



Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120:

1. Identifikačné údaje Podniku:

Obchodné meno: **SWAN Mobile, a. s.**

Právna forma: **Akciová spoločnosť**

Sídlo: **Landererova 12, 811 09, Bratislava**

Identifikačné číslo (IČO): **35 680 202**

zapísaná v **OR Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2958/B**

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje elektronické komunikačné služby prostredníctvom mobilnej 2G, 3G a 4G siete v rozsahu:

- hlasové služby (verejná telefónna služba),
- prenos dát (prístup k internetu)
- iné služby.

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných služieb sú k dispozícii na webovej stránke Podniku www.4ka.sk a na Predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na webovej stránke Podniku: www.4ka.sk.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené najmä vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb, Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb, Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice.

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a o možnosti jej

ukončenia sú uvedené vo všeobecných podmienkach alebo v cenníku platnom pre konkrétnu Službu (pričom dĺžka doby viazanosti môže byť určená v závislosti od konkrétnej komerčnej ponuky).

Informácie o postupoch súvisiacich s prenosom čísel a iných identifikátorov sú upravené najmä v čl. 2 Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienok poskytovania platobných služieb.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé služby. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

Informácie o poplatkoch a nákladoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení, ktoré sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy riešenia sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb je súčasťou Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienok poskytovania platobných služieb a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb, ktorých aktuálne



znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií tovaru je súčasťou dokumentu Reklamačný poriadok spoločnosti SWAN Mobile, a. s. na tovar a je zverejnený na Webovej stránke Podniku v sekcii <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

Ak 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. V prípade uznania reklamácie na tovar má zákazník právo na jedno z nasledujúcich plnení: opravu tovaru, výmena tovaru, primeraná zľava z kúpnej ceny, odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo vrátenie kúpnej ceny, a to všetko podľa okolností konkrétneho prípadu a v zmysle Reklamačného poriadku a platnej legislatívy.

Pokiaľ účastník alebo kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu. Ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, účastník alebo kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Podnikom je Slovenská obchodná inšpekcia pokiaľ ide o tovar, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pokiaľ ide o elektronické komunikačné služby alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na webovom sídle ministerstva na adrese <http://www.mhsr.sk>); ak sú na al-

ternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ 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/>.

Ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie Služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom.

Prípadné spory medzi účastníkom a Podnikom týkajúce sa platobných služieb (napr. platby cez sms, sms cestovné lístky) budú primárne riešené dohodou strán, a ak nedôjde k dohode strán, má účastník právo požiadať o uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy, ktorou bude dohodnuté, že tieto spory budú rozhodované Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava I.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

- a) odstraňovanie porúch Služieb a zariadení, a to buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom,
- b) technická podpora,
- c) administratívna podpora,
- d) poskytovanie informácií o produktoch a Službách,
- e) reklamačné služby,
- f) predaj produktov.

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

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

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prístupu k Službám a aplikáciám alebo ich používania spôsobom uvedeným v Článku 13 Všeobecných pod-



mienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienok poskytovania platobných služieb, resp. v Článku 13 Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb.

8. Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Podnik nepretržite monitoruje a meria prevádzku s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí siete a trendy rastu zaťaženia siete.

Pravidlá a opatrenia na riadenie sieťovej prevádzky (napr. zásady správneho využívania doplnkových služieb) aj o vplyve týchto pravidiel a opatrení na možnosť využívania služieb účastníkom sú uvedené v Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby.

Pri Službe prenos dát (prístup k internetu) má Podnik právo po prenesení objemu dát uvedeného v bode 16 tohto dokumentu obmedziť rýchlosť prenosu dát.

V prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb a vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb môže Podnik pristúpiť k prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb.

9. Informácie o produktoch a službách určených pre účastníkov so zdravotným postihnutím

Podnik aktuálne neponúka produkty a služby špecificky určené pre účastníkov so zdravotným postihnutím.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb, Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb, Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

11. Informácie o obmedzeniach týkajúcich sa používania koncových zariadení

Podnik umožňuje využívanie svojich služieb prostredníctvom koncových zariadení certifikovaných v zmysle platných právnych predpisov.

12. 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. Univerzálnu službu v rozsahu predpísaným zákonom o elektronických komunikáciách poskytuje spoločnosť Slovak Telekom, a. s. so sídlom Bajkalská 28, 8 17 62 Bratislava.

Informácie o službách prezentácie identifikácie volajúceho a o službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách sú uvedené vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb, Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb, Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb



spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

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

Aktuálne informácie o prístupe k službám tiesňového volania sú uvedené vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb, Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

Informácie o akýchkoľvek zmenách prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si predplatil, budú oznámené spôsobom definovaným v bode 7 tohto dokumentu.

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

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má v zmysle § 59 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách právo 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. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Ak Účastník, ktorým je fyzická osoba, požiadala alebo súhlasí so zverejnením svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname, má právo v zmluve, alebo iným

spôsobom stanoveným Podnikom určiť, či v telefónnom zozname budú zverejnené osobné údaje Účastníka v rozsahu telefónne číslo, titul, meno a priezvisko, alebo v rozsahu telefónne číslo, titul, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Určenie, ktoré relevantné údaje Účastníka podľa predchádzajúcej vety budú zverejnené v telefónnom zozname sa týka všetkých telefónnych čísel Účastníka, pri ktorých požiadal alebo súhlasil so zverejnením v zmluve, ako aj vo všetkých predchádzajúcich zmluvách.

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

Informácie o platných cenách vo vzťahu k číslam a službám s osobitnými cenovými podmienkami (najmä služby so zvýšenou tarifou a služby s rozdelením poplatkov sú zverejnené v Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé Služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

16. Informácie o politike spravodlivého užívania a informácie o prenosovej rýchlosti

Maximálna prenosová rýchlosť je teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť v Mobilnej 4G alebo 2G sieti Podniku, ktorej dosiahnutie umožňuje technológia mobilnej siete. Dosiahnutie tejto rýchlosti v Mobilnej sieti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

Odhadovaná maximálna rýchlosť je reálne dosiahnuteľná rýchlosť v skutočných užívateľských podmienkach. Táto je zároveň proklamovaná rýchlosťou sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu.

- 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

Parametre služby prístupu k internetu v rámci SR

- 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 (najnižšia prenosová rýchlosť)
- 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 (najnižšia prenosová rýchlosť)
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi 192 kbit/s
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa 96 kbit/s

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.

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v tomto bode môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienok poskytovania platobných služieb a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb (viď. bod 5 vyššie).

Podnik uplatňuje zásady správneho využívania doplnkových voliteľných služieb, ktoré

sú uvedené v Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a v osobitných cenníkoch pre jednotlivé služby. Aktuálne znenia týchto dokumentov sú zverejnené na Webovej stránke Podniku <https://www.4ka.sk/cenniky-a-dokumenty#zmluvy-a-smernice>.

17. Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Podniku v prípade neplatenia faktúr

V zmysle zákona o elektronických komunikáciách má Účastník 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, uhradená v hotovosti na Predajnom mieste alebo iným spôsobom určeným Podnikom, a to najneskôr v deň splatnosti faktúry.

Ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované písomnou formou, hlasovým volaním, SMS správou alebo elektronickou poštou (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 Cenníku verejných mobilných elektronických komunikačných služieb a platobných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienok poskytovania platobných služieb a Všeobecných podmienok na poskytovanie verejných dátových mobilných elektronických komunikačných služieb.

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.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani do 45 dní po jej splatnosti, Podnik má právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb. Podrobnejšie informácie k úhrade cien za služby a faktúram a platbám nájdete na Webovej stránke Podniku www.4ka.sk.

18. Blokovanie bez poplatku

Bez poplatku Podnik blokuje odchádzajúce volania a SMS na vybrané množiny čísel so zvýšenou cenou.

Pojmy použité v tomto dokumente, ktoré tu nie sú definované, majú rovnaký obsah a význam ako rovnaké pojmy definované alebo použité vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb.