



INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB SWAN, a.s.

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je podnik poskytujúci elektronické komunikačné služby a siete povinný zverejňovať na základe § 83 Zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení Všeobecného povolenia č. 1/2019, vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“), pri zohľadnení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu.

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

a) Identifikačné údaje Podniku.

- Obchodné meno: **SWAN, a.s.**
- Právna forma: **Akciová spoločnosť**
- Sídlo: **Landererova 12, 811 09 Bratislava**
- Identifikačné číslo (IČO): **35 680 202**
- Registrácia v obchodnom registri: **Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2958/B**
- Štatutárni zástupcovia: Ing. Juraj Ondriš, Ing. Miroslav Strečanský, predstavenstvo

b) Rozsah ponúkaných služieb.

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

Podrobnosti o ponuke služieb sú k dispozícii na webovom sídle Podniku <https://www.swan.sk/> - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti a v obchodných priestoroch - na predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Podniku: <http://www.4ka.sk/mapa-predajni>.

c) Štandardné zmluvné podmienky (vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia a postupy súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov).

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb pozostávajú z

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

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

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

Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné na webovom sídle Podniku v sekcii Podpora na webovom sídle Podniku www.swan.sk - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti.

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



d) Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb (vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cieľených systémoch taríf, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami, poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov).

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cieľených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní služieb sú stanovené v cenníkoch/tarifách jednotlivých služieb. Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení.

Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné v sekcii Podpora na webovom sídle Podniku www.swan.sk - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti. Úkon prenesenia čísla do/zo siete SWAN nie je spoločnosťou SWAN účastníkovi sponatňovaný.

e) Reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie.

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok príslušnej služby, ktorých aktuálne znenie je dostupné v sekcii Podpora na webovom sídle Podniku www.swan.sk - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti.

f) Druhy ponúkaných servisných služieb.

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- odstraňovanie porúch služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- technická podpora,
- administratívna podpora,
- poskytovanie informácií o produktoch a službách,
- reklamačné služby,
- predaj produktov.

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované Podnikom sú zverejnené na webovom sídle Podniku: www.4ka.sk/kontakty.

g) Mechanizmy riešenia sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik, pričom musí byť zrejmé, či sa jedná o zákonné mechanizmy riešenia sporov, mechanizmy riešenia sporov prostredníctvom nezávislej osoby podľa osobitného predpisu alebo mechanizmy na riešenie sporov vedené podnikom.

Mechanizmy riešenia sporov sú súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na webovom sídle Podniku v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

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

Osoba, ktorá je spotrebiteľom (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnená predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak spoločnosť SWAN, a.s. zamietla alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadrila k žiadosti o nápravu, na základe ktorej spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým spoločnosť SWAN, a.s. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť SWAN, a.s. porušila jeho práva.



Spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 1 roku od doručenia zamietavej odpovede spoločnosti SWAN, a.s. k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany spoločnosti SWAN, a.s. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb; v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk.

h) Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania.

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach. Aktuálne znenie týchto dokumentov je dostupné v sekcii Podpora na webovom sídle Podniku www.swan.sk - služby pevnej siete a služby pre firemných zákazníkov a www.4ka.sk - služby pre domácnosti.

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

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

„Proklamovaná rýchlosť“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu, uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Podniku.

„Maximálna rýchlosť“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci nezaťaženej prístupovej linky, pri ktorej Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu; Ak nie je v Zmluvných dokumentoch uvedené inak, za Maximálnu rýchlosť sa považuje Proklamovaná rýchlosť. Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

„Bežne dostupná rýchlosť“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 80% z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že ju Účastník bude mať k dispozícii počas 90% dennej doby v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu.

„Minimálna rýchlosť“ sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu je rýchlosť v rámci nezaťaženej prístupovej linky, ktorá je 20% (40% pri službách, ktoré spadajú pod Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS) z Maximálnej rýchlosti a u ktorej sa predpokladá, že túto alebo vyššiu rýchlosť bude mať Účastník trvalo k dispozícii v dobe, keď sa neuplatňujú opatrenia Fair Usage Policy (FUP) po prekročení dátového limitu.



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

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

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

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb LTE Internet

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

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

Parametre riadenia prevádzky vo vlastnej sieti podniku služieb Optický Internet

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

Podnik môže dočasne uplatniť riadenie prevádzky formou obmedzenia alebo blokovania odchádzajúcej prevádzky na port nezabezpečenej elektronickej pošty – SMTP port 25 za účelom zachovania integrity a bezpečnosti siete a služieb z dôvodu šírenia nevyžiadaných správ elektronickej pošty vrátane počítačových vírusov a podvodných správ prostredníctvom tohto portu, keďže takéto šírenie následne obmedzuje používanie služieb inými účastníkmi a predstavuje bezpečnostné riziko. Opatrenie môže byť uplatnené v prípade, ak by v dôsledku šírenia nevyžiadanej elektronickej pošty dochádzalo k narušeniu prevádzky siete a poskytovania služieb pre väčší rozsah účastníkov, len v nevyhnutnom rozsahu a po dobu potrebnú na odstránenie tohto stavu, pričom Podnik bude o zavedení opatrenia informovať zverejnením v tomto dokumente na webovom sídle Podniku. Podnik odporúča, aby Účastníci používali pre odosielanie elektronickej pošty zabezpečené spojenie poskytované cez iné porty, štandardne podporované poskytovateľmi služieb elektronickej pošty (port 587 príp. 465), podľa inštrukcií týchto poskytovateľov.



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

Typ prevádzky	Blokovaná	Spomalená	Priorita
Prichádzajúca prevádzka na TCP port 25 (SMTP), port 80 (WWW) a port 7547	Blokovaná	-	-
SWAN ADSL Firewall (služba virtuálneho firewallu pre zákazníkov)	Blokovaná prichádzajúca prevádzka na sieťové služby podľa zákazníkom vybranej úrovne bezpečnosti (0 – bez blokovania až 4 – úplné blokovanie)	-	-
5G na doma	Mesačný limit 2000 GB	6/1 Mbit/s do konca mesiaca	
Ostatné služby	neuplatňuje sa	neuplatňuje sa	

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

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

j) Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené.

Informácie o službách pre účastníkov so zdravotným postihnutím sú uvedené v príslušnom cenníku služieb v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.

k) Informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

Podnik poskytuje informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb prostredníctvom svojich webových stránok, vo Všeobecných podmienkach a v príslušných cenníkoch Služieb. O používanie Služby sa môže uchádzať každý záujemca.

Ďalšie formy informovania pre užívateľov so zdravotným postihnutím sú dostupné po registrácii prostredníctvom Zákazníckej linky 4ky na tel. č.: 0950 950 950.

l) Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení.

Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie Podnikom dodaných koncových zariadení účastníka ktoré na základe výslovného zmluvného dojednania zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

Koncové a technické zariadenia SWAN, ktoré ako súčasť služby sú vo vlastníctve Podniku, zostávajú v správe Podniku, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.

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



m) Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách.

Podnik nie je poskytovateľom univerzálnej služby. Druhy služieb súvisiacich s verejnou telefónnou službou (službou) poskytované Spoločnosťou SWAN sú uvedené v zmluve alebo v tarife (cenníku), ak nie je uvedené inak.

Súčasťou verejnej telefónnej služby sú minimálne tieto doplnkové služby:

- bezplatné zablokovanie určitých druhov odchádzajúcich volaní so zvýšenou cenou na základe písomnej žiadosti účastníka,
- CLIP - možnosť zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice na koncovom zariadení, a ak je táto služba aktivovaná,
- možnosť jednoducho odmietnuť volania, v ktorých volajúci znemožnil zobrazenie identifikácie volajúceho,
- CLIR - možnosť utajenia zobrazenia identifikácie čísla volajúcej stanice pre jednotlivé volania a jednorazovým nastavením pre všetky volania,
- Ak je to technicky možné, dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho zlomyselného, obťažujúceho, výhražného volania na písomnú žiadosť účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyselných alebo výhražných volaní; v tomto prípade Podnik uchová a sprístupní za odplatu dotknutému účastníkovi identifikáciu volajúceho.
- možnosť jednoduchým spôsobom a bezplatne zastaviť automatické presmerovanie volania na koncové zariadenie účastníka iniciované treťou osobou.

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

Tiesňové volania je možné uskutočňovať z koncových zariadení verejnej telefónnej služby. Volania na nasledujúce čísla tiesňových volaní sú v Sieti SWAN bezplatné, pričom spoločnosť SWAN je povinná pri týchto volaniach poskytnúť koordinačnému alebo operačnému stredisku integrovaného záchranného systému, ak je to technicky možné, zobrazenie identifikácie volajúcej stanice:

číslo 112 – tiesňové volanie – integrovaný záchranný systém

číslo 150 – hlásenie požiarov

číslo 155 – zdravotnícka záchranná služba

číslo 158 - polícia

o) Informácie o práve účastníka podľa § 113 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách.

Účastník verejnej telefónnej služby má právo zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov.

Účastník, ktorý je fyzickou osobou je oprávnený rozhodnúť o tom, či budú jeho osobné údaje zverejnené v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a má možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 113 ods. 2 Zákona.

Účastník tieto svoje práva uplatní vyplnením príslušných položiek v zmluve alebo žiadosti, ktorej vzor spoločnosť SWAN poskytne na vyžiadanie.

p) Informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami, najmä vo vzťahu k službám so zvýšenou tarifou a službám s rozdelením poplatkom, podľa osobitného predpisu.

Aktuálne cenníky a podmienky sú zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.



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

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

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

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

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

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

r) Informácie o kontrole využívania služby a nákladov za poskytnutú verejnú službu

Užívatelia vrátane užívateľov so zdravotným postihnutím majú možnosť získavať bez poplatku informácie o kontrole nákladov týkajúcich sa služieb s meraným objemom prevádzky a hlasových služieb prostredníctvom Zákazníckej linky 4ky na tel. č.: 0950 950 950.

Prostriedok na monitorovanie a kontrolu využívania pevných hlasových služieb je k dispozícii na: webbill.swan.sk. Užívateľ, ktorý nemá prístup na stránku aktivovaný, môže o jeho aktiváciu požiadať prostredníctvom kontaktného formulára: <https://www.4ka.sk/fix/podpora/kontakty/>.

s) Selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní, SMS alebo, služieb multimedialných správ (MMS) na vybrané množiny čísel bez poplatku.

Podnik umožňuje bezplatné zablokovanie určitých druhov odchádzajúcich volaní so zvýšenou cenou na základe písomnej žiadosti účastníka.

t) Spätný zber elektroodpadu a batérií.

Miestom spätného zberu pre elektroodpad, použité prenosné batérie a akumulátory je oddelenie logistiky spoločnosti SWAN, a.s. na Úderníckej č. 15, 85101 Bratislava.

u) Postupy súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov.

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

Účastník, ktorý okrem Zmluvy s Podnikom uzavrel aj zmluvu o poskytovaní verejnej telefónnej služby s iným podnikom, v rámci ktorej mu bolo pridelené číslo, ktoré je v zmysle opatrení Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb možné prenášať (ďalej aj ako „Odovzdávajúcim podnikom“) a má záujem preniesť toto číslo do siete SWAN na používanie v rámci služby poskytovanej Podnikom, je povinný o prenesenie čísla požiadať spoločnosť SWAN ako prijímajúci podnik písomnou Žiadosťou o prenesenie čísla podľa vzoru predloženého Podnikom, ktorá obsahuje podstatné údaje na prenesenie čísla, predovšetkým prenášané telefónne číslo, údaje Účastníka, označenie Odovzdávajúceho a prijímajúceho podniku, výslovný súhlas s poskytnutím a spracovaním osobných údajov na účely zabezpečenia prenosu čísla pre prijímajúci aj Odovzdávajúci podnik, splnomocnenie na zastupovanie prijímajúcim podnikom v procese prenosu čísla, identifikáciu



Odovzdávajúceho a prijímajúceho podniku a predpokladaný deň a časový rámec aktivácie služieb (12:00-18:00 hod.) v sieti prijímajúceho podniku. Žiadosť o prenesenie čísla je zároveň návrhom zmluvy o prenesení čísla.

Čísla používané na identifikáciu jedného alebo viacerých koncových zariadení pripojených na prístup digitálnej siete integrovaných služieb (ISDN), čísla predvoľby, skupinové účastnícke čísla (napríklad ISDN PRA, ISDN BRA, DDI číselné bloky) sa prenášajú ako jeden celok. Účastník zodpovedá za správnosť uvedenia prenášaného čísla v žiadosti o prenesenie čísla a za škodu, vzniknutú uvedením nesprávnych údajov v žiadosti o prenesenie čísla.

Deň aktivácie preneseného čísla v Sieti SWAN nemôže predchádzať dňu zriadenia služby, v rámci ktorej má byť prenášané číslo používané.

Spoločnosť SWAN je oprávnená odmietnuť žiadosť o prenesenie čísla do dvoch pracovných dní od podania žiadosti Účastníkom, ak je splnený niektorý z dôvodov podľa bodu § 86 ods. 1 písm. c) Zákona.

Odovzdávajúci podnik do dvoch pracovných dní od prijatia žiadosti od spoločnosti SWAN oznámi dohodnutým spôsobom Účastníkovi podmienky ukončenia zmluvy o prenesení čísla, alebo odmietnutie prenosu čísla.

Ak žiadosť o prenesenie čísla nebola odmietnutá spoločnosťou SWAN ani Odovzdávajúcim podnikom, zmluva o prenesení čísla nadobúda účinnosť najneskôr tretí pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti SWAN a číslo Účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti SWAN ak sa spoločnosť SWAN a Účastník nedohodli na dlhšej lehote ukončenia prenosu čísla alebo ak Účastník od zmluvy o prenose čísla neodstúpil.

Účastník má právo na kompenzáciu v prípade oneskoreného prenosu čísla do siete SWAN vo výške trojnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla, najmenej však 12€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 60€, a v prípade prenosu čísla do siete SWAN proti vôli Účastníka vo výške päťnásobku platby Účastníka za prenesenie čísla 20€ za každý, aj začatý kalendárny deň oneskorenia, pričom maximálna výška celkovej kompenzácie nemôže presiahnuť 100€. Tieto práva si môže Účastník uplatniť voči spoločnosti SWAN písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Účastníka (v rozsahu minimálne meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu u fyzickej osoby alebo obchodné meno a sídlo u právnickej osoby), popis nároku Účastníka, číslo Zmluvy, kópiu pôvodnej žiadosti o prenesenie čísla a dátumy požadovaného a skutočného prenesenia čísla.

Podnik je oprávnený zrušiť pridelenie tých čísel Účastníka, ktoré boli prenesené zo siete iného podniku ako súčasť služby poskytovanej týmto Iným podnikom, avšak pre poskytovanie služby v sieti spoločnosti SWAN nie sú potrebné (napr. technické čísla, MSN čísla). V prípade, že Účastník neprejaví záujem o zriadenie aktívnej služby v sieti SWAN s použitím takéhoto čísla najneskôr do 12 mesiacov po jeho prenesení je spoločnosť SWAN oprávnená takéto číslo vrátiť inému podniku, ktorému bolo číslo pôvodne pridelené. Po vrátení čísla zaniká možnosť používania takéhoto čísla Účastníkom.

Podnik je oprávnený upraviť ďalšie podrobnosti pri poskytovaní služby Prenositeľnosť čísla vydaním Osobitných podmienok na poskytovanie služby Prenositeľnosť čísla v pevnej sieti ktoré zverejní na webovom sídle Podniku v sekcii www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty.