

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Účastník meno a priezvisko/obchodné meno: Materská Škola Milana Marečka 20
trvalé bydlisko/sídlo: Milana Marečka 20, 84108 Bratislava
číslo OP/IČO: 31808999
IČ DPH:
bankové spojenie:
číslo účtu:
zápis v OR/ŽR:
zastúpený:

(ďalej len ako "Účastník")

1.2 Podnik obchodné meno: SWAN, a.s.
sídlo: Borská 6, 841 04 Bratislava
IČO: 35 680 202
IČ DPH: SK2020324317
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu: 2620726338/1100
zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu
Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2958/B
zastúpený: Ján Mrva, na základe plnomocenstva zo dňa 1.1.2009

(ďalej len ako "Podnik")

1.3 Účastník a Podnik týmto v zmysle § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „Zmluva“).

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Na základe Zmluvy sa Podnik zaväzuje poskytovať účastníkovi verejnú elektronickú komunikačnú službu (ďalej len „Služba“) za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie verejných služieb spoločnosti SWAN, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 2.2 Na základe Zmluvy sa Účastník zaväzuje Službu riadne užívať a platiť za jej užívanie Podniku dohodnutú cenu.

3. VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

- 3.1 Presná špecifikácia Služby, vrátane ceny a údajov o koncovom bode Služby sú uvedené v objednávke Služby (ďalej len „Objednávka“), ktorá ako neoddeliteľná súčasť Zmluvy tvorí jej prílohu.
- 3.2 Podnik sa zaväzuje zriadiť Službu, t.j. pripojiť Účastníka k elektronickej komunikačnej sieti Podniku, najneskôr do 30 dní od uzavretia Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak v Objednávke.
- 3.3 Podnik sa zaväzuje dodať účastníkovi koncové zariadenie, ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služby alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zaväzuje koncové zariadenie používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený meniť výrobcom a/alebo podnikom predkonfigurované hodnoty.
- 3.4 Účastník súhlasí / nesúhlasí * so zverejnením svojich osobných údajov v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach v nasledovnom rozsahu:

telefónne číslo ☐
meno ☐
priezvisko ☐
adresa trvalého pobytu ☐

(účastník krížikom vyznačí, so zverejnením ktorých osobných údajov súhlasí, ak si zvolil možnosť „súhlasí“)

- 3.5 Účastník sa zaväzuje užívať Službu digitálna televízia, pokiaľ sa nedohodne s Podnikom písomne inak (alebo mu Podnik nedá svoj písomný súhlas), výhradne len pre svoju potrebu, pričom za užívanie pre svoju potrebu sa považuje tiež užívanie osobami, ktoré žijú v Odbernej jednotke alebo inak trvalo užívajú Odbernú jednotku na základe zmluvy s Účastníkom alebo na základe toho, že sú jeho blízkymi osobami v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka. Účastník je oprávnený pripojiť na koncové zariadenie – Set-Top-Box len výstupné zariadenie (napr. televízny prijímač) umiestnené v Odbernej jednotke.
- 3.6 Služba digitálna televízia nesmie byť využívaná na sprostredkovanie služieb elektronických komunikácií pre tretie osoby a nie je dovolené, s výnimkou uvedenou v bode 3.5. Zmluvy, ďalej ju akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, a to ani na verejných miestach, bez osobitného súhlasu Podniku, inak Účastník zodpovedá za všetku škodu, ktorá tým Podniku vznikne. Ani v prípade udelenia súhlasu podľa predchádzajúcej vety však Podnik v žiadnom prípade nezodpovedá za to, že Účastník nemá vysporiadané vzťahy s organizáciami kolektívnej správy práv v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve (autorský zákon).
- 3.7 Podnik v rámci Služby – hlasová služba poskytuje Účastníkovi neobmedzený prístup k službám tiesňového volania. Vzhľadom na charakter hlasovej služby sa služba prístupu k lokalizačným údajom neposkytuje.

4. DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 4.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 4.2 Zmluvu je možné ukončiť len v súlade s článkom 12. Všeobecných podmienok.
- 4.3 Účastník sa zaväzuje, že v prípade, ak využije pri uzatváraní Zmluvy akciovú cenu, nepožiadava počas doby uvedenej v Objednávke (ďalej len „Viazanosť“) o ukončenie Zmluvy, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Podniku vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby, odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov porušenia povinnosti zo strany Účastníka. Za žiadosť o ukončenie Zmluvy sa považuje najmä výpoveď Zmluvy zo strany Účastníka, odstúpenie Účastníka od Zmluvy z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Podniku. To sa vzťahuje aj na prípady uzatvorenia dodatku k Zmluve.

- 4.4 Ak sa zmluvné strany v Objednávke nedohodli inak, doba Viazanosti začína plynúť vždy odo dňa zriadenia Služby. Služba sa považuje za zriadenú dňom podpisu odovzdávacieho protokolu.
- 4.5 Ak sa zmluvné strany v Objednávke dohodli na neskoršom začatí plynutia doby Viazanosti ako je dátum podpisu odovzdávacieho protokolu, doba Viazanosti začína plynúť odo dňa uvedeného v Objednávke a v takomto prípade je Účastník oprávnený po dobu od podpisu odovzdávacieho protokolu až do dňa, ktorý bezprostredne predchádza dňu začatia plynutia doby Viazanosti uvedeného v Objednávke, využívať Službu bezodplatne. Účastník sa však zaväzuje, že ani počas doby podľa predchádzajúcej vety, ktorá predchádza dobe Viazanosti, nevykoná žiadny z úkonov špecifikovaných v bode 4.3. Zmluvy. Nedodržanie záväzku podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka má rovné následky ako nedodržanie doby Viazanosti.
- 4.6 V prípade, ak sa Služba zriaďuje na diaľku, t.j. nie je potrebný výjazd technika Podniku, doba Viazanosti začína plynúť dňom uvedeným v Objednávke. Ak sa Služba zriaďuje formou samoinštalácie balíka, doba Viazanosti začína plynúť dňom doručenia samoinštalácie balíka Účastníkovi.
- 4.7 Účastník je oprávnený využívať akciové ceny aj opakovane.
- 4.8 Za účelom využívania výhod z akcií na podporu predaja sa Účastník zaväzuje dodržať nasledovné podmienky:
- 4.8.1 dodržať dobu Viazanosti, t.j. zdržať sa počas doby Viazanosti úkonov podľa bodu 4.3. Zmluvy

5. CENA A ZÚČTOVACIE OBDOBIE

- 5.1 Cena za Službu je uvedená v Objednávke. V prípade, že Účastník využije akciovú cenu v zmysle bodu 4.3. Zmluvy, počas celej doby Viazanosti bude Účastník uhrádzať akciovú cenu. Po ukončení doby Viazanosti sa Účastník, ak opätovne nevyužije akciové ceny, zaväzuje uhrádzať za poskytovanú Službu štandardnú cenníkovú cenu stanovenú pre danú Službu v platnom cenníku alebo v Objednávke.
- 5.2 Ceny jednotlivých služieb sú zároveň uvedené v Cenníku, ktorý je zverejnený na webovej stránke Podniku. Informácie o cenách sa má Účastník možnosť dozvedieť aj na predajných miestach Podniku.
- 5.3 Zúčtovacie obdobie Účastníka je uvedené v Objednávke. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia zúčtovacieho obdobia je prvý deň tohto zúčtovacieho obdobia.
- 5.4 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 (nepodnikateľ), sa zaväzuje uhrádzať cenu Služby priamo na základe Zmluvy a Objednávky bez povinnosti Podniku doručovať mu faktúru. Cena Služby je splatná vždy do 14 dní v mesiaci, za ktorý sa platí. Identifikačné znaky platby sú určené v Objednávke. Ak sa však cena Služby účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb, Podnik cenu Služby Účastníkovi vyúčtuje prostredníctvom faktúry.
- 5.5 Účastníkovi, ktorý je zdaniteľnou osobou alebo právnickou osobou, ktorá nie je zdaniteľnou osobou, Podnik cenu Služby vyúčtuje prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom. Splatnosť faktúry je v lehote 14 dní od jej vystavenia. Fakturačné obdobie je zhodné so zúčtovacím obdobím.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Vzťahy zmluvných strán založené touto Zmluvou, ak ich táto Zmluva výslovne neupravuje, sa riadia príslušnými ustanoveniami Všeobecných podmienok, Zákona, Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.2 Zmluvné strany sa dohodli, že výška poplatku za upomienku a poplatku za znovupripojenie Služby pri prerušení poskytovania služby z dôvodov uvedených v článku 3, ods. 3.2., písm. d) Všeobecných podmienok je uvedená v platnom cenníku služieb Max multimedia.
- 6.3 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 6.4 Zmeny a doplnky k tejto Zmluve je možné uskutočniť na základe dohody zmluvných strán v súlade s článkom 6 Všeobecných podmienok.
- 6.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu, nemajú námietky proti jej forme a obsahu, vyhlasujú, že ju neuzatvorili v tiesni a ani za nevýhodných podmienok a na znak súhlasu ju vo vlastnom mene podpisujú.
- 6.6 Zmluva je vypracovaná v 2-och rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom rovnopise.
- 6.7 Účastník súhlasí / nesúhlasí * s bezplatnou inštaláciou dátovej dvojzásuvky umožňujúcej príjem digitálnej TV a internetu do bytu.
- 6.8 Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať na základe dôvery a spolupráce a vyvarujú sa postupov, ktoré by mohli poškodiť záujem jednej alebo druhej strany.

V Bratislave dňa 5.4.2013

V 17.4. dňa 2013

Za Podnik: SWAN, a.s.
Borská 6

Za Účastníka:

Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov

Ján Mrva, na základe plnomocenstva zo dňa 1.1.2009

Materská škola Milana Vrečka 20

* nehodiace sa prečiarknite

ICO: 31 808 999

Zákaznícke číslo:
☒ zriadenie ☐ zrušenie ☐ preloženie ☐ zmena parametrov

Č. obj.: DNV_RP_130405MB1

Dátum zač. viazanosti: podľa PP

Doba viazanosti: ☐ bez viazanosti ☐ 12 mesiacov ☒ 24 mesiacov

ÚČASTNÍK (skrátенý názov):

Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): Materská Škola Milana Marečka 20 ☐ osoba ☐ organizácia
IČO (Číslo OP): 31808999 DIČ (Dátum narodenia): 2022050635 IČ DPH:
Ulica: Milana Marečka 20 Or. č.: Obec (sídlo): Bratislava PSČ: 84108

Korešpondenčná adresa (vypíňa sa len v prípade, ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):

Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):
Ulica: Or. č.: Obec (sídlo): PSČ:

Ďalšie údaje o koncovom bode účastníka:

Miesto pripojenia: Obec (sídlo): Bratislava PSČ: 84107
Ulica: Milana Marečka Or. č.: 16 Poschodie: 0 Miestnosť (byt) č.:
Kontaktná osoba: Materská Škola Milana Marečka 20 Telefón/mobil: 0902/649403
Kontakt (e-mail): msmarecka@gmail.com Elektronická faktúra: ☒ áno ☐ nie

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

	Počet	Mesač. popl. bez DPH	Mesačný popl. s DPH ¹⁾
Internet Mini WiFi (Internet 6/1 Mb/s 5,8 GHz WiFi)	1	10,96 €	13,15 €

Pridelené tel. číslo: Ďalšie prid. tel. číslo: Zverejnenie tel. čísla: ☐ áno ☐ nie

* služba je poskytovaná iba k balíkom TV Rodina, TV Viac Zábavy a Triple Play ** služba je poskytovaná s agregáciou maximálne 1:5

1) Zvýhodnené akciové ceny služieb a balíkov služieb platia iba v prípade uzatvorenia zmluvy s viazanosťou. SWAN a.s. garantuje uvedenú výšku cien počas celej doby viazanosti uvedenej v Zmluve o poskytovaní verejných služieb. Po uplynutí doby viazanosti budú zákazníkovi účtované štandardné ceny podľa platného cenníka. Ponuku zvýhodnených akciových cien balíkov môžu využiť nielen noví, ale aj existujúci zákazníci (využívajúci službu bez viazanosti).

PREDAJ, INŠTALÁCIA A ZAPOŽIČANIE ZARIADENÍ

	Počet	Jednorazový popl. bez DPH	Jednorazový popl. s DPH
Zriadenie služby internet (WiFi Internet 5,8 GHz)	1	33,25 €	39,90 €

V cene inštalácie je zahrnuté: 1x prierez (diery) z chodby spoloč. priestorov do bytu užívateľa a 1x v rámci bytu, natiiahnutie 15m káblu, 1ks dát. zásuvka, 3m prepojovací FTP kábel s koncovkami RJ45 ku každému inštalov. zariadeniu (set-top box, telefón, router), vypísanie inštaláčného protokolu. V rámci platených služieb navyše je možné si objednať služby podľa cenníka Max Multimedia (kábel navyše, ošetrovanie káblov, dátová zásuvka navyše, konektor RJ45, prierez navyše).
K telefónu Panasonic KX-TG1311 (KX-TG6411, KX-TG8411) je potrebné zakúpiť ATA prevodník.

Poznámka:

Spôsob platby: ☒ mesačne ☐ štvrťročne ☐ polročne ☐ ročne

CENA SPOLU	Jednorazový poplatok bez DPH	Jednorazový poplatok s DPH	Mesačný poplatok bez DPH	Mesačný poplatok s DPH
	33,25 €	39,90 €	10,96 €	13,15 €

Dátum: Dátum: 5.4.2013 Dátum: 5.4.2013
Meno a priezvisko: Materská Škola Milana Marečka 20 a priezvisko: Martin Beľoš a priezvisko: Ján Mrva

Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov

podpis obchodného zástupcu

IČ DPH: SK2020324317

31 808 999

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 zriadenie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriadenie 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 osoba 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 subdodávateľia v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služby. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktné osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služby k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktné osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 Zariadenie 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 identifikovaný súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 Pripojením sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zariadenia 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, prepájajúcich 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 širokopásmovej dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej 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 dohôd. 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 Zariadenie 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 Zariadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zariadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriaďovaní pripojenia majú využiť existujúce Vnútrošné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcou 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 zariadenia 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 úhradu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.14 Odovzdávací protokol je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Účastník alebo Kontaktná osoba.
- 1.15 Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý 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, ktorý má spoločnosť SWAN prenájať 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 Zariadenie 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 Zariadenie 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 Zariadenie 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 Dohod-

nutú úroveň parametrov Služby. Poruchou 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 úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.30 Podpora je telefonické 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 balíka pravidiel 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 alebo www.max.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 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 predplatene 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 najmenej 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 Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 3.2. Okrem ďalších prav 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,
 - c) 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 záruk, 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,
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie verejnej služby z dôvodu:
 1. 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 akékoľvek 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 výhražných 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 zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
 - vii. Účastník poruší alebo využije Služby 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 poštové služby,
 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 neprerušene, uvedená doba prerušenia poskytovania Služby sa neapocítava do doby viazanosti Služby,
 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 chybovosť 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 elektronickými 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 tretie 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,

- návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní od vzniku spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Zaujímavcom poskytnutie požadovanej služby.
- Podmienkou pre uzatvorenie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočnosti podľa bodu 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvom stranami.
- Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- Spoločnosť SWAN má právo podmieniť poskytnutie služieb zložením zábezpeky v prípade uzatvorenia Zmluvy v týchto všeobecných podmienkach, v Cenníku alebo osobitne dohodnutých s Účastníkmi. Záujemca sa zaväzuje na zabezpečenie budúcich pohľadávok spoločnosti SWAN voči Účastníkom na zaplatenie celého súladu s platným Cenníkom, ako aj na zaplatenie akýchkoľvek iných splatných záväzkov Účastníkov spoločnosti SWAN.
- Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzatvorenie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo s verejným poriadkom, alebo ak by jej uzatvorenie bolo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzatvorená, ak záujemca o uzatvorenie Zmluvy nepripustí na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky spoločnosti SWAN alebo platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok.
- Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošné rozvodu potrebné na Zariadenie pripojenia a poskytovanie služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútrošného rozvodu s ich využitím na požadovanú službu.
- Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostriedkov ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodu 5.8. a 5.9. tohto článku.

ជំពូក ៦

- 6.1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedený iný spôsob jej zmeny.
- 6.2. 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 plnění tvoriacich súčasť Služieb 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 obchodných 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 „Žiadosť“ alebo samostatne „Žiadosť“) 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.
- 6.3. 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 pochybnostiam, 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 ktorý deň kalendárneho mesiaca predmetnú Službu aktivoval, resp. deaktivoval.
- 6.4. 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, ICO, 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.
- 6.5. Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Žiadosti spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvoma 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.
- 6.6. Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevzťahuje 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.
- 6.7. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením 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.
- 6.8. Žiadeň z ustanovení tohto článku Všeobecných podmienok však nezabavuje spoločnosť SWAN práva vyžadovať písomnú formu dodatku k Zmluve.

Článek 7

- [illegible]

Ak Účastník uhrádza Cenu Služieb zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná 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 „uopomenka“) na jeho povinnosť zaplatiť dižnu časťku v prípade, ak neuhradí Cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za uopomenku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmluv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného 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 omeškaní s úhradou súčasných alebo minulých zmluvných záväzkov alebo existujú oprávnené pochybnosti o platobnej schopnosti Účastníka alebo existuje domnienka, že vymožitelnosť záväzkov spôsobí závažné problémy alebo sa vyskytnú podobné prípady, ktoré opravňujú požadovať zabezpečenie.

V prípade, ak Účastník riadne a včas nesplní svoj platný 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 pohľadávok voči Účastníkovi, spoločnosť SWAN nie je povinná Účastníkovi zabezpečovať využívanie Služieb, a to až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

17. 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.

Čl. 8

Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

8.1. 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 telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.

8.2. Účastník berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov spoločnosti SWAN podľa bodu 8.1. Všeobecných podmienok je v súlade s § 7 ods. 4 písm. b) zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“).

8.3. 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 koordinovaných a operačných stredísk tiesňového volania, a to v rozsahu a v súlade so Zákonom a inými právnymi predpismi.

8.4. 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. Elektronicou poštou sa pritom rozumie akokoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení prijemcu, kým si ju prijíma 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 na 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 telefonického 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 Účastníkov a na preukázanie požiadaviek na zariadenie, zmenu alebo zrušenie Služieb 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 volané alebo volajúca osoba nesúhlasí 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 vymenovať 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 dižnikov alebo osôb, o ktorých tieto podniky zistili, že odcudzili 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 účinnejšie ochrany podnikov pred takýmto osôbami.

8.12. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť SWAN v prípade potreby vymáhania pohľadávok alebo uplatnenia iných oprávnených práv spoločnosti SWAN voči Účastníkovi môže poskytnúť jeho osobné údaje tretím osobám (vrátane inkasných 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 všetku 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 je 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 zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto Všeobecných podmienkach sa zohľadí s dobou trvania Zmluvy. V prípade uskutočnenia vyúčtovania, vrátane evidencie a vymáhania pohľadávok, alebo uplatňovania práva, doba zhromažďovania 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 zmeny týchto Všeobecných podmienok bol Účastník, ako dotknutá osoba v zmysle § 10 ods. 1 písm. d) bod 7 Zákona o ochrane osobných údajov poučený o svojich právach uvedených v § 20 ods. 1 písm. a) až e) 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:

- vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme;
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o zdroji, z ktorého spoločnosť SWAN získala jej osobné údaje na spracúvanie;
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie odpis svojich osobných údajov;

d) opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

e) likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania.

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 podniku 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 verejné informačné služby 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 nechal súhlas, a nesmie ich poskytnúť iným podnikom alebo iným osobám, ktoré vydávajú telefónne zoznamy alebo poskytujú informačné služby o telefónnych číslach.

Čl. 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 reklamácií 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 odloží 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 reklamácií.

9.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezabavuje Účastníka povinnosti 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 prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať, 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 nesplnil 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 väd len dodaním náhradného Zariadenia (ďalej len ako „Nové Zariadenie“). Aby sa predišlo pochybnostiam, Účastník nie je oprávnený požadovať odstránenie väd 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 s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa doručenia faktúry Účastníkovi a doručiť ju Účastníkovi. Účastník je povinný túto faktúru v lehote splatnosti uhradiť. Vlastnícke 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 zaplatenie poplatku vo výške sumy, ktorá sa určuje nasledujúcim spôsobom: celkový mesačný poplatok za Služby vynásobený počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca dohodnutej doby viazanosti. Ak majú Služby poskytované na základe jednej Zmluvy rôzne viazanosti, výška peňažnej náhrady škody sa určí postupom podľa predchádzajúcej vety pre každú Službu osobitne.

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 Zariadenie nepoškodené s kompletným príslušenstvom, Spoločnosť SWAN je po mŕmnom uplynutí lehoty podľa bodu 4.1. písmeno o) týchto Všeobecných podmienok oprávnená uplatniť si voči Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške, ktorá je pre príslušný druh Zariadenia uvedená v aktuálnom cenníku spoločnosti SWAN a to na základe faktúry. Účastník je povinný túto faktúru zaplatiť v lehote 14 dní od jej vystavenia. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezabavuje Účastníka povinnosti vrátiť Zariadenie spoločnosti SWAN.

10.4. 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 nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za neprimerané 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, a to všetko v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Cenníku. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, 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 obmedzenia 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 neoprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.6 Spoločnosť SWAN nenesie 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 trefou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú 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 Účastníkom, 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 nenesú 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 nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. užívateľových dát, t.j. neručí za to, že užívateľove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužívané tretími stranami.
- 11.13 Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu 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 obidvoch 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) vypovedou,
 - d) ak tak ustanovuje osobitný predpis,
 - e) iným spôsobom podľa Všeobecných podmienok.
- 12.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
 - a) neakceptuje podstatnú zmenu 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 odkedy sa o zmene 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, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní 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 poskytuje 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 neoprávnenne zasahuje do Zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - 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 Všeobecné 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 Službu 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 Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s vypovedou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.
- 12.9. Vo vypovedi je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, evidenčné číslo Zmluvy, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ho 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. Vypovedná lehota je jeden (1) mesiac a je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Vypovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola vypoved 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 Užívateľovi zánik Zmluvy bez zbytočného odkladu.
- 12.13. Zmluvu 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 ho 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 mŕtvého alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 12.16. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktívne

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 zmari 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. Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akéhokoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 13.2. Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzame oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 13.3. Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka s tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmy kalendárny deň po jej 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 pracovisku 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 oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 13.4. Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručенú do dispozičnej sféry Účastníka.
- 13.5. 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.
- 13.6. Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorúkoľvek 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 Obchodným 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 nespĺňa 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 nespĺňa 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, týmito nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude to najmä 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

- 16.1. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Tarifou neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 16.2. Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Tarifa budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 16.3. Tieto Všeobecné podmienky boli vydané dňa 30.01.2013 a nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.03.2013.