

**Podmienky používania  
zákazníckeho portálu „Moja zóna“ a mobilnej aplikácie „Moja 4ka“  
spoločnosti SWAN, a. s.  
(ďalej aj len ako „Podmienky“)**

**Článok 1  
Úvodné ustanovenia**

Prevádzkovateľom a vlastníkom práv k webovému zákazníckeho portálu „Moja zóna“ (ďalej aj len ako „**Portál**“) a mobilnej aplikácii „Moja 4ka“ (ďalej aj len ako „**Aplikácia**“) je spoločnosť 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 číslo 2958/B (ďalej aj len ako „**SWAN**“ alebo „**Podnik**“). Portál je zákaznícke webové rozhranie Podniku umiestnené na Webovej stránke, umožňujúce Účastníkovi alebo iným oprávneným osobám v súlade s týmito Podmienkami na základe registrácie v Portáli v elektronickej forme vzdialene riadiť a využívať Služby v rozsahu a spôsobom určenom Podnikom v Portáli, týchto Podmienkach alebo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb (ďalej len spoločne ako „**Všeobecné podmienky**“). Aplikácia je zákaznícke webové rozhranie Podniku pre mobilné zariadenia, umožňujúce Účastníkovi alebo iným oprávneným osobám v súlade s týmito Podmienkami na základe registrácie v elektronickej forme vzdialene riadiť a využívať Služby v rozsahu a spôsobom určenom Podnikom v Aplikácii, týchto Podmienkach alebo Všeobecných podmienkach.

**Článok 2  
Definície niektorých pojmov**

- 2.1. „**Funkcionalita**“ (v jednotnom čísle aj ako „**Funkcionalita**“) sú služby poskytované Podnikom prostredníctvom Portálu, a to:
- služby informačnej spoločnosti, t. j. služby poskytované na diaľku počas spojenia elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou spravidla za úhradu na žiadosť oprávnenej osoby, najmä komerčná komunikácia, spracovanie, prenos, uchovávanie, vyhľadávanie alebo zhromažďovanie dát a elektronická pošta okrem osobnej elektronickej pošty; alebo
  - elektronické komunikačné služby, ktoré predstavujú doplnkové služby k verejnej elektronickej komunikačnej službe poskytovanej Podnikom prostredníctvom jej verejnej mobilných elektronických komunikačných sietí podľa Všeobecných podmienok alebo iných podmienok upravujúcich poskytovanie doplnkových služieb Podnikom.

Funkcionalitou v zmysle týchto Podmienok nie je poskytovanie pripojenia prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej služby, resp. poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, ak nie je v týchto Podmienkach alebo v Pokynoch výslovne uvedené inak.

- 2.2. „**Používateľ**“ je oprávnená fyzická alebo právnická osoba, ktorá je na základe elektronickej registrácie realizovanej prostredníctvom Portálu alebo Aplikácie oprávnená využívať Funkcionalitu podľa týchto Podmienok a Pokynov. Používateľ môže byť Účastníkom alebo je inou oprávnenou osobou, ktorá nemá s Podnikom uzatvorenú zmluvu o poskytovaní verejných služieb. Funkcionalita prostredníctvom Portálu a Aplikácie môžu byť poskytované Používateľovi, ktorý je Účastníkom alebo Používateľovi,

ktorý nie je Účastníkom, na základe ich elektronickej objednávky realizovanej prostredníctvom Portálu alebo Aplikácie. Ak nie je v týchto Podmienkach alebo Pokynoch výslovne stanovené inak, odplatné Funkcionality môžu byť poskytnuté iba v mene a na účet Účastníka.

- 2.3. „**Pokyny**“ sú podmienky a predpoklady využívania jednotlivých Funkcionalít Používateľom stanovené Podnikom a zverejnené na Portáli, resp. v Aplikácii. Pokyny Podniku sa na čas ich zverejnenia na Portáli alebo v Aplikácii stávajú súčasťou týchto Podmienok.
- 2.4. „**Objednávka**“ je právny úkon Používateľa realizovaný v elektronickej forme prostredníctvom Portálu alebo Aplikácie a adresovaný Podniku, ktorým Používateľ (i) objednáva pre seba alebo v prospech tretej osoby Funkcionalitu alebo Službu, (ii) realizuje zmenu Funkcionality alebo Služby vo vzťahu k svojej osobe, alebo (iii) deaktivuje Funkcionalitu alebo Službu vo vzťahu k svojej osobe.
- 2.5. „**Heslo**“ je prvý jedinečný kód zvolený Používateľom pri registrácii na Portál a do Aplikácie a akýkoľvek ďalší ním zvolený kód, ktorý slúži na identifikáciu a overenie identifikácie Používateľa pri jeho vstupe na Portál alebo do Aplikácie. Používateľ je vždy povinný chrániť Heslo pred jeho prezradením, stratou alebo zneužitím neoprávnenou osobou. Podnik nenesie žiadnu zodpovednosť za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne Používateľovi alebo tretej osobe v dôsledku použitia (zneužitia) Hesla neoprávnenou osobou v dôsledku jeho nedostatočnej ochrany Používateľom. Heslo a prihlasovacie meno je po jeho zadaní do Aplikácie uložené v príslušnom koncovom zariadení a zabezpečené šifrovaním.
- 2.6. „**Registračný formulár**“ je elektronicke zadaný a záujemcom o registráciu Podniku odoslaný zoznam údajov o Používateľovi pri registrácii na Portáli alebo v Aplikácii, potrebný na vytvorenie zákazníckeho účtu Používateľa na Portáli alebo v Aplikácii. Rozsah údajov o Používateľovi stanovuje v súlade s platnými právnymi predpismi Podnik. Podnik je kedykoľvek, najmä však v prípadoch predpokladaných platnými právnymi predpismi oprávnený (i) vyzvať Používateľa na doplnenie identifikačných alebo iných údajov Používateľa, (ii) pozastaviť Používateľovi alebo tretej osobe používanie Portálu alebo Aplikácie, ak v Podniku stanovenej lehote nedôjde k doplneniu identifikačných alebo iných Podnikom vyžadovaných údajov Používateľa, alebo (iii) zrušiť zákaznícky účet Používateľa na Portáli alebo v Aplikácii, ak v Podniku stanovenej lehote nedôjde k doplneniu identifikačných alebo iných Podnikom vyžadovaných údajov Používateľa, z iného vážneho dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu. O zrušení zákazníckeho účtu Podnik Používateľa vhodným spôsobom informuje.
- 2.7. „**SMS token**“ je jedinečný reťazec znakov odoslaných Podnikom formou SMS správy na základe žiadosti Používateľa osoby, ktorá sa chce stať Používateľom, pre prístup alebo používanie vybraných Funkcionalít Portálu alebo Aplikácie špecifikované Podnikom v týchto Podmienkach alebo Pokynoch.

### **Článok 3 Registrácia**

- 3.1. Využívanie niektorých funkcionalít Portálu a Aplikácie Podnik umožňuje výlučne registrovaným Používateľom. Podnik je oprávnený sprístupniť určité Funkcionality Portálu alebo Aplikácie len takým registrovaným Používateľom, ktorí v Registračnom formulári alebo dodatočne zadali požadovaný rozsah identifikačných alebo iných Podnikom vyžadovaných údajov. Podrobnosti o dostupnosti jednotlivých Funkcionalít Portálu a Aplikácie alebo o rozsahu Podnikom vyžadovaných identifikačných alebo iných údajov uvádza Podnik v Pokynoch.
- 3.2. Používateľ sa registruje do Portálu alebo Aplikácie prostredníctvom Registračného formulára na dobu neurčitú alebo jednorazovo prostredníctvom SMS tokenu. Podnik v

Pokynoch stanoví, pre aký typ registrácie sú jednotlivé Funkcionality dostupné. V Registračnom formulári osoba uvedie svoje pravdivé a úplné údaje minimálne v rozsahu e-mailová adresa Používateľa (ktorá je jedinečným prihlasovacím menom Používateľa) a Heslo. Záujemca o registráciu je povinný uviesť iba takú e-mailovú adresu, ktorej je oprávneným užívateľom. Po vyplnení Registračného formulára a pred začatím používania Portálu alebo Aplikácie musí záujemca vyjadriť súhlas s týmito Podmienkami. Bez vyjadrenia súhlasu s Podmienkami nie je možné registráciu úspešne dokončiť a získať postavenie registrovaného Používateľa Portálu ani Aplikácie. Používateľ berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že časť ním zadanej e-mailovej adresy (prihlasovacieho mena) môže byť sprístupnená užívateľom elektronických komunikačných služieb Podniku, vo vzťahu ku ktorým si Používateľ prostredníctvom Portálu alebo Aplikácie zriadi pravidlo na dobitie.

- 3.3. Pokiaľ sa údaje, ktoré prihlasovateľ uviedol pri registrácii na Portál alebo v Aplikácii ukážu ako neúplné, nesprávne alebo nepravdivé alebo o ich pravdivosti vznikne odôvodnená pochybnosť, je Podnik oprávnený registráciu prihlasovateľa zrušiť alebo pozastaviť, prípadne dostupnosť všetkých alebo niektorých Funkcionalít dočasne obmedziť alebo príslušný zákaznícky účet na Portáli alebo v Aplikácii zrušiť. Podnik nezodpovedá za žiadnu škodu alebo ujmu, ktorá vznikla v dôsledku zrušenia alebo obmedzenia Používateľovho účtu, resp. registrácie z dôvodov uvedených v tomto bode 3.3.. Pri uvedení nepravdivých údajov (vrátane zadania e-mailovej adresy, ktorej nie je oprávneným užívateľom) Používateľ, resp. záujemca o registráciu v plnom rozsahu preberá zodpovednosť za prípadné porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov, ako aj za škody tým vzniknuté Podniku alebo akýmkoľvek tretím osobám.
- 3.4. Používateľ môže kedykoľvek svoju registráciu zrušiť a to cez Portál, Aplikáciu, alebo kontaktovaním nášho zákazníckeho centra cez kontaktný formulár, chat alebo telefonicky.

## **Článok 4**

### **Používanie Portálu a Aplikácie**

- 4.1. Používateľ je povinný pri používaní Portálu a Aplikácie dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy tieto Podmienky, Všeobecné podmienky a Pokyny a rešpektovať práva a oprávnené záujmy Podniku a tretích osôb.
- 4.2. Podnik je oprávnený kedykoľvek prerušiť poskytovanie Funkcionality aj bez predchádzajúceho upozornenia, bez uvedenia dôvodu a na dobu, akú považuje za potrebné. Podnik nie je povinný poskytovať žiadnu z Funkcionalít okamžite, nepretržite alebo bez výpadkov. Podnik je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia v prípade výpadku Portálu alebo Aplikácie alebo dočasného prerušenia niektorej Funkcionality spätne a na účet Používateľa realizovať transakcie objednané Používateľom (napríklad dobitie kreditu na SIM karte alebo obnovu niektorej z doplnkových elektronických komunikačných služieb Podniku), ktoré nebolo možné realizovať v pôvodne dohodnutom čase v dôsledku výpadku, resp. dočasného prerušenia Funkcionality.
- 4.3. Používateľ pri využívaní Portálu a Aplikácie nesmie
  - a) používať Portál ani Aplikáciu v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Všeobecnými podmienkami, týmito Podmienkami ani Pokynmi,
  - b) komerčne užívať ktorúkoľvek časť Portálu a Aplikácie spôsobom spôsobilým poškodiť Podnik alebo tretiu osobu,
  - c) neoprávnene získavať prihlasovacie mená ani Heslá iných Používateľov,

- d) zneužívať, blokovat', modifikovat' alebo inak menit', upravovat' akúkoľvek súčasť Portálu alebo Aplikácie alebo sa čo len pokúsiť narušiť stabilitu, integritu, chod alebo údaje Portálu alebo Aplikácie,
- e) používať mechanizmy, programové vybavenie alebo iné postupy, ktoré by mohli mať akýkoľvek negatívny vplyv na prevádzku Portálu alebo Aplikácie.
- 4.4. Portál a Aplikáciu je možné používať len v rozsahu, ktorý nie je na úkor a nepredstavuje neoprávnený zásah práv ostatných Používateľov, Podniku alebo tretích osôb a ktorý je v súlade s určením Portálu a Aplikácie, jednotlivých Funkcionalít a ich technickými možnosťami.
- 4.5. Okrem iných práv a povinností uvedených v týchto Podmienkach alebo Všeobecných podmienkach má Používateľ
- a) právo po splnení všetkých podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní verejných služieb alebo inej zmluvy, v týchto Podmienkach alebo Všeobecných podmienkach požadovať poskytnutie Funkcionalít alebo Služieb, ako aj právo na ich poskytnutie v rozsahu dohodnutom v zmluve o poskytovaní verejných služieb alebo inej zmluvy s Podnikom, v Pokynoch, týchto Podmienkach alebo Všeobecných podmienkach, v prípade spoplatnených Funkcionalít alebo Služieb za cenu podľa platného cenníka,
- b) povinnosť uhrádzať cenu za využívanie spoplatnených Funkcionalít alebo Služieb v súlade s Pokynmi, týmito Podmienkami, Všeobecnými podmienkami a platnými cenníkmi Podniku,
- c) povinnosť zabezpečiť utajenie a ochranu prihlasovacieho mena, Hesla, každého SMS tokenu a ďalších autentifikačných prostriedkov slúžiacich na prístup k Portálu, Aplikácii a jednotlivým Službám a Funkcionalitám a uskutočniť vždy všetky potrebné opatrenia na predchádzanie ich zneužitia (vrátane primeraného zabezpečenia koncového zariadenia, v ktorom je Aplikácia inštalovaná, resp. prostredníctvom ktorého pristupuje na Portál, napr. chráneným prístupovým kódom alebo iným spôsobom, ktoré koncové zariadenie umožňuje), pričom Používateľ zodpovedá voči Podniku a akýmkoľvek tretím osobám za škodu spôsobenú aktivitami a úkonmi uskutočnenými na základe použitia alebo zneužitia prihlasovacieho mena, Hesla, SMS tokenu, SIM karty alebo iných autentifikačných prostriedkov Používateľa. Používateľ je oprávnený a pri podozrení, že sa s Heslom alebo SMS tokenom, prípadne iným autentifikačným prostriedkom oboznámila neoprávnená osoba (a to aj v prípade odcudzenia alebo straty SIM karty Podniku pridelenej Používateľovi alebo koncového zariadenia s inštalovanou Aplikáciou), povinný bezodkladne v súlade s Pokynmi zmeniť svoje Heslo,
- d) povinnosť bezodkladne oznámiť Podniku (najmä telefonicky prostredníctvom centra služieb zákazníkom Podniku na čísle 0950 950 950) akékoľvek neautorizované použitie svojho Hesla, SMS tokenu, SIM karty alebo iného autentifikačného prostriedku alebo iné narušenie bezpečnosti Portálu alebo Aplikácie alebo jednotlivých Funkcionalít alebo Služieb, o ktorom sa dozvedel, pričom Podnik nezodpovedá za škody spôsobené zneužitím prihlasovacieho mena, Hesla ani SMS tokenu akoukoľvek neoprávnenou osobou,
- e) povinnosť dodržiavať pri používaní Portálu alebo Aplikácie princípy dobrých mravov a verejného poriadku, nezneužívať Funkcionalitu ani Službu akýmkoľvek spôsobom, najmä na hromadné zasielanie nevyžiadaných správ SMS, MMS, e-mailových správ ani inej nevyžiadanej komunikácie, v opačnom prípade Používateľ v plnom rozsahu zodpovedá za spôsobenú škodu a akékoľvek týmto konaním spôsobené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov,
- f) povinnosť nešíriť prostredníctvom Služieb a Funkcionalít reklamu; Používateľ najmä nesmie zasielať elektronickú poštu (t. j. akúkoľvek textovú, hlasovú, zvukovú či obrazovú správu prostredníctvom Portálu ani Aplikácie, ktorú možno uložiť v elektronickej komunikačnej sieti alebo na koncovom zariadení príjemcu správy, kým ju príjemca správy nevyzdvihne) pre marketingové účely bez predchádzajúceho preukázateľného výslovného súhlasu príjemcu správy, ani zasielať akúkoľvek

elektronickú poštu na účely priameho marketingu, ak z elektronickej pošty nie je známa totožnosť a adresa jej odosielateľa, na ktorú môže prijímateľ elektronickej pošty zaslať žiadosť o skončenie zasielania takých správ,

g) povinnosť nepredávať, resp. nevyužívať a ani neposkytovať akýmkoľvek odplatným alebo aj neodplatným spôsobom Funkcionalitu ani Služby tretím osobám,

h) právo objednať poskytnutie odplatných Funkcionalít alebo Služieb vo svojom mene a na svoj účet aj v prospech tretích osôb; Používateľ je v takom prípade povinný zabezpečiť a zodpovedá Podniku za to, aby tretie osoby využívali Funkcionalitu alebo Služby v súlade s ustanoveniami týchto Podmienok, Pokynov, zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo inej zmluvy medzi Používateľom a Podnikom, týchto Podmienok, právnym poriadkom Slovenskej republiky a dobrými mravmi; Používateľ je tiež povinný uhradiť cenu za Funkcionalitu alebo Služby poskytované Podnikom na základe jeho objednávky alebo s jeho súhlasom tretím osobám.

4.6. Okrem iných práv uvedených v týchto Podmienkach má Podnik právo:

a) na zaplatenie ceny za poskytnuté spoplatnené Funkcionalitu alebo Služby Používateľom, podľa týchto Podmienok, Pokynov a platného cenníka Podniku,

b) na náhradu škody spôsobenej Používateľom alebo treťou osobou konaním v rozpore s týmito Podmienkami, Pokynmi alebo Všeobecnými podmienkami,

c) kedykoľvek prerušiť poskytovanie Funkcionalít alebo Služieb, a to i voči konkrétnemu Používateľovi Portálu alebo tretej osobe, najmä ak tento/táto zneužíva Funkcionalitu alebo Služby, alebo existuje podozrenie z ich zneužitia,

d) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Portálu a prístupu Používateľov na Portál alebo do Aplikácie, pričom Používateľa a tretie osoby sú povinné rešpektovať a dodržiavať akékoľvek dodatočné spôsoby ochrany Portálu alebo Aplikácie zavedené Podnikom,

e) vykonať pred využívaním Portálu, Aplikácie alebo niektorých Funkcionalít identifikáciu Používateľa a jej overenie (napr. prostredníctvom SMS tokenu), ak takáto povinnosť vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo ak je to potrebné na ochranu práv Používateľa, Podniku alebo tretích osôb; na poskytnutie identifikačných údajov Používateľom sa primerane vzťahujú ustanovenia Článku 3 týchto Podmienok.

## Článok 5

### Zodpovednosť za škodu

5.1. Podnik, Používateľ a tretie osoby (ďalej v texte týchto podmienok označované aj ako „**zmluvná strana**“ alebo spoločne ako „**zmluvné strany**“) zodpovedajú v súvislosti s používaním a prevádzkou Portálu alebo Aplikácie za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia povinností uvedených v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch, týchto Podmienkach, Pokynoch alebo Všeobecných podmienkach, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak v týchto Podmienkach, Pokynoch alebo Všeobecných podmienkach nie je uvedené inak. Používateľ zodpovedá najmä za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Portálu alebo Aplikácie alebo využitím Funkcionalít alebo Služieb v rozpore s Podmienkami alebo Pokynmi.

5.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany (najmä Podniku alebo Používateľa) a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, ako napr. živelné pohromy a ich následky, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, epidémie, branná pohotovosť štátu, poveternostné vplyvy a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.

5.3. Poškodená zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností

- povinnej zmluvnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.
- 5.4. Zmluvná strana, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napr. použitie náhradných spôsobov komunikácie, prenosu dát a dosiahnutia účinkov sledovaných využitím Funkcionalít alebo Služieb).
  - 5.5. Podnik a Používateľ sa s ohľadom na charakter dostupných Funkcionalít a aplikáciu princípov transparentnosti a primeranosti dohodli, že predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť ako následok porušenia právnych povinností vyplývajúcich z týchto Podmienok spoločnosťou Podnikom zodpovedá pomernej časti ceny Funkcionalít alebo Služby, ktoré neboli Používateľovi alebo tretej osobe poskytované na základe zavineného konania Podnikom alebo boli poskytované vadne.

## **Článok 6**

### **Zmeny podmienok**

- 6.1. Podnik je oprávnený v prípade
  - a) zmeny podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb,
  - b) zvýšenia nákladov Podniku súvisiacich s poskytovaním Funkcionalít, Služby alebo prevádzkou Portálu alebo Aplikácie,
  - c) zmeny inflácie podľa Štatistického úradu SR,
  - d) zmeny marketingovej alebo obchodnej stratégie Podniku,
  - e) technologického vývoja v oblasti elektronických komunikačných alebo ICT služieb,
  - f) legislatívnej zmeny s priamym alebo nepriamym dopadom na prevádzku Portálu, Aplikácie alebo niektorej jeho Funkcionalít,
  - g) vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskej únie), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Podniku vykonať zmenu Funkcionalít, Služby, Portálu, Aplikácie, Podmienok alebo ceny Funkcionalít alebo Služieb, úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť, nahradiť alebo zrušiť Portál, Aplikáciu, Funkcionalitu, Podmienky alebo Pokyn, Ďalšie podmienky, ceny Služieb (ďalej spoločne označované aj ako „**Zmena podmienok**“).
- 6.2. Podnik je oprávnený zverejňovať informácie o Zmene podmienok pred účinnosťou príslušnej zmeny, a to zverejnením informácie o Zmene podmienok vhodným spôsobom prostredníctvom Portálu, Aplikácie, iných internetových stránok Podniku, e-mailových správ, SMS správ alebo iných informačných materiálov, tlačových správ alebo inými vhodnými spôsobmi podľa úvahy Podniku.
- 6.3. Dohoda o Zmene podmienok medzi Podnikom a Používateľom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom akceptácie návrhu Zmeny podmienok zo strany Používateľa, ktorým je najmä (i) využitie navrhovanou zmenou dotknutej Funkcionalít alebo Služby, alebo (ii) zaplatenie upravenej ceny za spoplatnenú Funkcionalitu alebo Službu.

## **Článok 7**

### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 7.1. Akceptovaním týchto Podmienok a riadnym vyplnením Registračného formulára Používateľ alebo tretia osoba (ďalej aj ako „**Dotknutá osoba**“) berie na vedomie, že Podnik bude spracúvať osobné údaje zadané Dotknutou osobou na účel poskytovania Funkcionalít alebo Služieb prostredníctvom Portálu, resp. Aplikácie.
- 7.2. Rozsah alebo zoznam osobných údajov ktoré budú predmetom spracúvania a ďalšie informácie v zmysle platných právnych predpisov sú uvedené v poučení Dotknutej osoby v Portáli, Aplikácii, na Webovej stránke Podniku alebo špecificky v rámci Pokynov pri

- konkrétnej Funkcionalite alebo Službe.
- 7.3. Podnik prijme náležité bezpečnostné opatrenia na ochranu osobných a iných identifikačných údajov, ako aj ďalších informácií o Dotknutej osobe v súlade s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a Európskej únii.
- 7.4. V rámci používania Portálu alebo Aplikácie môže zo strany Podniku dochádzať aj k zaznamenávaniu „cookies“, a to po dobu do 90 kalendárnych dní od vytvorenia príslušného spojenia. Podnik môže v súvislosti s využívaním Portálu alebo Aplikácie používať tzv. funkčné „cookies“, ktoré si pamätajú voľbu Používateľa alebo návštevníka Portálu alebo Aplikácie za účelom zlepšenia jeho komfortu pri používaní Portálu, resp. Aplikácie. Tieto „cookies“ si môžu pamätať rozhodnutia, ktoré na stránke robí Používateľ alebo návštevník Portálu (napr. zapamätajú si preferovanú voľbu). Súbor „cookies“ si môžu tiež zapamätať zmeny, ktoré používateľ alebo návštevník Portálu alebo Aplikácie urobil napr. vo veľkosti alebo type písma. Údaje, ktoré tieto súbory „cookies“ zhromažďujú, sú anonymizované a nemôžu sledovať aktivity konkrétneho Používateľa alebo návštevníka Portálu alebo Aplikácie na iných webových stránkach. Údaje získané prostredníctvom stránok Podniku využívajúcich technológiu „cookies“ môžu byť použité najmä na nasledovné ciele:
- a) umožnenie pohybu Používateľa alebo návštevníka Portálu alebo Aplikácie po webových stránkach Portálu alebo Aplikácie a využívanie ich funkcií, ako napr. prístup do zabezpečených častí (sekcí) stránok či ukladanie položiek do nákupného košíka a podobne (tzv. nevyhnutne potrebné „Strictly Necessary Cookies“),
  - b) uchovávanie údajov o voľbách (resp. výberoch) uskutočnených Používateľom alebo návštevníkom Portálu alebo Aplikácie, napr. voľba užívateľského mena, výber jazyka alebo regiónu, tieto „cookies“ sú používané najmä na zabezpečenie personalizovaného prístupu; takéto spracúvanie bude umožnené až po získaní osobitného súhlasu najmä prostredníctvom Portálu.
- 7.5. Reklamáciu týkajúcu sa prevádzky Portálu, Aplikácie, konkrétnej Funkcionalite alebo Služby je Používateľ alebo tretia osoba oprávnená podať písomne alebo elektronickou poštou bez zbytočného odkladu potom, ako nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Pri vybavovaní podanej reklamácie Podnik postupuje primerane podľa reklamačného poriadku obsiahnutého vo Všeobecných podmienkach. Ak bola reklamácia podaná treťou osobou (teda nie Používateľom), informácia o vybavení reklamácie bude Podnikom odoslané iba Používateľovi, ktorého zákazníckeho účtu alebo zmluvy o poskytovaní verejných služieb sa reklamácia týka. Informáciu o vybavení reklamácie je Podnik oprávnený odoslať aj v elektronickej forme (i) elektronickou poštou na registrovanú e-mailovú adresu Používateľa, (ii) SMS správou na registrované telefónne číslo Používateľa, alebo (iii) formou oznámenia v Aplikácii registrovanej na dotknutého Používateľa, najmä ak bola reklamácia podaná prostredníctvom Aplikácie.
- 7.6. Používateľ, ktorý je spotrebiteľom a ktorý si prostredníctvom Portálu alebo Aplikácie objednal Podnikom ponúkaný tovar alebo Službu, je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Podnik zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadril k žiadosti o nápravu, na základe ktorej Používateľ - spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa Používateľ - spotrebiteľ domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Používateľ - spotrebiteľ môže svoju žiadosť o nápravu zaslať aj elektronicky na kontaktnú adresu Podniku zverejnenú na Portáli a v Aplikácii. Používateľ - spotrebiteľ predloží návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do jedného (1) roka od doručenia zamietavej odpovede Podniku k žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu zo strany Podniku. Používateľ - spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke

<http://ec.europa.eu/odr>.

- 7.7. Tieto Podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 7.8. Registráciou na Portáli (vrátane registrácie prostredníctvom Aplikácie), používaním Portálu alebo Aplikácie alebo využívaním niektorej z Funkcionalít Používateľ alebo tretia osoba vyjadruje a potvrdzuje svoj súhlas s týmito Podmienkami a Pokynmi a vôľu byť nimi viazaný. To platí aj v prípade Zmeny podmienok.
- 7.9. V prípade obsahového rozporu medzi nižšie uvedenými dokumentami platí medzi dotknutými zmluvnými stranami nasledujúce poradie záväznosti:
  1. Pokyny,
  2. tieto Podmienky,
  3. Zmluva o poskytovaní verejných služieb,
  4. Cenník,
  5. Osobitné podmienky o poskytovaní doplnkovej služby,
  6. Všeobecné podmienky.
- 7.10. Ustanovenia Všeobecných podmienok sa v prípade absencie úpravy v týchto Podmienkach aplikujú primerane. Pojmy použité v týchto Podmienkach (s veľkým začiatočným písmenom), ktoré tu nie sú výslovne definované, majú rovnaký obsah a význam ako rovnaké pojmy definované vo Všeobecných podmienkach.
- 7.11. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.08.2019.

V Bratislave, dňa 01.08.2019

SWAN, a. s.