

VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNÝCH SLUŽIEB SPOLOČNOSTI SWAN, a.s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1

Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 **SWAN, a.s.** so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B, je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu licencie udelennej Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Licencia“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení. SWAN, a.s., (ďalej len „spoločnosť SWAN“) je telekomunikačným podnikom. Spoločnosť SWAN je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné služby a elektronické komunikačné siete na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 **Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejných služieb spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve (ďalej len „Zmluva“).
- 1.3 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie Služieb.
- 1.4 **Účastník** je fyzická alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN, ktorá je na základe Zmluvy vo vzťahu so spoločnosťou SWAN. Účastník je koncový užívateľ, ktorý používa verejne dostupnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby.
- 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.
- 1.6 **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávateľa v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služieb. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služieb k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 **Zriadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisními, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zriadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zriadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich odstránenie.
- 1.8 **Pripojenie** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „Sieť“) je funkčne prepojená sústava prenosových systémov a ak je to potrebné, prepájačiac alebo smerovacích zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie Služieb 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 Siete spoločnosti SWAN (ďalej len „Stredisko“).
- 1.10 **Služba** alebo **Služby** pozostávajú zo širokopásmového dátového služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátového služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti SWAN v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohod. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.11 **Objednávka** je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zriadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, predbežný dátum Zriadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zriadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriadení pripojenia majú využiť existujúce Vnútrošné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.12 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zriadenia pripojenia Účastníka resp. Záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.13 **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytnuté Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.14 **Odzovďavací protokol** je listina potvrdzujúca Zriadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadením Prístupového okruhu. Odzovďavací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odzovďavací protokol Účastník alebo Kontaktná osoba.
- 1.15 **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorú slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenájatý telekomunikačný okruh, ktorú spoločnosť SWAN prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 1.16 **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.17 **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosti SWAN.
- 1.18 **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb. Vlastníkom Zariadení, ak v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach nie je výslovne uvedené inak, je a aj po ukončení platnosti Zmluvy zostáva spoločnosť SWAN. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zariadenia ako telekomunikačné zariadenia podliehajú ochrane právneho poriadku SR, vrátane trestnoprávnej.
- 1.19 **Vnútrošný rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútrošný rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.20 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.21 **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.22 **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.23 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zriadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.24 **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.25 **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.26 **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Porouchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.27 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.28 **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.
- 1.29 **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovně poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.30 **Podpora** je technické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.
- 1.31 **Doplnkové programové balíky** je zoskupenie televíznych programových služieb usporiadaných v rámci balíčka spravidla podľa ich tematickej príbuznosti.
- 1.32 **Televízny archív** je v rámci Služby poskytnutý archív vybraných televíznych kanálov, v ktorom je zaznamenaný vysielaný televízny program.
- 1.33 **Webová stránka** je stránka www.swan.sk.

Článok 2

Špecifikácia Služby

- 2.1. **Služba je elektronická komunikačná služba poskytovaná spoločnosťou SWAN, ktorej druh, opis a kvalita je definovaná v Objednávke, ktorá spolu s týmito Všeobecnými podmienkami tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.**
- 2.2. V prípade rozporu medzi Objednávkou, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami majú prednosť dokumenty, uvedené skôr. Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky.

Článok 3

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1. Spoločnosť SWAN je povinná:
 - 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,
 - c) pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb 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 telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
 - e) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
 - f) udržiavať technické Zariadenia siete spoločnosti SWAN v takom technickom stave, aby bola dosahovaná obvyklá kvalita služieb stanovená telekomunikačnými 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 najmenie jeden mesiac 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 účastníkov, 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 spoločnosť SWAN právo najmä:
 - a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ak 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 spoločnosti SWAN 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.
 - c) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:
 - i. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu, pričom za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
 - i. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 - 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 zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhraných 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 písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
 - vi. Účastník zasiaha nevyžiadajú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
 - vii. Účastník poruší alebo využije Službu na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) spoločnosti SWAN, a.s. alebo tretích osôb.
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za náležité upozornenie sa považuje upozornenie uskutočnené formou zaslania správy sms, elektronickou formou (e-mail) alebo písomnou formou prostredníctvom podniku poskytujúceho poštovú službu,
 3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie verejnej služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení.
 4. písomnej požiadavky Účastníka, a to v trvaní maximálne po dobu 6 mesiacov neperušene a za podmienky, že Účastník nevyužíva Službu vo viaznosti,
 5. narušenia bezpečnosti alebo integrity Siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
 6. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní spoločnosť SWAN testuje chýbosť a zaťaženie jednotlivých častí Siete. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí Siete a trendy rastu zaťaženia Siete.
 - e) požadovať od Účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickým prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka podľa bodu 3.1. písm. c) tohto článku,
 - f) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožňuje zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
 - g) 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 spoločnosti SWAN a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
 - h) zmeniť technologické riešenie v priebehu zmluvného vzťahu, ak poskytne rovnakú kvalitu služby ako riešenie pôvodné
 - i) 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,
 - j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – faktúru Účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobie“),
 - k) vyfakturovať dodatočné Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
 - l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
 - m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
 1. z dôvodov záväzných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémii, 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 spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
 - n) na zmenu programovej štruktúry, a to najmä zaradiť alebo vypustiť televízne alebo rozhlasové kanály z programovej štruktúry a trvale alebo prechodne znížiť alebo zvýšiť počet ponúkaných televíznych alebo rozhlasových kanálov v rámci poskytovaných Služieb.
 - o) meniť Cenník spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach.
 - p) vyúčtovať Účastníkovi faktúrou:
 1. náklady za upomienku v zmysle Cenníka počnúc 2. upomienkou,
 2. zriaďovacie poplatok v zmysle Cenníka za opätovné pripojenie po prerušení poskytovania Služby z dôvodov uvedených v článku 3, odsek 3.2., písm. d), body 1. a 2. Všeobecných podmienok.
- 3.3. Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkom nasledovné servisné a doplnkové služby:
 - 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.
- 3.4. Kontaktné údaje spoločnosti SWAN:
- internetová adresa: www.swan.sk,
 - email: multimedia@swan.sk
 - fax: 02/35 000 799
 - telefón: 0650 123 456 (nepretržite 24 hod./365 dní)

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 písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - platiť cenu za Zariadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb 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 spoločnosti SWAN,
 - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN písomne, alebo prostredníctvom elektronickej pošty:
 - zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DIČ, IČ DPH, 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, 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,
 - používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
 - nezasahovať akýmkoľvek spôsobom do zariadení spoločnosti SWAN, pokiaľ nie je k tomu priamo vyzvaný oprávnenými pracovníkmi spoločnosti SWAN,
 - neodkladne informovať SWAN o nekalite alebo poruche služby, či akékoľvek neštandardnej situácii vzniknutej pri prevádzke zariadení súvisiacich s poskytovanou službou (výpadok napätia na zariadeniach, poruchu pobočkovej ústrednej, plánovanú údržbu, dočasné odpojenie línií a pod.),
 - zabrániť, resp. neumožniť použitie, resp. akokoľvek využitie Zmluvy tretej strane,
 - zabrániť pripojeniu akéhokoľvek iného zariadenia k zariadeniam spoločnosti SWAN,
 - 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.
 - využívať Službu výlučne pre osobnú a individuálnu potrebu a ďalej ju akýmkoľvek spôsobom neprístupovať (napr. spôsobom jej sprístupnenia na verejnosť, umiestnením TV prijímača na verejných miestach ako sú reštaurácie, zariadenia, bary, hotely a pod.) bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti SWAN.
 - dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručenie originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
 - poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva zariadenie pripojenia,
 - do 15 dní od skončenia platnosti Zmluvy ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v článku 12 týchto Všeobecných podmienok vrátiť všetky Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré prevzal v súvislosti s užívaním Služby. Účastník je povinný Zariadenia vrátiť nepoškodené v pôvodnom stave s príslušenstvom na obvyklé použitie a s kompletným príslušenstvom. Náklady súvisiace s vrátením Zariadení znáša Účastník. Povinnosť Účastníka vrátiť Zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN platí aj v prípade, ak podľa článku 6 Všeobecných podmienok dôjde k takej zmene Zmluvy, resp. Služby, na základe ktorej Účastník už na riadne využívanie zmenených Služieb nepotrebuje Zariadenie, ktoré využíval do predmetnej zmeny Zmluvy, resp. Služby.
- 4.2. Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa článku 3, bod 3.2. písm. c),
 - poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka,
 - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavlní,
 - zaslanie vyúčtovania, ktoré obsahuje podrobné údaje o jednotlivých odchádzajúcich voľaniach, ak o to Účastník požiada,
 - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného spoločnosťou SWAN 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,
 - obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na Oddelenie zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN,
 - sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

Článok 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

- Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- Všeobecné podmienky a Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na Oddelení zákazníckej starostlivosti spoločnosti SWAN.
- Záujemca o uzavretie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho riadnej identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Spoločnosť SWAN je oprávnená predložené doklady kopírovať, archivovať a spracúvať ich spôsobom a na účel špecifikovaný týmito Všeobecnými podmienkami a Zmluvou. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanou po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvoimi zmluvnými stranami.
- Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmenu c) týchto Všeobecných podmienok.
- Spoločnosť SWAN 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 pohľadáv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi na zaplatenie cien za Služby v súlade s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníka voči spoločnosti SWAN. 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 nepristupí na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- Ak záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovedne súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov i ich využitím na požadovanú Službu.
- Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.8. a 5.9. tohto článku.

Článok 6

Zmena Zmluvy a Služieb

- Zmluva je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
- Spoločnosť SWAN je oprávnená 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 Služby 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 strán, a to napr. formou písomnej Objednávky podávanej na obchodných miestach, žiadosti podávanej prostredníctvom internetového formulára na web stránke spoločnosti SWAN, telefonického volania s operátorom, prostredníctvom Set-Top-Boxu a príslušnej elektronickej platformy a pod. (spolu aj ako „žiadosti“ alebo samostatne „žiadosti“) Rovnako môže spoločnosť SWAN stanoviť osobitný spôsob akceptovania žiadostí. Za akceptáciu sa bude považovať úkon spoločnosti SWAN urobený rovnakou formou, akou bola podaná žiadosť, alebo písomnou formou.
- Účastník je oprávnený aktivovať/ Doplnkové programové balíky a Televízny archív aj prostredníctvom Set-Top-Boxu a len Televízny archív je oprávnený prostredníctvom Set-Top-Boxu aj deaktivovať. Aby sa predišlo pochybeniam, Účastník nie je oprávnený Doplnkové programové balíky deaktivovať/ prostredníctvom Set-Top-Boxu. Účastník v prípade aktivácie prostredníctvom Set-Top-Boxu objednáva predmetnú Službu na dobu neurčitú a je povinný hrať mesačný poplatok za poskytovanú Službu uvedený v Cenníku. Účastník uhrádza vždy poplatok za celý kalendárny mesiac bez ohľadu na to, v ktorú deň kalendárneho mesiaca predmetnú Službu aktivoval, resp. deaktivoval.

- Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne alebo inou formou podľa bodu 6.2. Všeobecných podmienok požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DIČ, IČ DPH, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob alebo forma realizácie žiadosti.
- Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia žiadosti spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvoimi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia žiadosti túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojou žiadosťou viazaný.
- Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou SWAN 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.
- 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 zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
- Žiadne z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezabývajú spoločnosť SWAN práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.
- Na účely bodu 3.1. písm. l) sa podstatnou zmenou zmluvných podmienok rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá spočíva vo zvýšení ceny Služieb, ktoré je Účastník povinný podľa Zmluvy užívať alebo ktorá objektivne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči Podniku nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.
- Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje taká zmena zmluvných podmienok, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu 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 nespĺňajú obmedzenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka voči spoločnosti SWAN, zvýšení kvality Služieb, zmene názvu, rozsahu, štruktúry Služieb, resp. ich programu a pod., a to bez ohľadu na skutočnosť, či Účastník je povinný Služby dotknuté zmenou využívať alebo nie), je spoločnosť SWAN oprávnená oznámiť Účastníkovi niektorým zo stanovených spôsobov oznamovania, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok, ak v osobitných prípadoch nevyplývajú spoločnosť SWAN povinnosť oznámiť danú zmenu skôr.

Článok 7

Ceny a platobné podmienky

- Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené v Zmluve alebo Objednávke. Ak ceny nie sú uvedené v Zmluve alebo Objednávke, platia ceny uvedené v platnom Cenníku. Pre určenie výšky ceny Služieb účtovaných podľa odpočtu poskytnutých Služieb je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby uvedených v Cenníku. Spoločnosť SWAN zverejňuje aktuálny Cenník na Webovej stránke a platnosť týchto cien z pohľadu dátumu platnosti a rozsahu platnosti pre Účastníka je uvedená na Webovej stránke. Spoločnosť SWAN je povinná informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 1 mesiac pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 1 mesiaca sa vzťahuje len na tých Účastníkov, ktorých sa takto zvýšenie cien za Služby týka. Dohoda o zmene ceny Služieb medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb, s 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 dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenej účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- Účtovným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné účtovné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve alebo v Objednávke. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného účtovného obdobia je prvý deň tohto účtovného obdobia.
- Ak sa zmluvné strany v Zmluve alebo Objednávke nedohodnú inak, Účastník, fyzická osoba, ktorý nie je zdaniteľnou osobou podľa § 3 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (zodpovedníkatel), sa zaväzuje uhrádzať Cenu Služieb podľa rozpisu platieb vystaveného spoločnosťou SWAN na základe Zmluvy a Objednávky, ktorý obsahuje všetky identifikačné údaje platby potrebné k riadnej úhrade Ceny Služieb. Cena Služieb je v takom prípade splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí. Ak sa však Cena Služieb účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, spoločnosť SWAN Cenu Služieb aj týmto účastníkom vyúčtuje prostredníctvom faktúry.
- Účastníkom, ktorí sú zdaniteľnými osobami alebo právnickými osobami, ktoré nie sú zdaniteľnými osobami, spoločnosť SWAN Cenu Služieb vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od vystavenia faktúry účastníkom, ak nie je v Zmluve alebo v Objednávke uvedené inak. Fakturačné obdobie je zhodné s účtovným obdobím.
- 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 priripaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti Ceny Služieb, ktorá je uvedená na Objednávke, resp. faktúre. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- Účastník je oprávnený Cenu Služieb uhrádzať prevodom alebo vkladom na účet spoločnosti SWAN, inkasným spôsobom alebo v hotovosti. Výber spôsobu platby nemá vplyv na náklady Účastníka súvisiace so spôsobom platby.
- Úhradu Ceny Služieb inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenšie 7 pracovných dní pred termínom splatnosti Ceny Služieb.
- Ak Účastník uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada priripaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou Ceny Služieb znáša v plnom rozsahu Účastník.
- Spoločnosť SWAN upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradí Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatky za upomienky, počnúc 2. upomienkou, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akokoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktorú už uprečítané, a to bez ďalšieho výslovneho súhlasu Účastníka.
- Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.
- Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo požadovať primerané zabezpečenie platby, ak je účastník v omeškaniach s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo existuje domnienka, že vymožiteľnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytli podobné prípady, ktoré oprávňujú požadovať zábezpeku.
- V prípade, ak Účastník riadne a včas nespĺni svoj splatný záväzok voči spoločnosti SWAN, je spoločnosť SWAN oprávnená uspokojiť svoje splatné pohľadávky voči Účastníkovi zo zábezpeky.
- V prípade, ak spoločnosť SWAN využije zábezpeku alebo jej časť na úhradu splatných pohľadáv voči Účastníkovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.
- Zaplatenú zábezpeku spoločnosť SWAN vráti Účastníkovi najneskôr do 1 mesiaca odo dňa ukončenia Zmluvy, pokiaľ ju spoločnosť SWAN dovtedy nevyužila v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.

Článok 8

Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- Spoločnosť SWAN je na základe § 56 ods. 3 Zákona bez súhlasu Účastníka oprávnená 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 telefonické číslo, zvyška tuzemských záväzkov a a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť, b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN podľa bodu 8.1. Všeobecných podmienok je v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“).
- Spoločnosť SWAN má tiež právo v zmysle Zákona bez súhlasu Účastníka získavať a spracúvať údaje Účastníkov aj na účely poskytovania súčinnosti iným orgánom štátu, ako aj pre potreby podávania informácií v rámci činnosti koordináčnych a operáčnych stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.
- Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka pre potreby poštového styku s Účastníkom a evidencie týchto údajov.

- 8.5. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa Účastníka na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu spoločnosťou SWAN poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami.
- 8.6. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas na spracúvanie jeho osobných údajov v rozsahu telefónne a faxové číslo a adresa elektronickej pošty Účastníka, získaných spoločnosťou SWAN v súvislosti s predajom produktov a Služieb a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi, na telefonické kontaktovanie Účastníka a zasielanie elektronickej pošty Účastníkovi za účelom priameho marketingu spoločnosťou SWAN poskytovaných produktov a Služieb a vykonávanie prieskumov spokojnosti so Službami. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení prijemcu, kým si ju prijímač nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
- 8.7. Účastník dáva spoločnosti SWAN súhlas s tým, že činnosti podľa bodov 8.5. a 8.6. Všeobecných podmienok môže spoločnosť SWAN vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Účastník kedykoľvek odvolať.
- 8.8. Účastník súhlasí s tým, že za účely overenia poskytnutých údajov Účastníka je spoločnosť SWAN oprávnená vyhotovovať kópie (kopírovaním alebo skenovaním) a odpisy verejných listín a dokladov predložených Účastníkom.
- 8.9. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN môže nahrávať volania na čísla liniek telefonickeho centra služieb zákazníkom spoločnosti SWAN a iné volania iniciované medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN, 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 Účastníka o na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služby alebo existencie a platnosti iného právneho úkonu, ktorý uskutočnil Účastník alebo spoločnosť SWAN. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní alebo inom upozorení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba neschválila s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky alebo inom upozorení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na spoločnosť SWAN iným spôsobom.
- 8.10. Spoločnosť SWAN má právo v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene spoločnosti SWAN. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných so spoločnosťou SWAN v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Údaje o sprostredkovateľoch sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie nového sprostredkovateľa spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov sprostredkovateľa na Internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 8.11. Spoločnosť SWAN 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 odmietli 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.
- 8.12. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáha pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkrasných spoločností), ktoré spoločnosť SWAN poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv spoločnosti SWAN, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti SWAN na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Účastníkom, pri postúpení pohľadávky spoločnosti SWAN voči Účastníkovi je spoločnosť SWAN oprávnená a povinná v zmysle § 43 ods. 13 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetky dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka. Údaje o tretích osobách podľa predchádzajúcej vety sú zverejnené na Internetovej stránke spoločnosti SWAN. Poverenie novej tretej osoby spoločnosť SWAN oznamuje Účastníkom rovnako zverejnením identifikačných údajov tejto osoby na Internetovej stránke spoločnosti SWAN.
- 8.13. Súhlas so spracúvaním osobných údajov Účastníka podľa tohto článku Všeobecných podmienok Účastník udeľuje spoločnosti SWAN dňom podpisu Zmluvy.
- 8.14. Spoločnosť SWAN bude spracúvať osobné údaje Účastníka, ktoré aj oprávnená spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania.
- 8.15. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi, Všeobecnými podmienkami, Zmluvou alebo inak dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám.
- 8.16. Doba zhradzovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zhoduje s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhradzovania a spracúvania informácií trvá aj po zániku Zmluvy. SWAN nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje Účastníka až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.
- 8.17. Účastník berie na vedomie, že zverejnením znení týchto Všeobecných podmienok bol Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle § 15 ods. 1 písm. e) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v § 28 ods. 1 písm. a) až h) Zákona o ochrane osobných údajov. Účastník, ako dotknutá osoba má v zmysle citovaného ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od spoločnosti SWAN vyžadovať:
- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
 - b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme;
 - c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN získala jej osobné údaje na spracúvanie;
 - d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - e) opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil,
 - g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
 - h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak SWAN spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.
- 8.18. Spoločnosť SWAN je oprávnená vydávať telefónny zoznam, ktorého účelom je vyhľadávanie kontaktných údajov Účastníkov na základe ich mena priezviska alebo názvu, prípadne ďalších minimálnych identifikačných údajov.
- 8.19. Spoločnosť SWAN je zároveň povinná poskytovať podnikni 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 verejnú informačnú službu 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.
- 8.20. 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.
- 8.21. Spoločnosť SWAN 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.

Článok 9 Reklamačný poriadok

- 9.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 9.2. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobilo okolnosti uvedené vo Všeobecných podmienkach a podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.
- 9.3. Reklamácia na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.4. V reklámke je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.5. Spoločnosť SWAN je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť SWAN túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; spoločnosť SWAN je povinná o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť SWAN odosle 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 spoločnosť SWAN aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklámke.
- 9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezabýva Účastníka povinnosť uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je spoločnosť SWAN povinná 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 prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno 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 spoločnosť SWAN dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nespĺňa podmienku na odklad platby podľa bodu 9.6. Všeobecných podmienok, spoločnosť SWAN má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je spoločnosť SWAN oprávnená tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.
- 9.11. Účastník berie na vedomie, že v prípade, ak sa na základe reklamácie zistí, že dôvodom zlej kvality poskytovaných Služieb je vada na Zariadení (ďalej len ako „**Vadné Zariadenie**“), je Účastník oprávnený požadovať odstránenie týchto vad len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „**Nové Zariadenie**“). Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený požadovať odstránenie vad Vadného Zariadenia akýmkoľvek spôsobom uvedeným v ustanovení § 436 zákona 513/1991 Obchodného zákonníka, okrem spôsobu uvedeného v predchádzajúcej vete tohto bodu Všeobecných podmienok.
- 9.12. Spoločnosť SWAN je povinná bezodkladne po zistení Vadného Zariadenia odoslať Účastníkovi Nové Zariadenie na vlastné náklady.
- 9.13. Účastník je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia Nového zariadenia (ďalej len ako „**Lehota na vrátenie**“) na vlastné náklady doručiť spoločnosti SWAN Vadné Zariadenie. V prípade, ak Účastník nedoručí Vadné Zariadenie v Lehote na vrátenie, je spoločnosť SWAN oprávnená vystaviť faktúru vo výške hodnoty Nového zariadenia a lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi a doručiť ju Účastníkovi. Účastník je povinný túto faktúru v lehote splatnosti uhradiť. Vlastníctvo právo k Vadnému Zariadeniu prechádza zo spoločnosti SWAN na Účastníka uhradením faktúry špecifikovanej v tomto bode Všeobecných podmienok.

Článok 10 Sankcie a poplatky splatné pri ukončení Zmluvy

- 10.1. Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 10.2. V prípade, ak Účastník bez zavinenia spoločnosti SWAN nedodrží dobu viazanosti Služieb uvedenú v Zmluve a/alebo v Objednávke alebo v prípade, ak spoločnosť SWAN odstúpi od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 12.5. Všeobecných podmienok, má spoločnosť SWAN nárok na doplatenie zľavy z ceny, ktorá bola Účastníkovi poskytnutá v súvislosti s využitím akcie na podporu predaja, a to
- a) zľavy z mesačného poplatku za každý mesiac využívania Služieb počas doby viazanosti Služieb. Zľava z mesačného poplatku v príslušnom mesiaci predstavuje sumu vo výške určenej ako rozdiel medzi akčiovou (zľavovou) výškou mesačného poplatku za Služby uvedenou v Objednávke a štandardnou (cennikovou) výškou mesačného poplatku za Služby, ktorá je uvedená v Objednávke a/alebo v Cenníku platnom v čase uzavretia Zmluvy. Ak majú Služby poskytované na základe jednej Zmluvy rôzne viazanosti, doplatok zľavy z mesačného poplatku za Služby sa určí postupom podľa tohto bodu 10.2. písm. a) Všeobecných podmienok pre každú Službu osobitne.
 - b) zľavy z aktivačného poplatku, ktorý sa uhrádza za poskytnutie plnenie spočívajúce v Aktivácii Služby tak, ako je definované v bode 1.24. Všeobecných podmienok. Zľava z aktivačného poplatku predstavuje sumu vo výške určenej ako rozdiel medzi akčiovým (zľavovým) aktivačným poplatkom uvedeným v Objednávke a štandardným (cennikovým) aktivačným poplatkom, ktorý je uvedený v Objednávke a/alebo v Cenníku platnom v čase uzavretia Zmluvy.
- Spoločnosť SWAN je oprávnená doplatok zľavy z ceny podľa tohto bodu 10.2. Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia.
- 10.3. V prípade, ak Účastník poruší povinnosť podľa bodu 4.1. písmeno o) týchto Všeobecných podmienok a v lehote tam uvedenej nevráti spoločnosti SWAN jej Zariadenia nepoškodené s kompletným príslušenstvom, Spoločnosť SWAN je po mŕmornom uplynutí lehoty podľa bodu 4.1. písmeno o) týchto Všeobecných podmienok oprávnená zaplatiť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu, ktorej výška bude určená v závislosti od doby užívania nevráteného Zariadenia a to percentom zo sumy uvedenej v Objednávke a/alebo v aktuálnom Cenníku v položke „Predaj (výmena) príslušného Zariadenia, ktorá predstavuje predajnú cenu Zariadenia, a ktorá je zároveň základom pre výpočet výšky zmluvnej pokuty (ďalej len „Základ“). Doba užívania Zariadenia v členení podľa počtu mesiacov užívania Zariadenia a k nej príslušajúca výška zmluvnej pokuty vyjadrená v percentách zo Základu je uvedená v tabuľke č. 1.

Tabuľka č. 1					
Doba užívania Zariadenia	1 – 6 mesiacov	7 – 12 mesiacov	13 – 18 mesiacov	19 – 24 mesiacov	25 – 84 mesiacov
Výška zmluvnej pokuty v % zo Základu	100	100	75	50	25

- 10.4. Spoločnosť SWAN je oprávnená zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3. Všeobecných podmienok Účastníkovi vyúčtovať faktúrou, ktorú je Účastník povinný zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezabýva Účastníka povinnosť vrátiť Zariadenie spoločnosti SWAN. Zmluvnú pokutu podľa bodu 10.3 Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN oprávnená si voči Účastníkovi uplatniť aj v prípade nevrátenia príslušenstva Zariadenia (t. j. ak Účastník vráti Zariadenie bez jeho príslušenstva).
- 10.5. V prípade, že Účastník zneužije službu tak, že ju bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SWAN poskytne ďalším osobám, čo je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku minimálnej mzdy určenej osobitným predpisom za každé takéto jednotlivé porušenie zmluvných podmienok.

Článok 11 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 11.1. Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nielen spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a úšly zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 11.2. Spoločnosť SWAN 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 spoločnosti SWAN, alebo boli poskytované chybné. Náhrada škody podľa predchádzajúcej vety bude Účastníkovi poskytnutá formou zľavy z ceny na faktúre za najbližšie nasledujúce zúčtovacie obdobie za podmienky, že kumulatívna náhrada škody za príslušný mesiac dosiahne minimálne sumu 1,- EUR, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia vzniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 11.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a úšly zisk.
- 11.4. Spoločnosť SWAN 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 prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb.
- 11.5. Spoločnosť SWAN 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.
- 11.6. Spoločnosť SWAN nesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 11.7. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za Služby prístupné v jej Sieti, ktoré poskytuje tretie strany.
- 11.8. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária 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. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 11.9. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 11.10. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb elektronických komunikácií a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 11.11. Spoločnosť SWAN, a ani jeho licenční partneri nesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služby a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 11.12. Spoločnosť SWAN nesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resurce užívateľových dát, t. j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internetu nebudú zneužití tretími stranami.
- 11.13. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupu kódov zverejnených v súvislosti s používaním Služby.
- 11.14. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 12 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 12.1. Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 12.2. Zmluva zaniká:
- a) dohodou Účastníkov Zmluvy,
 - b) odstúpením od Zmluvy,

- c) výpovedou,
d) ak tak ustanovuje osobitný predpis,
e) iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 12.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi spoločnosťou SWAN oznámená; ak spoločnosť SWAN neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa zmenu 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) spoločnosť SWAN ani po opakovanej uznannej reklamácií, neposkytne službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytne v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznani opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinnosti spoločnosti SWAN stále pretrváva,
 - c) spoločnosť SWAN neoznámia 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 podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 12.4. Ak sa na základe Zmluvy poskytujú 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. Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnené zasahuje do Zariadenia Sieť alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanalnosti,
 - b) nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na Sieť Zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také Zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN Zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Všeobecnej podmienky.
- 12.6. Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu, pričom podmienkou vypovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN.
- 12.7. Účastník nemôže vypovedať Zmluvu, pokiaľ má objednanú Službu s obdobím viazanosti.
- 12.8. Spoločnosť SWAN môže vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb okrem univerzálnej služby. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Sieť, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.
- 12.9. 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.
- 12.10. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.11. Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - 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.
- 12.12. Zmluva bez ďalšieho zanikne v prípade, ak jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné, a to ku dňu, kedy sa o dôvode jej zániku dozvie spoločnosť SWAN. Ide najmä o nasledovné prípady:
- a) ak tretia strana nezriadi Prenajatý okruh v lehote do 60 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, alebo
 - b) ak sa po podpise Zmluvy zistí, že jej poskytovanie je technicky neuskutočniteľné z iného dôvodu.
- SWAN sa zaväzuje oznámiť Uživateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 12.13. Zmluva je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný požiadať o uzavretie takejto dohody písomne. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť evidenčné číslo objednávky a 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.
- 12.14. 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.
- 12.15. Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 12.16. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia, prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 12.17. Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 12.18. V prípade, ak Účastník vypovie alebo odstúpi od Zmluvy pred dňom Pripojenia alebo svojim konaním alebo nekonaním zmarí Pripojenie, resp. Aktiváciu Služby, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti SWAN náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením Služby, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

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 spoločnosti SWAN alebo na predajné miesto spoločnosti SWAN, ak nie je v Zmluve alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti SWAN určený pre daný typ Účastníckeho oznámenia iný spôsob doručenia spoločnosti SWAN.
- 13.2. Akúkoľvek informáciu, oznámenie, upomienku, faktúru, zálohovú faktúru, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy alebo iné oznámenie spoločnosti SWAN (ďalej len „**Oznámenie Podniku**“) doručuje spoločnosť SWAN Účastníkovi niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 13.3. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené 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, bývajúc na tej istej adrese a ochotná obstarat' 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 prvým 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 adresu Účastníka stým, 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 na pracovisko spoločnosti SWAN. V prípade, 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 oznámí spoločnosti SWAN, 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 elektronickou poštou a SMS správou na kontaktnú e-mailovú adresu, resp. mobilné telefónne číslo Účastníka uvedenú v Zmluve.
- 13.7. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Oznámení Podniku 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 z tejto 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 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Občianskym zákonníkom.

Článok 15 Mimosúdne riešenie sporov

- 15.1. Účastník, bez toho, že by boli dotknuté jeho práva podľa článku 14 Všeobecných podmienok, môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor so spoločnosťou SWAN, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 15.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
- a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu účastníka,
 - b) názov a sídlo podniku,
 - c) predmet sporu,
 - d) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - e) návrh riešenia sporu.
- 15.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 15.4. Účastník a spoločnosť SWAN môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 15.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

Článok 16 Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1. Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN oznámí takúto zmenu, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia, zverejnením nových podmienok na internete, alebo v mieste svojho obchodného zastúpenia.
- 16.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 16.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 16.5. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN 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 17 Spoločné, prechodné a záverečné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Tarifou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Tarifa budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 01.06.2014 a nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.07.2014.