

INFORMÁCIE PRE KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV SPOLOČNOSTI SWAN, a.s.

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať na základe § 42 ods. 1 a § 43 ods. 4 Zákona č. 351/2011 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 (ďalej „Všeobecné povolenie“):

1. Identifikačné údaje Podniku:

- Obchodné meno : **SWAN, a.s.**
- Právna forma: **Akciová spoločnosť**
- Sídlo: **Borská 6, 841 04 Bratislava**
- Identifikačné číslo (IČO): **47 258 314**
- Registrácia v obchodnom registri: **Okresného súdu Bratislava I, odd. SA, vložka č. 6198/B**

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje rozsiahle portfólio elektronických komunikačných Služieb prostredníctvom pevnej a siete, ktorých hlavné kategórie tvoria:

Pripojenie do Internetu prostredníctvom pevnej siete

Iné dátové služby: rôzne technológie

Hlasové služby v pevnej sieti

Služby digitálnej a káblovej TV

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných Služieb sú k dispozícii na Predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/kontakt.

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb sú určené vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných služieb spoločnosti SWAN plus, a.s., a Osobitných podmienkach na poskytovanie služby prenositeľnosti čísla spoločnosti SWAN plus, a.s. a ďalších všeobecných podmienok pred doplnkové služby a ich príloh (ďalej spoločne ako „Všeobecné podmienky“). Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty.

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v cenníkoch jednotlivých Služieb. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty.

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty.

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb a Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku v sekcii www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/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.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby, ktoré poskytované Podnikom sú zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/kontakt.

7. Informácie o zmenách podmienok

Podnik bude informovať o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa Služieb alebo ich používania spôsobom uvedeným v Článku 13 Všeobecných podmienok.

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

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, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnom cenníku Služieb. Tieto opatrenia v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach alebo príslušnom cenníku Služieb budú mať za následok prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb. Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov.

9. Informácie o produktoch a službách určených pre zdravotne postihnutých účastníkov

Podnik ponúka produkt špecificky určený pre zdravotne postihnutých Účastníkov. Viac informácií o podmienkach nájdete v cenníku služieb. Aktuálne znenie dokumentu je zverejnené na Webovej stránke Podniku: www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných cenníkoch Služieb. O používanie Služby sa môže uchádzať každý záujemca.

11. Informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viac-frekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách

Podnik nie je poskytovateľom univerzálnej služby. Informácie o službách prezentácie identifikácie volajúceho a o službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 Zákona sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných častiach cenníka Služieb.

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

Informácie o prístupe k službám tiesňového volania sú uvedené vo Všeobecných podmienkach.

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

Informácie o práve účastníka podľa § 59 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách sú uvedené vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných služieb spoločnosti SWAN plus, a.s., ktoré sú zverejnené na uvedenom odkaze <https://www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty>

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

Informácie o cenách vo vzťahu k číslam a službám s osobitnými cenovými podmienkami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka Služieb.

15. Informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014 z 1.10.2014 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Informácie o pravidlách a opatreniach na reguláciu sieťovej prevádzky (napríklad pravidlá správneho využívania služieb (FUP), blokovanie, filtrovanie) a tiež informácie o vplyve ich uplatnenia na využívanie služby koncovým používateľom sú uvedené najmä vo Všeobecných podmienkach a v Cenníkoch služieb pre danú službu. Uvedené dokumenty sú dostupné na Webovej stránke Podniku v sekcii:

<https://www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/dokumenty>

16. Rýchlosť internetových služieb

Proklamovaná rýchlosť služby Internet je tá rýchlosť, ktorá je uvedená v marketingových materiáloch a cenníku Spoločnosti SWAN. Proklamovaná rýchlosť je zároveň aj maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu. Pokiaľ nie je uvedené inak, bežne dostupná rýchlosť je vyjadrená ako 80% proklamovanej rýchlosti a minimálna rýchlosť je vyjadrená ako 20% z proklamovanej rýchlosti. Maximálna prenosová rýchlosť je dosiahnuteľná rýchlosť výlučne v sieti Podniku. Dosiahnutie tejto rýchlosti Podnik koncovým užívateľom negarantuje.

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 bode 15 môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

17. Informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch Poskytovateľa 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 nájdete na Webovej stránke Podniku v sekcii <https://www.swan.sk/domacnosti/pomoc-a-podpora/vseobecne-info>.



Služba je poskytovaná za vopred stanovený mesačný poplatok nezávisle na objeme prenesených dát, z toho dôvodu nie je potrebné poskytovať informácie o kontrole nákladov za poskytnutú Službu.

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