

Nižšie uvádzame informácie, ktoré je telekomunikačný podnik povinný zverejňovať na základe § 42 ods. 1 a § 43 ods. 4 Zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej „Zákon“) v spojení s čl. IV. Bod 2 ods. 1, 2 a 3 Všeobecného povolenia č. 1/2014 vydaného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej „Všeobecné povolenie“):

1. Identifikačné údaje Podniku:

- Obchodné meno: **SWAN Mobile, a. s.**
- Právna forma: **Akciová spoločnosť**
- Sídlo: **Borská 6, 841 04 Bratislava**
- Identifikačné číslo (IČO): **35 680 202**
- Registrácia v Obchodnom registri **Okresného súdu Bratislava I, odd. SA, vložka č. 2958/B**

2. Rozsah ponúkaných služieb

Podnik poskytuje nasledovné portfólio predplatených elektronických komunikačných Služieb prostredníctvom Mobilnej siete:

- **Hlasové služby (verejná telefónna služba)** poskytovaná prostredníctvom Mobilnej siete,
- **Dátové služby – prístup k internetu** poskytovaný prostredníctvom Mobilnej siete,
- **Iné služby.**

Podrobnosti o celom portfóliu ponúkaných Služieb sú k dispozícii na Predajných miestach Podniku, ktorých zoznam je zverejnený na Webových stránkach Podniku: **www.4ka.sk, www.swan.sk.**

3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky poskytovania verejných mobilných elektronických komunikačných služieb sú určené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN Mobile, a. s. a podmienkach poskytovania platobných služieb a cenníku služieb (ďalej spoločne ako „Všeobecné podmienky“). Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: **www.4ka.sk/dokumenty.**

Informácie o prípadnom minimálnom trvaní zmluvy (tzv. viazanosť) a o možnosti jej ukončenia sú uvedené v príslušných Všeobecných podmienkach (pričom dĺžka doby viazanosti môže byť určená v závislosti od konkrétnej komerčnej ponuky).

4. Štandardné ceny

Štandardné ceny vrátane všetkých cenových položiek, štandardných zliav, osobitných a cielených systémov taríf, ako aj priamych poplatkov súvisiacich s prenosom čísel alebo iných identifikátorov uplatňovaných Podnikom pri poskytovaní Služieb sú stanovené v cenníkoch jednotlivých Služieb. Aktuálne znenie týchto dokumentov je zverejnené na Webovej stránke Podniku: **www.4ka.sk.**

Informácie o poplatkoch súvisiacich s koncovými zariadeniami sú zverejnené v aktuálnom znení príslušného cenníka koncových zariadení na Webovej stránke Podniku: **www.4ka.sk.**

5. Reklamačný poriadok a mechanizmy na urovanie sporov

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Služieb je súčasťou Všeobecných podmienok, ktorých aktuálne

znenie je zverejnené na Webovej stránke Podniku v sekcii **www.4ka.sk**. Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií Tovarů je zverejnený na Webovej stránke Podniku v sekcii **www.4ka.sk/dokumenty**. V prípade sporu medzi Podnikom a Účastníkom je Účastník oprávnený obrátiť sa na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb so žiadosťou o mimosúdne riešenie sporu s Podnikom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie služieb alebo so spôsobom jej vybavenia, o čom je informovaný aj v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok.

6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne servisné služby poskytované Podnikom:

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

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

7. Informácie o zmenách podmienok

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

8. Informácie o postupoch zameraných na meranie a riadenie prevádzky

Informácie o postupoch uplatňovaných Podnikom zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita siete, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu Služieb, ak sú uplatňované vo vzťahu k príslušnej Službe, sú uvedené vo Všeobecných podmienkach. Tieto opatrenia v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach budú mať za následok prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

Tieto opatrenia nebudú mať žiadny vplyv na ochranu osobných údajov koncových užívateľov.

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

Podnik aktuálne neponúka produkty špecificky určené pre zdravotne postihnutých Účastníkov.

10. Informácie o kvalite služieb

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite Služieb Podniku sú uvedené vo Všeobecných podmienkach.

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

Podnik nie je poskytovateľom univerzálnej služby. Univerzálnu službu v rozsahu predpísanú Zákonom o elektronických komunikáciách poskytuje spoločnosť Slovak Telekom, a. s. so sídlom Bajkalská 28, 8 17 62 Bratislava.

Informácie o službách prezentácie identifikácie volajúceho a o službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 Zákona sú uvedené vo Všeobecných podmienkach a v príslušných častiach Cenníka Služieb.

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

Aktuálne informácie o prístupe k službám tiesňového volania sú uvedené vo Všeobecných podmienkach Podniku a v príslušnej časti Cenníka pre poskytovanie služieb Podniku. Tieto dokumenty nájdete v Dokumentoch na stiahnutie na www.4ka.sk.

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

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

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má v zmysle § 59 ods. 2 Zákona právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Ak Účastník, ktorým je fyzická osoba, požiadala alebo súhlasí so zverejnením svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname, má právo v zmluve, alebo iným spôsobom stanoveným spoločnosťou SWAN Mobile, a. s. určiť, či v telefónnom zozname budú zverejnené osobné údaje Účastníka v rozsahu telefónne číslo, titul, meno a priezvisko, alebo v rozsahu telefónne číslo, titul, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Určenie, ktoré relevantné údaje Účastníka podľa predchádzajúcej vety budú zverejnené v telefónnom zozname, sa týka všetkých telefónnych čísel Účastníka, pri ktorých požiadala alebo súhlasil so zverejnením v zmluve, ako aj vo všetkých predchádzajúcich zmluvách.

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

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

15. Informácie podľa Prílohy č. 2 Všeobecného povolenia

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

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

- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi **73 Mbit/s**
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa **25 Mbit/s**
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 3G smerom k užívateľovi **42 Mbit/s**
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 3G smerom od užívateľa **5,75 Mbit/s**
- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi **260 kbit/s**

- Maximálna prenosová rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa **120 kbit/s**

Parametre služby prístupu k internetu v rámci SR

- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom k užívateľovi **50 Mbit/s**
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 4G smerom od užívateľa **10 Mbit/s**
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 3G smerom k užívateľovi **20 Mbit/s**
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 3G smerom od užívateľa **1,5 Mbit/s**
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom k užívateľovi **192 kbit/s**
- Odhadovaná maximálna rýchlosť v sieti 2G smerom od užívateľa **96 kbit/s**

V prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v bode 15 môže Účastník podať reklamáciu postupom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou Všeobecných podmienok (viď. bod 5 vyššie).

16. Blokovanie bez poplatku

Bez poplatku Podnik blokuje odchádzajúce volania na vybrané množiny čísel (množiny (0)900x xxxxxx, (0)97x xxxxxx, (0)98x xxxxxx).

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

Jednou z základných povinností účastníkov v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách je povinnosť uhrádzať riadne a včas úhrady za poskytnuté služby. Za riadnu a včasnú úhradu sa považuje úhrada faktúry so správnymi identifikačnými údajmi (najmä variabilný symbol), ktorá je pripísaná na bankový účet Podniku alebo uhradená v hotovosti na Predajnom mieste najneskôr v deň splatnosti faktúry.

Ak faktúra nebude uhradená včas, Podnik upozorní Účastníka na túto skutočnosť. Upozornenie môže byť realizované písomnou formou, hlasovým volaním, SMS správou alebo elektronickou poštou (e-mailom). V prípade oneskorenia s úhradou faktúry spojeného s potrebou zaslania upomienky môže byť v súlade so Všeobecnými podmienkami Účastníkovi Podnikom účtovaná sankcia vo forme poplatku vo výške podľa platného Cenníka Služieb. Zároveň Podniku vzniká právo účtovať úroky z omeškania v zmysle platných Všeobecných podmienok.

Ak Účastník neuhradí faktúru ani po uplynutí dodatočnej lehoty 3 dní od upozornenia zo strany Podniku, Podnik má právo pristúpiť k prerušeniu alebo k obmedzeniu poskytovania Služieb. V takomto prípade môže dôjsť zároveň k účtovaniu poplatku za obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb vo výške podľa platného Cenníka Služieb.

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

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