranná zmena Zmluvy v neprospech Účastníka týkajúca sa najmä zmeny ceny, zdroja a spôsobu výpočtu ceny za poskytovanú Službu, zmeny kvality poskytovanej Služby alebo zmeny času trvania Zmluvy vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania Služby, ako aj zmena tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany písomne v Zmluve dohodli, že sa budú považovať za podstatné.
- 6.7. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu strán, a to napr. formou žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na Webovej stránke, telefonického volania s operátorom alebo formou SMS (spolu aj ako „Žiadosti“ alebo samostatne „Žiadosť“). Rovnako môže Podnik stanoviť osobitný spôsob akceptovania Žiadosti. Za akceptáciu sa bude považovať úkon Podniku urobený rovnakou formou, akou bola podaná Žiadosť, alebo písomnou formou.

## Článok 6 Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1. Podnik je oprávnený 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

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 Podniku, 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 Podnik oprávnený oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplýva Podniku povinnosť oznámiť danú zmenu skôr.

- 6.8. Podnik má právo zmeniť zmluvné podmienky dojednané s Účastníkom v Zmluve, pričom zmenou zmluvných podmienok sa rozumie najmä úplná alebo čiastočná úprava, zmena alebo zrušenie Služby, vrátane jej kvality, rozsahu, štruktúry, ceny alebo inej podmienky. Podnik je oprávnený uskutočniť zmenu zmluvných podmienok podľa predchádzajúcej vety z dôvodu dojednaného v Zmluve alebo v ktorejkoľvek súčasti Zmluvy, alebo z niektorého z nasledovných dôvodov:
- zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
  - zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Služby alebo Služieb,
  - zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
  - zmeny marketingovej stratégie Podniku, spočívajúcej najmä v zavedení, zmene alebo zrušení Služieb,
  - technologického vývoja Služieb alebo Siete,
  - legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby DPH alebo inej platby), alebo
  - vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskych spoločenstiev), ktoré zakladá povinnosť ale-

bo právo Podniku vykonať zmenu zmluvných podmienok.

## Článok 7 Ceny a platobné podmienky

- Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené v Zmluve alebo Cenníku. Pokiaľ nie je v týchto Podmienkach uvedené inak, Podnik vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Ak je Podnik povinný v zmysle platných právnych predpisov vyhotoviť faktúru, Podnik vyhotovuje faktúru v elektronickej forme (ďalej len „elektronická faktúra“) ako dokument pdf. Elektronická faktúra je dostupná v zákazníckom webovom portáli alebo je doručená Účastníkovi na jeho e-mailovú adresu, ak o to požiadal. Elektronická faktúra v zmysle § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty je plnohodnotným daňovým dokladom. Ak Účastníkovi nevyhovuje elektronická forma faktúry, môže Podnik požiadať o zasielanie papierovej formy faktúry zavolaním na zákaznícku linku Podniku.
- Podnik má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby podľa Cenníka platného v čase využitia Služby Účastníkom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry Účastníkovi, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. Fakturačné obdobie je zhodné so zúčtovacím obdobím. Podnik má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedené v Cenníku. Podnik zverejňuje aktuálny Cenník na Webovej stránke a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Účastníkov je uvedená na Webovej stránke. Podnik je povinný 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 Podnikom a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, ktorou bol Účastník riadne oboznámený, a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny cien Služieb.
- Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do jedného mesiaca od dátumu



**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov**

- oznámenia zmeny ceny Služieb. V takomto prípade právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb alebo posledným dňom fakturačného obdobia, v ktorom bolo odstúpenie od Zmluvy doručené Podniku, ak bolo oznámenie o odstúpení doručené po nadobudnutí účinnosti zmeny ceny Služieb.
- 7.4. Zúčtovacím obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného zúčtovacieho obdobia je prvý deň tohto zúčtovacieho obdobia.
- 7.5. 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 platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania včas platenej sumy v prospech účtu Podniku je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.6. Účastník je oprávnený Cenu Služieb uhrádzať prevodom alebo vkladom na účet Podniku, inkasným spôsobom alebo v hotovosti. Výber spôsobu platby nemá vplyv na náklady Účastníka súvisiace so spôsobom platby.
- 7.7. Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť Podniku najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.
- 7.8. Ak Účastník uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu Podniku v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.9. Podnik upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatky za vystavenie upomienky, počnúc druhou (2.) upomienkou, ako aj všetky skutočné náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.10. Podnik je oprávnený započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých s Podnikom, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.11. Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými s Podnikom na základe osobitnej písomnej dohody.
- 7.12. Podnik si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je Účastník v omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka.
- 7.13. V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj splatný záväzok voči Podniku, je Podnik oprávnený uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- 7.14. V prípade, ak Podnik využije Zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadávok voči Účastníkovi, Podnik nie je povinný Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia Zábezpeky do pôvodnej výšky.
- 7.15. Zaplatenú Zábezpeku Podnik vráti Účastníkovi najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju Podnik dovtedy nevyužil v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 7.16. Podnik má právo zaokrúhľovať cenu Služieb účtovaných sekundovou tarifikáciou, ako aj konečnú cenu Služieb podľa pravidiel matematického zaokrúhľovania na celé eurocenty.
- 7.17. Predplatenú Službu je možné využívať po Aktivácii SIM karty s predplateným Kreditom alebo po predchádzajúcom navýšení (dobití) Kreditu spôsobom stanoveným Podnikom, pričom doba platnosti Kreditu je neobmedzená, pokiaľ Podnik nestanoví inak v aktuálnom Cenníku, balení obsahujúcom SIM kartu alebo v ponuke Služieb pre príslušnú hodnotu Kreditu. Ak si Účastník dobije Kredit, predĺži sa doba, počas ktorej je možné využívať Služby na príslušnej SIM karte o dobu stanovenú v aktuálnom Cenníku alebo v ponuke Služieb. Podnik je oprávnený stanoviť v Cenníku, ponuke Služieb alebo iným vhodným spôsobom náležitosti žiadosti o vrátenie nespotrebovaného Kreditu po ukončení Zmluvy.
- 7.18. Podnik má právo na zníženie Kreditu vo výške zodpovedajúcej cene za poskytnutú Predplatenú službu podľa Cenníka platného v čase, kedy bola Služba Účastníkovi poskytnutá. Ak bol Účastníkovi pridelený tzv. bonusový Kredit v rámci akciovej ponuky Podniku, čerpá (znižuje) sa bonusový Kredit ako prvý v poradí pred čerpaním Kreditu zakúpeným Účastníkom. Ak aktuálna výš-



ka Kreditu nestačí na úhradu poskytnutých Služieb a Účastník si bez zbytočného odkladu Kredit na potrebnú hodnotu nenavýši (nedobije), má Podnik právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby na základe vystavenej faktúry v zmysle Cenníka platného v čase využitia Služby Účastníkom.

- 7.19. Podnik poskytuje v rámci Predplatennej služby tzv. technický Kredit, ktorý umožňuje aj po vyčerpaní Účastníkom kúpeného Kreditu a bonusového Kreditu bezplatné volania na zákaznícku linku Podniku a dátové pripojenie na Webovú stránku.
- 7.20. Účastník súhlasí, že Podnik je oprávnený prijať plnenie poskytnuté tretou osobou na splnenie akéhokolvek peňažného záväzku Účastníka voči Podniku vyplývajúceho zo zmluvného vzťahu, ako aj prijať súhlas na inkaso udelený Platiteľom Podniku za účelom úhrady faktúr Účastníka.
- 7.21. Bez ohľadu na to, či Platiteľ udelí Podniku súhlas na inkaso za účelom úhrady faktúr Účastníka, Účastník naďalej výlučne zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnuté alebo požadované Služby vyúčtované v príslušnej faktúre bude uskutočnená riadne a včas.
- 7.22. V prípade zavedenia úhrady faktúr Účastníka inkasným spôsobom informuje Podnik Účastníka a Platiteľa o sume inkasa a dátume jeho splatnosti (ďalej len „Prenotifikácia“). Účastník súhlasí so skrátením lehoty na zaslanie Prenotifikácie, ktorú Podnik zašle Účastníkovi najmenej sedem (7) dní pred splatnosťou príslušnej faktúry, a to vo faktúre, elektronickou poštou, SMS správou alebo iným vhodným spôsobom. Takáto Prenotifikácia sa vzťahuje na všetky výzvy na inkaso, ktoré Podnik zašle banke za účelom úhrady príslušnej faktúry až do jej úhrady v celom rozsahu. V prípade zavedenia úhrady faktúr inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmeny alebo zrušenia bankového účtu, zavedenia alebo zmeny inkasného limitu, alebo zrušenia tohto spôsobu platby, je Účastník povinný oznámiť Podniku bezodkladne, najneskôr však do konca obdobia, za ktoré má byť vystavená faktúra, ktorú má Účastník záujem uhradiť inkasným spôsobom. Ak Účastník uvedené zmeny oznámi Podniku neskôr ako v lehote podľa predchádzajúcej vety, platba najbližšej nasledujúcej faktúry prebehne podľa dovtedy dohodnutého spôsobu platby a na základe dovtedy zadaných identifikačných znakov. Ak má Účastník zavedenú úhradu faktúr inkasným spôsobom a výzva na inkaso Podniku je vo vzťahu k príslušnej faktúre neúspešná, môže Podnik túto výzvu opakovať. Neúspešnú výzvu na

inkaso je Podnik oprávnený opakovať. Ak je výzva na inkaso neúspešná a Účastník nezabezpečí úhradu faktúry iným spôsobom riadne a včas, dostane sa do omeškania s dôsledkami uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach. Podnik zašle banke výzvu na inkaso, ak v čase zaslania výzvy eviduje platný súhlas na inkaso a inkasný spôsob úhrady faktúr Účastníka. Ak súhlas na inkaso zriadil Platiteľ, je Účastník povinný zabezpečiť osobný kontakt Platiteľa s Podnikom za účelom získania kontaktných údajov pre Prenotifikáciu. V opačnom prípade (t. j. ak Platiteľ Podnik bezodkladne nekontaktuje) má Podnik za to, že inkaso je zriadené z účtu, ktorého majiteľom je Účastník a prenotifikačná povinnosť Podniku je splnená Prenotifikáciou zaslanou Účastníkovi.

- 7.23. V prípade zavedenia úhrady faktúr Účastníka inkasným spôsobom súhlas na inkaso udelený v prospech Podniku zaniká najmä:
- a) zmenou alebo zrušením bankového účtu Účastníka/ Platiteľa uvedeného v súhlase na inkaso,
  - b) odmietnutím inkasa zo strany banky z dôvodu uvedenia nesprávneho bankového účtu Účastníka/Platiteľa v súhlase na inkaso,
  - c) uplynutím 36 mesiacov odo dňa, kedy Podnik predložil banke poslednú výzvu na inkaso na základe udeleného súhlasu na inkaso, a to aj v prípade, ak bolo toto inkaso refundované alebo odmietnuté,
  - d) v ďalších prípadoch, ak tak určujú príslušné právne predpisy alebo to vyplýva z dohody medzi Podnikom a osobou, ktorá súhlas na inkaso v prospech Podniku udelila.
- 7.24. Podnik má právo odmietnuť uhrádzanie faktúr inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka alebo Platiteľa, najmä ak:
- a) má Podnik dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Platiteľ zneužíva alebo zneužíval vrátenie (refundáciu) platby od svojej banky do 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z jeho účtu (napr. pravidelnými (vrátenia aspoň dvoch po sebe nasledujúcich úhrad faktúr Účastníka) alebo opakovanými (aspoň trikrát) vráteniami platieb), a práva Podniku by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté,
  - b) je inkaso opakovane odmietnuté (aspoň trikrát) zo strany banky z dôvodu, za ktorý zodpovedá Účastník alebo Platiteľ, okrem dôvodu uvedeného v písm. b) časti IV. bod 14. Všeobecných podmienok (napr. neexistujúci súhlas na inkaso v banke, zatvorený

účet a pod.),

- c) ako aj v ďalších prípadoch, ak to vyplýva z príslušných právnych predpisov, o čom Podnik Účastníka informuje. V takom prípade je Účastník povinný uhradiť svoje záväzky zo Zmluvy iným spôsobom, ktorý Podnik umožňuje.
- 7.25. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Podniku, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručení 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

## Článok 8

### Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 8.1. Podnik je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnený 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
- 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.
- 8.2. Účastník berie na vedomie, že Podnik môže nahrávať volania na čísla Zákazníckej linky Podniku a iné volania iniciované medzi Účastníkom a Podnikom, 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 Podnik. 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 Podnik iným spôsobom.
- 8.3. Podnik má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene Podniku. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve o ochrane osobných údajov.
- 8.4. Podnik má v zmysle § 55 Zákona právo na ochranu svojich práv a právom chránených záujmov vzájomne si poskytovať a vymieňať nevyhnutné údaje v rozsahu uvedenom v bode 8. 1. Všeobecných podmienok s inými podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby a siete, ak sa tieto údaje týkajú dlžníkov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili alebo poškodili, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo Služby, a to za účelom posúdenia dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy z dôvodu, že Záujemca nedáva záruku, že bude Zmluvu dodržiavať a účinnejšej ochrany podnikov pred takýmito osobami.
- 8.5. Účastník berie na vedomie, že Podnik v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných práv Podniku voči Účastníkovi môže poskytnúť osobné údaje Účastníka tretím osobám (vrátane inkasných spoločností), ktoré Podnik poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných práv Podniku voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok alebo práv Podniku, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Podniku na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom. Pri postúpení pohľadávky Podniku voči Účastníkovi je Podnik oprávnený a povinný v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
- 8.6. Podnik je oprávnený vydávať telefónny zoznam, ktorého účelom je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
- 8.7. Podnik je zároveň povinný poskytovať podniku s povinnosťami podľa § 50 ods. 2 písm. c) a e) Zákona a na požiadanie aj iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, relevantné údaje

- o svojich Účastníkoch. Relevantnými údajmi o Účastníkoch sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa.
- 8.8. 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.
- 8.9. Podnik 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.
- 8.10. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Platobných služieb je Účastník aj bez súhlasu Dotknutých osôb povinný pri každom obchode Podniku na jeho žiadosť: a) poskytnúť: 1. ak ide o fyzickú osobu vrátane fyzickej osoby zastupujúcej právnickú osobu, meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, dátum narodenia, štátnu príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, a ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, aj adresu miesta podnikania, predmet podnikania, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je zapísaný, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie; 2. ak ide o právnickú osobu, názov, identifikačné číslo, ak je pridelené, adresu sídla, predmet podnikania alebo inej činnosti, adresu umiestnenia podniku alebo organizačných zložiek a adresu miesta výkonu činnosti, zoznam osôb tvoriacich štatutárny orgán tejto právnickej osoby a údaje o nich v rozsahu podľa prvého bodu, označenie úradného registra alebo inej úradnej evidencie, v ktorej je táto právnická osoba zapísaná, a číslo zápisu do tohto registra alebo evidencie, 3. kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu, ak ich má, 4. doklady a údaje preukazujúce a dokladujúce schopnosť Účastníka ako používateľa Platobných služieb splniť si záväzky z obchodu, požadované zabezpečenie záväzkov z obchodu, oprávnenie na zastupovanie, ak ide o zástupcu, splnenie ostatných požiadaviek a podmienok na uzavretie alebo vykonanie obchodu, ktoré sú ustanovené Zákonom o platobných službách, alebo osobitnými predpismi, alebo ktoré sú dohodnuté s Poskytovateľom, b) umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním 1. obrazovú podobizeň, titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, miesto a okres narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu prechodného pobytu, štátnu príslušnosť, záznam o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, druh a číslo dokladu totožnosti, vydávajúci orgán, dátum vydania a platnosť dokladu totožnosti a 2. ďalšie údaje z dokladov preukazujúcich a dokladujúcich údaje, na ktoré sa vzťahuje písmeno a).
- 8.11. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií a na ďalšie účely uvedené v tomto článku, je Podnik oprávnený pri každom obchode požadovať a opakovane získavať od Účastníka a od jeho zástupcu údaje v rozsahu podľa článku 8. 18. Účastník a zástupca Účastníka sú povinní vyhovieť každej takej žiadosti Podniku.
- 8.12. Na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, a jeho zástupcu, na účely uzatvárania a vykonávania obchodov, na účely prijímania a vybavovania reklamácií Účastníka, ak používa SIM kartu za účelom uskutočnenia Platobných operácií, na účely riešenia sporov s Účastníkmi z poskytovania Platobných služieb, na účely ochrany a domáhania sa práv Podniku voči Účastníkom, na účely zdokumentovania činnosti Podniku, na účely výkonu dohľadu nad Podnikom a na plnenie si úloh a povinností podľa Zákona o platobných službách alebo osobitných predpisov, je Podnik aj bez súhlasu a informovania dotknutých osôb oprávnený zisťovať, získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať Údaje v rozsahu podľa bodu 8.10. Všeobecných podmienok. Pritom je Podnik oprávnený s použitím automatizovaných alebo neautomatizovaných prostriedkov vyhotovovať kópie dokladov totožnosti a spracúvať rodné čísla a ďalšie údaje a doklady v rozsahu podľa Zákona o platobných službách.
- 8.13. Ďalšie podmienky spracúvania osobných údajov Účastníkov sú uvedené v dokumente „Informácia o spracúvaní osobných údajov spoločnosťou





**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov**

SWAN Mobile, a. s., ktorý je zverejnený na Webovej stránke.

### **Článok 9 Reklamačný poriadok**

- 9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
  - a) na správnosť úhrady, alebo
  - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb, alebo
  - c) vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti s poskytnutou alebo požadovanou Službou.
- 9.2. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť osobne na ktoromkoľvek Predajnom mieste, alebo dorúčením reklamácie v listinnej forme podpísanej Účastníkom na adresu Podniku uvedenú na faktúre, na adresu sídla Podniku alebo na adresu ktoréhokoľvek Predajného miesta Podniku, a to v lehote najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola faktúra Účastníkovi doručená alebo nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa doručenia faktúry alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Inak sa na takéto podanie neprihliada ako na reklamáciu. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t. j. v inej ako listinnej forme), ak sa ním namieta chyba Služby, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Účastníkovi a Podniku práva a povinnosti podľa tohto článku, iba ak je doplnený originál podnetu v listinnej forme, najneskôr do 3 pracovných dní. Ustanoveniami tohto bodu 9.2 Všeobecných podmienok nie sú dotknuté usnenia bod 9.4 Všeobecných podmienok špecificky upravujúce reklamáciu na správnosť úhrady.
- 9.3. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona.
- 9.4. Reklamáciu na správnosť úhrady, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.5. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.6. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V prípade reklamácie vo vzťahu k platobným službám je Podnik povinný oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie stanoveným spôsobom. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik 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 Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamacii. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že za písomné oznámenie výsledku prešetrenia reklamácie sa považuje aj oznámenie zaslané Účastníkovi Podnikom vo forme elektronickej pošty, SMS správy alebo iného typu správy doručovanej do mobilného koncového zariadenia alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie.
- 9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch 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 nemož-

no 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 Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia na prešetrovanie správnosti výšky úhrady je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9. 6. Všeobecných podmienok, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.10. Na reklamácie súvisiace s Platobnými službami uskutočnenými prostredníctvom SIM karty sa primerane vzťahujú ustanovenia tohto čl. 9 Všeobecných podmienok, pričom takáto reklamácia musí byť zo strany Podniku vybavená v lehote kratšej ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch do šiestich (6) mesiacov, o čom je Podnik povinný informovať Účastníka v rámci 30-dňovej lehoty. Účastník má nárok na nápravu zo strany Podniku, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej Platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančnej sumy z Kreditu za účelom vykonania Platobnej operácie, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú Platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.

## Článok 10

### Sankcie a poplatky splatné pri ukončení Zmluvy

- 10.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má Podnik po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške stanovenej Nariadením vlády č. 87/1995 Z. z. ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka, pričom ku dňu vydania týchto Všeobecných podmienok je výška úrokov z omeškania o päť percentuálnych bodov vyššia ako základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky platná k prvému dňu omeškania s plnením peňažného dlhu.

## Článok 11

### Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 11.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 11.2. Podnik 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 Podnikom, alebo boli poskytované chybne. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou zľavy z ceny Služieb, za podmienky, že kumulatívna náhrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimálne sumu 1,- EUR, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 11.3. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanvej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
- 11.4. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.5. Podnik nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 11.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 11.7. Podnik 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. Podnik nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek



**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov**

- prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 11.8. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka. Podnikom odporúčané nastavenia Zariadení sú zverejnené na webovom sídle Podniku (<https://www.4ka.sk/nastavenia-zariadeni>).
- 11.9. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 11.10. Podnik, a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 11.11. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
- 11.12. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 11.13. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.
- 11.14. Účastník berie na vedomie, že Podnik garantuje funkčnosť eSIM len tých Zariadení, ktoré boli Podnikom na tento účel otestované, a ktorých zoznam je zverejnený na Webovej stránke. Podnik nezodpovedá za škody vzniknuté Účastníkovi, ak boli spôsobené nemožnosťou využiť eSIM z dôvodu, že Účastník použil Zariadenie, ktoré sa nenachádza na zozname podľa predchádzajúcej vety.
- b) odstúpením od Zmluvy,  
c) výpoveďou,  
d) ak tak ustanovuje osobitný predpis,  
e) iným spôsobom stanoveným vo Všeobecných podmienkach alebo v Cenníku.
- 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 Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil 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) Podnik ani po opakovane uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,  
c) Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona; Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 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 týka.
- 12.5. Podnik 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

## **Článok 12 Trvanie a ukončenie Zmluvy**

- 12.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo Cenníku, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté alebo Podnikom v Cenníku alebo v podmienkach pre konkrétnu Službu stanovené inak. Zmluva nadobúda účinnosť Aktiváciou SIM karty Podnikom. Zmluva na Predplatenú službu sa uzatvára na dobu uvedenú v platnom Cenníku.
- 12.2. Zmluva zaniká:
- a) dohodou účastníkov Zmluvy,



- používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku Zariadenie neodpojí,
- d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby proti-právnym spôsobom, alebo
- e) opakovane podstatným spôsobom porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecné podmienky.
- 12.6. Účastník môže vypovedať Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
- 12.7. Podnik 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 Podnik 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 blízky, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákomom.
- 12.8. Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
- 12.9. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre Podnik aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.10. Podnik je ďalej oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve, na základe ktorých Podnik posudzoval svoje právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu, dodatočne preukážu ako nepravdivé,
- b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
- c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
- d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3. 2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.
- 12.11. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je alebo sa stane technicky neuskutočiteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie Podnik. Ide najmä o prípad, ak sa po uzavretí Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočiteľné. Podnik sa zaväzuje oznámiť Účastníkovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 12.12. Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody Podniku a Účastníka, napr. podľa bodu 2.13. týchto Všeobecných podmienok. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach výslovne dohodnuté inak. Ak nie je v Zákone, Opatrení alebo v týchto Všeobecných podmienkach výslovne uvedené inak, v návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje, ak je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu a spôsob konania v jeho mene.
- 12.13. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu Zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 12.14. Podnik je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 12.15. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Podnik povinný vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť Podniku Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jeho vlastníctvom.
- 12.16. Podnik pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie; to neplatí pre Predplatenú službu. Konečné vyúčtovanie zaslané Podnikom je Účastník povinný včas a riadne uhradiť.

### 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 Podniku alebo na predajné miesto Podniku, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach Podniku určený pre daný typ Účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia Podniku.
- 13.2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie Podniku (ďalej len „Oznámenie Podniku“) doručuje Podnik Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
  - b) bežným oznámením,
  - c) iným spôsobom.
- 13.3. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doručené 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, prevezme oznamované Oznámenie Podniku a potvrdí jeho prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Oznámenie Podniku oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Oznámenie Podniku za oznámené posledným dňom odbernej lehoty určenej na jeho vyzdvihnutie po tom, ako bolo toto Oznámenie Podniku uložené u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 13.4. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Oznámenia Podniku na poslednú známu poštovú 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 Podniku. 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 Podniku, 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 vo forme elektronickej pošty, SMS správy alebo iného typu správy doručovanej do mobilného koncového zariadenia alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie spravidla na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo účastníka uvedené v Zmluve.
- 13.7. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom Podnik je oprávnený podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku, s výnimkou oznamovania výpovede a odstúpenia od Zmluvy, ktoré je možné vykonať iba kvalifikovaným alebo bežným oznámením.

### Článok 14 Právo a súdna príslušnosť

- 14.1. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 14.2. Všetky spory, ktoré vzniknú zo Zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo zmluvných strán riešené miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.
- 14.3. Účastník a Podnik sa dohodli, že spory týkajúce sa Platobných služieb budú riešené dohodou strán, a ak nedôjde k dohode strán, majú Účastník a Podnik právo uzatvoriť rozhodcovskú zmluvu, ktorou bude dohodnuté, že tieto spory budú rozhodované Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava I.
- 14.4. Podnik 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. Pokiaľ Účastník 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 odpo-



**VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH MOBILNÝCH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, A.S. A PODMIENKY POSKYTOVANIA PLATOBNÝCH SLUŽIEB (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákonom č. 492/2009 Z. z. o poskytovaní platobných služieb v znení neskorších predpisov**

vie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania žiadosti, Účastník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

- 15.2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Podnikom týkajúcich sa poskytovania Služieb je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Účastník 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/>.

### **Článok 16 Poskytovanie platobných služieb**

- 16.1. Podnik vykonáva Platobné operácie maximálne do výšky 150 € za mesiac na základe zmluvy o poskytnutí jednorazovej Platobnej služby podľa Zákona o platobných službách. Účastník udeľuje súhlas na vykonanie Platobnej operácie odoslaním SMS správy za účelom vykonania Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle bodu 3. 1. písm. c) Všeobecných podmienok, čo sa v zmysle Zákona o platobných službách považuje za autorizáciu Platobnej operácie. Podnik zabezpečuje silnú autentifikáciu Účastníka pri každej Platobnej operácii, a to prostredníctvom SIM karty registrovanej na Účastníka a odovzdanej Účastníkovi a prístupových kódov (PIN a PUK) vydaných Účastníkovi Podnikom k SIM karte. Za vykonanie neautorizovanej Platobnej operácie zo SIM karty registrovanej na Účastníka po získaní a overení údajov v zmysle bodu 3. 1. písm. c) Všeobecných podmienok zodpovedá Účastník.
- 16.2. Podnik si vyhradzuje právo zablokovať SIM kartu, ak existuje odôvodnená obava týkajúca sa bezpečnosti SIM karty ako platobného prostriedku, z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia SIM karty ako platobného prostriedku alebo z dôvodu zvýšenia rizika platobnej neschopnosti Účastníka. O tejto skutočnosti bude Účastník zo strany Podniku primeraným spôsobom informovaný.
- 16.3. V prípade odmietnutia Platobného príkazu je Účastník informovaný formou SMS správy o dôvodoch odmietnutia okrem prípadu, keď je odmietnutie Platobného príkazu zrejmé. Účastník nesmie odvolať Platobný príkaz po okamihu

jeho prijatia Podnikom.

- 16.4. Po prijatí Platobného príkazu Podnik zabezpečí prevedenie sumy Platobnej operácie na účet poskytovateľa Platobných služieb príjemcu v zmysle dohody s príjemcom. V prípade neprevedenia sumy Platobnej operácie zo strany Podniku v zmysle Platobného príkazu je Podnik povinný bezodkladne po zistení tejto skutočnosti vrátiť Účastníkovi sumu Platobnej operácie. Za správne vykonanie Platobnej operácie zodpovedá Podnik.
- 16.5. Na žiadosť Účastníka vynaloží Podnik primerané úsilie za účelom vyhľadania nevykonanej alebo chybné vykonanej Platobnej operácie a oznámi Účastníkovi výsledok priebehu takejto Platobnej operácie.
- 16.6. Účastník má voči Podniku nárok na vrátenie finančných prostriedkov, ak v čase odoslania SMS za účelom vykonania Platobnej operácie nebola Podnikom určená konkrétne suma Platobnej operácie a suma Platobnej operácie presahuje sumu, ktorú by mohol Účastník odôvodnene očakávať vzhľadom na jeho predchádzajúce výdavky, podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku a na okolnosti súvisiace s Platobnou operáciou. Vrátenie finančných prostriedkov v zmysle tohto čl. 16.6 uskutoční Podnik formou navýšenia Kreditu na príslušnej SIM karte Účastníka.
- 16.7. Účastník je povinný v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty bezodkladne informovať Podnik o tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa realizovania Platobnej operácie. Okrem ako je uvedené v čl. 16.7. týchto Všeobecných podmienok, ak dôjde k uskutočneniu Platobnej operácie po oznámení straty, odcudzenia alebo hrozby zneužitia SIM karty, považuje sa takáto Platobná operácia za neautorizovanú, a keď sa potvrdí strata, odcudzenie alebo zneužitie SIM karty, Účastník má nárok na nápravu zo strany Podniku. Podnik je v takomto prípade povinný bez zbytočného odkladu vrátiť Účastníkovi sumu neautorizovanej Platobnej operácie.
- 16.8. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými Platobnými operáciami do výšky 100 €, ak boli zapríčinené použitím stratenej, odcudzenej SIM karty alebo zneužitím SIM karty neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Účastníka pri zabezpečení SIM karty v zmysle bodov 4. 3. a 4. 4. Všeobecných podmienok. Účastník znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanou Platobnou operáciou, ak boli

zapríčinené jeho podvodným konaním, prípadne nesplnením povinností v zmysle bodov 4. 3. alebo 4. 4. Všeobecných podmienok v dôsledku hrubej nedbanlivosti.

- 16.9. Za porušenie povinnosti pri poskytovaní Platobných služieb podľa Zákona o platobných službách nie je zodpovedný Podnik, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 16.10. Podnik poskytuje Účastníkovi informácie v zmysle Zákona o platobných službách prostredníctvom Všeobecných podmienok, ktoré okrem iného upravujú aj podmienky poskytovania Platobných služieb, tiež prostredníctvom Cenníka a návodov na použitie SIM karty, prípadne iných informačných materiálov Podniku, a to vždy najneskôr v deň účinnosti akejkoľvek zmeny týkajúcej sa podmienok poskytovania Platobných služieb. Zmluva o poskytovaní platobných služieb sa uzatvára v slovenskom jazyku a v tomto jazyku sa uskutočňuje počas trvania zmluvného vzťahu o poskytovaní Platobných služieb komunikácia medzi Účastníkom a Podnikom. Účastník má právo získať od Podniku informácie spôsobom podľa § 38 Zákona o platobných službách.
- 16.11. Podnik je oprávnený v súvislosti s Platobnou operáciou znížiť hodnotu Kreditu aj o cenu Služby, ktorá bola využitá pri objednávaní tovaru alebo služby, a to v sume v zmysle platného Cenníka. Ak Podnik obmedzil Účastníkovi poskytovanie Služby, vykonávanie Platobných operácií zo strany Účastníka nie je počas obdobia obmedzenia Služby možné.

### Článok 17

#### Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 17.1. Podnik je oprávnený Všeobecné podmienky meniť.
- 17.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok Podnik oznámi takúto zmenu príslušným spôsobom podľa toho, či sa jedná o podstatnú alebo nepodstatnú zmenu zmluvných podmienok.
- 17.3. Ak zmenou Všeobecných podmienok dochádza k podstatnej zmene zmluvných podmienok a Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej podľa článku 12. bod 12.3. písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 17.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Podnikom 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. Podnik 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 Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 18.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 18.3. V prípade obsahového rozporu medzi pokynmi Podniku, Zmluvou, Cenníkom a Všeobecnými podmienkami platí nasledovné poradie záväznosti: - pokyny Podniku, - Zmluva, - Cenník, - tieto Všeobecné podmienky.
- 18.4. Zrušujú sa Všeobecné podmienky na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienky poskytovania platobných služieb verzia SWAN Mobile\_VP\_v072021. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 1. 2022.