



040/2011

Ev. číslo zmluvy poskytovateľa:

3026/11

ZMLUVA O PRIPOJENÍ

uzavretá v zmysle § 43 zák. č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách

Zmluvné strany

Účastník:	Obch. meno (Meno a priezvisko):	Centrum právnej pomoci
	Zastúpený:	Mgr. Zuzana Vasičáková Očenášová, MSc.
	Sídlo/Pošt. adresa:	Námestie slobody 12, 810 05 Bratislava 15, P.O. BOX 18
	Bank. spojenie:	7000245448/8180
	IČO (Číslo OP):	30798841
	DIČ:	2022122641
	Živnostenský list:	
	Výpis z obchod. registra:	
Poskytovateľ:	SWAN, a.s.	
	Sídlo:	Borská 6, 841 04 Bratislava
	Zastúpený:	Ing. Miroslav Strečanský, generálny riaditeľ
	Bank. spojenie:	Tatra banka, číslo účtu: 2620726338/1100
		Dexia banka Slovensko, číslo účtu: 8603889001/5600
	IČO:	35 680 202
	IČ DPH:	SK 2020324317
	Výpis z obchod. registra:	OR Okresný súd Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.2958/B

čl. 1**Predmet zmluvy**

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať účastníkovi verejnú elektronickú komunikačnú službu (ďalej len „Služba“) a záväzok účastníka platiť za využívanie Služby poskytovateľovi dohodnutú cenu.
- 1.2 Rozsah, technická špecifikácia, miesto poskytovania a cena Služby sú uvedené v Objednávke Služby, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy ako jej príloha č. 1. a príloha č. 2.
- 1.3 Na žiadosť účastníka sa poskytovateľ zaväzuje nainštalovať a odovzdať účastníkovi zariadenia potrebné na poskytovanie Služby, ktoré sú a zostávajú vo vlastníctve poskytovateľa počas celej doby platnosti zmluvy, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.
- 1.4 Využívanie Služby podľa tejto zmluvy je upravené v príslušných Všeobecných podmienkach vzťahujúcich sa na v tejto zmluve dohodnutú Službu (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy ako jej príloha č. 3.

čl. 2**Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 2.1 Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 2.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 36 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- 2.3 Platnosť tejto zmluvy je možné ukončiť:
 - 2.3.1 dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 2.3.2 uplynutím doby podľa bodu 2.2 tejto zmluvy,
 - 2.3.3 odstúpením od tejto zmluvy podľa príslušných ustanovení Všeobecných podmienok,
 - 2.3.4 zaplatením odstupného zo strany účastníka podľa bodu 2.4. tejto zmluvy.
- 2.4 Účastník je oprávnený ukončiť platnosť tejto zmluvy pred uplynutím doby podľa bodu 2.2 tejto zmluvy aj zaplatením odstupného poskytovateľovi vo výške určenej nasledujúcim spôsobom: celková suma pravidelného mesačného poplatku za Službu vynásobená počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby určenej podľa bodu 2.2 tejto zmluvy. Platnosť tejto zmluvy sa ukončí posledným dňom mesiaca, v ktorom účastník poskytovateľovi uhradil odstupné.
- 2.5 Ak v prípade, že dôjde k zmene sídla účastníka a s tým súvisiacej prekládke prípojného bodu Služby do lokality, kde nie je možné zabezpečiť pripojenie prostredníctvom optických káblov, poskytovateľ sa zaväzuje prípojný bod Služby pripojiť prostredníctvom inej technológie, ktorá bude kvalitou najbližšia optickým káblom.
- 2.6 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto zmluvy sa lehota uvedená v čl.4 ods.1 písm. g) Všeobecných podmienok mení z troch (3) na štrnásť (14) dní.
- 2.7 Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami, ktoré budú podpísané každou zo zmluvných strán.
- 2.8 Zmluvné strany sa dohodli, že účastník má každých 12 mesiacov platnosti tejto zmluvy nárok na zvýšenie rýchlosti garantovaného symetrického internetového pripojenia o 2 Mbit/s bez toho, že by sa zároveň zvýšila cena Služby. Na požiadanie účastníka je poskytovateľ povinný pripraviť príslušný dodatok k zmluve.
- 2.9 V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny za Službu má poskytovateľ nárok na zaplatenie úrokov z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej sumy za každý i začatý deň omeškania.
- 2.10 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých účastník obdrží tri jej rovnopisy a poskytovateľ jeden rovnopis.
- 2.11 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania každou zo zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v zmysle zákona NR SR č.546/2010 Z.z.. Každá zo zmluvných strán tejto zmluve rozumie a podpisuje na základe slobodnej vôle bez nátlakov. Súhlas s celým textom tejto zmluvy potvrdzujú zmluvné strany podpisom svojich oprávnených zástupcov.

SWAN

Miesto a dátum : Bratislava

Za poskytovateľa:

SWAN, a.s.

Borská 6

841 04 Bratislava

IČO: 35680202

IČ DPH: SK2020324317

Ing. Miroslav Strečanský, generálny riaditeľ

Prílohy:

1. Objednávka Služby (data)
2. Objednávka Služby (VTS) + aktuálna tarifa IP Voice
3. Všeobecné podmienky.

Miesto a dátum : Bratislava 2.6-2011

Za účastníka :

CENTRUM PRÁVNEJ POM

Námestie slobody 12

P.O. Box 18

810 05 Bratislava 15

IČO: 307 988 41



OBJEDNÁVKA SLUŽBY č. 1. (Dátové služby)

Príloha č.1

ceprap-sm-001

☒ zriadenie ☐ zrušenie ☐ preloženie ☐ zmena parametrov				Evidenčné číslo Zmluvy: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>											
Požadovaný dátum realizácie:	01.08.2011	Na min. obdobie:	☐ neurčité	☐ 12 mesiacov	☐ 24 mesiacov	☒ iné: 36 mesiacov									
ÚČASTNÍK (skrátенý názov): Centrum právnej pomoci															
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): Centrum právnej pomoci															
☒ právnická osoba ☐ fyzická osoba – podnikateľ ☐ fyzická osoba															
IČO (číslo OP): 30798841		DIČ: 2022122641			IČ DPH:										
Ulica: Námestie slobody		Orient. č.: 12		Obec (sídlo): Bratislava		PSČ: 810 05									
Zodpovedná osoba pre veci zmluvné za účastníka (priezvisko, meno, titul): Mgr. Zuzana Vasičáková Očenášová, MSc. Prac. pozícia: pover. zastup. funk. riaditeľ/ky															
Telefón:		Fax:		Mobil:		E-mail:									
Kontaktná osoba pre veci technické za účastníka (priezvisko, meno, titul): Ing. Ľubomír Šatara Prac. pozícia:															
Telefón:		Fax:		Mobil: 0915 990 238		E-mail:									
Korešpondenčná adresa (vypíňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):															
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):															
Ulica (P.O.Box):		Orient. č.:		Obec (sídlo):		PSČ:									
DÁTOVÁ SLUŽBA		Označenie služby účastníkom:													
Služba:	☒ Internet		☐ IPsec VPN	☐ Dig. okruh	☐ Back-up:	☐ iné:									
	☐ VPN Basic (best-effort)		☐ VPN Business (real time)		☐ VPN Premium (voice)										
	☐ ADSL SLA štandard (nonstop)		☐ ADSL SLA medium (nonstop)		☐ ADSL SLA high (nonstop)										
Technológia:		☐ Wimax 3,5GHz	☐ FWA 26GHz	☒ Opt. vlákno	☐ RR spoj	☐ Dig. okruh	☐ ADSL ☐ iné:								
Prístupová rýchlosť resp. rýchlosť rádiovkej linky (VPN, DO)															
Mbit/s		kbit/s													
Internet Access (šírka prenosového pásma):															
8 Mbit/s		kbit/s													
IP adresy:		☒ 1		☐ 4	☐ 8	☐ iné:									
Viac ako 1 IP adresu je potrebné zdôvodniť podľa dokumentu RIPE (european IP space request form)															
Poznámka:															
- klient si objednáva garantovaný symetrický internet o rýchlosti 8 Mbit/s - 209,90 Eur bez DPH mesačne po celú dobu viazanosti - v cene služby je 1 verejná IP adresa – 0 Eur bez DPH - router CISCO881-SEC-K9 dodaný v rámci objednáwanej služby sa po uplynutí 36 mesačnej viazanosti zostáva majetkom spoločnosti SWAN, a.s.															
CENA SPOLU bez DPH (s DPH)		€	Zriaďovací poplatok: 1 €		Mesačný poplatok: 209,90 €		Ročný poplatok:								
Elektronická faktúra:		☒ Áno ☐ Nie		e-mailová adresa pre zasielanie el. faktúry:											

Údaje o koncovom bode A (v mieste pripojenia)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): Centrum právnej pomoci				
Ulica: Námestie slobody		Orient. č.: 12	Obec (sídlo): Bratislava	PSČ: 810 05
Poschodie: 1/č.105	Zodpovedná osoba v objekte: Ing. Ľubomír Šatara		Tel.:	Mobil: 0915 990 238
Pripojené koncové zariadenie:	Prenájom ☒ Áno ☐ Nie	Špecifi.(výrobca, typ, model): CISCO881-SEC-K9		Fax:
Požadované rozhranie:	☒ Ethernet		☐ iné:	
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	☐ Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. ☐ Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlásenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:	DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:
☒ vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s. ☐ vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				podpis a pečať vlastníka nehnuteľnosti

Údaje o koncovom bode B (iba v prípade dig. okruhu, LAN-LAN)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):				
Ulica:		Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:		Tel.:	Mobil:
Pripojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model):				
Požadované rozhranie:	☐ Ethernet		☐ iné:	
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	☐ Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. ☐ Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlásenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:	DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:
☐ vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s. ☐ vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				podpis a pečať vlastníka nehnuteľnosti

Iné požiadavky:

Dátum: 18.05.2011	Dátum:	Dátum: 18.05.2011
Meno a priezvisko: Mgr. Zuzana Vasičáková Očenášová, MSc.	Meno a priezvisko:	Meno a priezvisko: Bc. Marek Mišík
 Námestie slobody 12 P.O. Box 18 810 05 Bratislava 15 podpis a pečať účastníka	podpis a pečať obchodného zástupcu	 SWAN, a.s. Borská 6 841 04 Bratislava IČO: 35600202 podpis a pečať prevádzkovateľa



OBJEDNÁVKA SLUŽBY č. 2

(Verejná telefónna služba)

Príloha č.2

Cepnap Sm. 001a

☒ zriadenie ☐ zrušenie ☐ preloženie ☐ zmena parametrov	Evidenčné číslo Zmluvy: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>										

Požadovaný dátum realizácie: 01.08.2011	Na min. obdobie: ☐ neurčité ☐ 12 mesiacov ☐ 24 mesiacov ☒ iné: 36 mesiacov
---	---

ÚČASTNÍK ☐ fyzická osoba ☐ fyzická osoba – podnikateľ ☐ právnická osoba			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): Centrum právnej pomoci			
IČO (číslo OP): 30798841	DIČ: 2022122641	IČ DPH:	
Ulica: Námestie slobody	Orient. č.: 12	Obec (sídlo): Bratislava	PSČ: 810 05

Zodpovedná osoba účastníka pre veci zmluvné (priezvisko, meno, titul): Mgr. Zuzana Vasičáková Očenášová, MSc.	Prac. pozícia: pover. zastup. funk. riaditeľ'ky		
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Kontaktná osoba účastníka pre veci technické (priezvisko, meno, titul): Ing. Ľubomír Šatara	Prac. pozícia:		
Telefón:	Fax:	Mobil: 0915 990 238	E-mail:
Korešpondenčná adresa (vyplňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
Ulica (P.O.Box):	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

ŠPECIFIKÁCIA HLASOVEJ SLUŽBY					Zriaďovací poplatok	Mesačný poplatok /počet mesiacov ¹
Rozhranie/počet hl. kanálov:	☐ Ethernet:	☐ FXS/FXO:	☒ ISDN BRA: 6	☐ ISDN PRA:	☐ TDM	0 € hovorné
Technológia pripojenia:	☐ aDSL	☐ WiMAX	☐ FWA26GHz	☐ RR spoj	☒ optické prip.	
Tarifa:	IP Voice			☐ VVPN		
DDI predvoľba:	☐ 10 čísel	☐ 100 čísel	☐ 1000 čísel	☐ 10000 čísel		
Požadované číslo (DDI):				☐ NP ² ☐ neuverejniť		
Požadované číslo (DDI):				☐ NP ² ☐ neuverejniť		
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:						
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:						
Iné: Patton SN4638						
číslo T com: 02/496835xx, 02/44453078, 02/44463038, 02/44635510,						
rozpis DDI 100 vid' príloha, pripojenie kábla k jestvujúcej telefónnej ústrední účastníka a test spojenia						

- 1) v prípade kúpy zariadenia na splátky, alebo časovo obmedzenej služby uviesť počet fakturačných mesiacov
2) NP (Number Portability) – prenesenie čísla od iného operátora

CENA SPOLU (EUR bez DPH/EUR s DPH)	Jednorazový poplatok: 0 €	Mesačný poplatok: hovorné/
Elektronická faktúra: ☒ Áno ☐ Nie	e-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry:	

Ďalšie údaje o koncovom bode Účastníka			
Miesto pripojenia (fyz. alebo práv. osoba):		Obec:	
Ulica:	Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	PSČ:
Kontakt (meno):	Kontakt (tel./mob.):	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:
Pripojené koncové zariadenie – druh:			
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.		
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	☐ Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľností s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. ☐ Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.		

Dátum: 18.5.2011	Dátum:	Dátum: 18.5.2011
Meno a priezv.: Mgr. Zuzana Vasičáková Očenášová, MSc.	Meno a priezv.:	Meno a priezv.: Bc. Marek Mišík
 podpis a pečiatka účastníka	 podpis a pečiatka obchodného zástupcu	 podpis a pečiatka prevádzkovateľa

VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE SLUŽBY PRÍSTUPU DO SIETE INTERNET SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 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. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu licencie udanej 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 vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 Zmluva je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú 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.
- 1.3 Záujemca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzatvorenie Zmluvy na poskytovanie služby.
- 1.4 Účastník je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať služby spoločnosti SWAN na základe Zmluvy.
- 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 subdodávateľ 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 identifikované 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 prístupový okruh a inštaláciu Zariadenia 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 Koncový bod okruhu je zariadenie spoločnosti SWAN ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenájateľa optického alebo optického spoja s komunikačným rozhraním definovaným v objednávke.
- 1.10 Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „Sieť“) je súhrn fyzických a logických prepojení telekomunikačných 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 telekomunikačným 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“).
- 1.11 Služba alebo služby pozostávajú z 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.
- 1.12 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, požadovaný 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 Zariadení pripojenia majú využiť existujúce vnútorné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcou a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľností, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.13 Požiadavka na ohľadku 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.
- 1.14 Cenník je aktuálna tarifa spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú.
- 1.15 Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.16 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 zriadením Prístupového okruhu. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.
- 1.17 Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieťi 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.
- 1.18 Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.19 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.
- 1.20 Zariadenie alebo Zariadenia sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktorú slúžia na Zariadenie pripojenia a poskytovanie služieb.
- 1.21 Vnútroštruktúry rozvod je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zariadenie pripojenia. Vnútroštruktúry rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.22 Evidenčné číslo objednávky je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.23 Prístupové meno Účastníka slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.24 Heslo slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých službách.
- 1.25 Požadovaný dátum je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zariadenie pripojenia konkrétnej služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zariadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.26 Aktivácia služby predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.27 Dočasné prerušenie poskytovania služieb je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie služieb.
- 1.28 Porucha je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.29 Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.30 Doba zásahu je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebehla tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 1.31 Dohodnutá úroveň je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.32 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.

Článok 2

Popis služby

- 2.1 Prístup do siete Internet je dátová služba, ktorá zabezpečuje nepretržitý prístup do siete Internet. Služba je nezávislá od objemu prenesených dát. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 64 kbit/s – n x 2048 kbit/s. Pripojenie Účastníckej LAN do Internetu je realizované pripojením LAN do Siete SWAN, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej Internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie Účastníckej LAN je rovnaké ako pri službách VPN s rozhraniami na koncovom bode prístupového okruhu X.21, V.35, Ethernet. Konektivita je zabezpečená cez dvoch a viac nadnárodných Internetových operátorov. Službu je možné doplniť o prenájaté telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám spoločnosť SWAN poskytuje doplnkové služby – mailhosting, serverhosting.

Článok 3

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
 - a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona,
 - b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
 - c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
 - 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 Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre služby a Dohodnutá úroveň,
 - g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívanie služby,
 - h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadala spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
- 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 Sieťi a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
 - c) odmietnuť uzavrieť Zmluvu, ak:
 1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 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 so Všeobecnými podmienkami.
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
 3. porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka.
 - e) za zneužívanie služieb sa považuje najmä, ak:
 1. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 2. 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 urážlivé, obťažujúce alebo zlomyseľné komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií,
 3. Účastník použije služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieťi,
 4. Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční či i len pokus namierený proti integrite Siete,
 5. Účastník sprostredkuje služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
 6. Účastník zaslať nevyžiadajú elektronickú poštu:

- i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne
- ii. Na účely priameho marketingu je dovolené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služby krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelení súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ.

Takéto prerušenie nezabavuje účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby

- f) overiť identifikačné a iné osobné údaje Zaujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
- g) zaslať účastníkovi zálohovú faktúru platnú 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,
- h) 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,
- 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 – daňový doklad 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:
- z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémie, 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,
 - v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

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 poskytnutú za Zariadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - používať iba koncové telekomunikačné zariadenie schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN písomne:
- zmenu Kontaktné osoby a zodpovedného zástupcu, 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 právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DRČ, 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, 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,
 - 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 doručením 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 spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zariadenie pripojenia
- 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 § 42, ods.1 písm.c) zákona
 - poskytnutie služby dohodnuté v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
 - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN; o vrátenie musí účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby.
 - obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN,
 - sprostredkovať poskytovanie služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

Článok 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1 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.
- 5.2 Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti SWAN.
- 5.3 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN 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 identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom 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.
- 5.4 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 obidvoma zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6 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 nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 Ak záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a vnútorného rozvodu potrebného pre 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 vnútorného rozvodu s ich využitím na požadovanú službu.
- 5.8 Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

Článok 6

Zmena Zmluvy a služieb

- 6.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti SWAN môže účastník požiadať o zriadenie novej služby, zmenu parametrov služby, alebo zrušenie služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a Zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaje, IČO, DRČ, 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 realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- 6.2 Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných služieb, dohodnutú obidvoma zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť účastníkovi. Po túto dobu je účastník svojím návrhom špecifikovaný v Objednávke viazaný.
- 6.3 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 uzavretú okamihom prvého využitia služby počas účinnosti zmenenej ceny služby podľa Cenníka, s ktorými bol účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4 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.
- 6.5 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
- v súvislosti s prevzatím záväzkov účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

Článok 7

Ceny a platobné podmienky

- 7.1 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých služieb účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých služieb účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO.
- 7.3 Pokiaľ účastník nesúhlasí so zvýšením ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením 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.
- 7.4 Fakturačným obdobím účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- 7.5 Cenu služieb vyúčtuje spoločnosť SWAN účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktoré je daňovým dokladom.
- 7.6 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 na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu ríle je možné platbu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade neprípísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7 Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8 Ak účastník uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu účastník.
- 7.9 Spoločnosť SWAN písomne upozorní účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša účastník.

- 7.10 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek 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 ktoré sú už premieňané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.11 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

Článok 8

Zhromažďovanie a používanie Informácií o Účastníkoch

- 8.1 Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti SWAN súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a Informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete spoločnosťou SWAN, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj Informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2 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 alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosti SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

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 spôsobili okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
- 9.3 Reklamáciu na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od 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 Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne s podpisom Zodpovedného zástupcu Účastníka ju doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od 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.
- 9.5 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.
- 9.6 Spoločnosť SWAN rozhodne o reklamácií do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklamácií 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. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkov písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamácií.
- 9.7 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezaväzuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- 9.8 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 9.9 Ak výška ceny za služby, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.
- 9.10 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, 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.
- 9.11 V prípade ak sa zistí, že reklamácia na neopodstatnená Účastník nespĺňa podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.12 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10

Porucha a Servis.

- 10.1 Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné na zahľadnúť/poskytnúť servis, ako napr. prístupové meno.
- 10.2 Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlásení Poruchy.
- 10.3 V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4 Nahlásením Poruchy v zmysle bodov 10.1. a 10.2. začne plynúť Doba zášahu. V rámci Doby zášahu spoločnosť SWAN je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránení Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zášahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.
- 10.5 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkovi oznámi telefonicky.

Článok 11

Sankcie

- 11.1 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 0,1 % z osikovej 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.

Článok 12

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineneho porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a úšlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom 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. 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.
- 12.3 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 úšlý zisk.
- 12.4 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. Spoločnosť SWAN tak tiež 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.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie 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.
- 12.8 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 13

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- b) dohodou účastníkov zmluvy,
- c) odstúpením od zmluvy,
- d) výpoveďou,
- e) ak nie je dohodnuté inak.
- Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
- 13.3 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) opakovane, ani po reklamácií neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- c) opakovane neodstráni reklamovanú závažnú telekomunikačnú službu v určenom čase.
- 13.4 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hod aj z nebanlivosti,
- b) nezaplatí cenu za služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov (§43 odsek 5, písm.c) zákona), 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 poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 13.6 spoločnosť SWAN môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, 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 zariadením v súlade so Zákomom.
- 13.7 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právu subjektívu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8 Výpovedná lehota 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.

- 13.9 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, 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.
- 13.11 Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ho Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12 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.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtvého alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14 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.
- 13.15 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14 Oznamovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek 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.
- 14.2 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, bývajúc na tej istej adrese a ochotná obstarat' odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzme 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).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka 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 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 oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručенú do dispozície sféry Účastníka.
- 14.5 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

Čl. 15 Právo a súdna príslušnosť

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 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 Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rokovacieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobujú rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení zrušenia rozhodcovského rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení v čase podania žaloby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosti SWAN považuje za osvedčený predložením nasledovných dokumentov:
- a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdávací protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosti, ktoré je spoločnosť SWAN povinná doručovať Účastníkovi, považujú za doručené, ak boli spoločnosťou SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník príslušné písomnosti v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámi spoločnosti SWAN zmenu adresy na doručovanie.
- 15.5 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

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 je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.
- 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 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 16.6 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 a záverečné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.



VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE VEREJNEJ TELEFÓNNEJ SLUŽBY SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)
vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 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. 610/2003 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 vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 Zmluva je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytnúť Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú 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.
- 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 na základe Zmluvy.
- 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 subdodávateľ 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 identifikovaný súpisným, 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 obstaranie.
- 1.8 Pripojením 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 Koncový bod okruhu je zariadenie spoločnosti SWAN ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenášajúce metalické alebo optické spoja s komunikačným rozhraním definovaným v Objednávke.
- 1.10 Elektronická komunikačná sieť (ďalej len „Sieť“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných 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 telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj rádiové a dohľadové stredisko Siete spoločnosti SWAN (ďalej len „Stredisko“).
- 1.11 Služba alebo Služby pozostávajú z 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.
- 1.12 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, požadovaný 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 Vnútoré 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.
- 1.13 Požiadavka na obhliadku je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Zájemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.14 Cenník je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.15 Odovzdávací 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. Odovzdávací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odovzdávací protokol Kontaktná osoba.
- 1.16 Prístupový okruh je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieťi za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenájatý telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť SWAN prenajatý od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 1.17 Virtuálny okruh je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.18 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.
- 1.19 Zariadenie alebo Zariadenia sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré slúžia na Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- 1.20 Vnútorý rozvod je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zriadenie pripojenia. Vnútorý rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.21 Evidenčné číslo objednávky je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.22 Prístupové meno Účastníka slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.23 Heslo slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťové adresy slúžia na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.24 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.
- 1.25 Aktivácia Služby predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.26 Dočasné prerušenie poskytovania Služieb je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.
- 1.27 Porucha je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.28 Servis je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.29 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.
- 1.30 Dohodnutá úroveň je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.31 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.
- 1.32 Verejná telefónna služba je je verejne dostupná služba na uskutočnenie a príjem národných a medzinárodných volaní a na prístup k tiesňovým volaniam prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovaného plánu.
- 1.33 Volanie je elektronické komunikačné spojenie zostavené prostredníctvom verejnej telefónnej služby, ktoré umožňuje obojsmernú komunikáciu v reálnom čase.
- 1.34 Verejná telefónna sieť je používaná na poskytovanie verejne dostupných telefónnych služieb; umožňuje prenos hlasovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete alebo iné formy komunikácie ako sú napríklad faksimilný prenos alebo prenos dát.
- 1.35 Geografické číslo je pridelené číslo z národného číslovaného plánu, kde časť jeho číselnej štruktúry má geografický význam používaný na smerovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bodu siete.
- 1.36 Negeografické číslo je pridelené číslo z národného číslovaného plánu a žiadna časť jeho štruktúry nemá geografický význam; zahŕňa

Článok 2

Popis služby

- 2.1 Verejná telefónna služba spoločnosti SWAN je verejne dostupná elektronická komunikačná služba, prostredníctvom ktorej je účastníkovi poskytovaný prenos hlasu v zmysle a rozsahu Zmluvy a Objednávky hlasových služieb prostredníctvom pevnej verejnej telekomunikačnej siete.
- 2.2 Poskytovanie služby je podmienené prístupom Účastníka do siete SWAN, ktorý môže byť realizovaný aj prostredníctvom verejnej telefónnej siete inej spoločnosti a SWAN nenesie zodpovednosť za prístup účastníka do verejnej telefónnej siete, pokiaľ neposkytuje tento prístup na základe zmluvy.
- 2.3 Služba je poskytovaná v súlade s ustanoveniami Zákona NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách a v súlade so Všeobecným povolením č.1/2005 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky.

Článok 3

Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
- a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona,
- b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
- c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
- d) pokiaľ je to technicky možné, zabliokovať 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 Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň,
- 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.
- 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 zučtovateľského obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
- b) na náhradu škody spôsobenej na Sieťi a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
- c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 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 so Všeobecnými podmienkami.
- d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
 3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.
- e) za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
1. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,

2. 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 výhražných informácií,
3. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Sieť, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
4. Účastník sa pokúsi o preťaženie Sieť akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integritete Sieť,
5. Účastník sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
6. Účastník zaslať nevyžiadajú elektronickou poštou:

i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej sieť, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne

ii. Na účely priameho marketingu je dovolené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služieb krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udeľený súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ.

- Takéto prerušenie nezbuje Účastníka povinnosť uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby
- f) overiť identifikačné a iné osobné údaje Zaujemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
 - g) 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,
 - h) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súhlasnosti 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,
 - i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieť, 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 – daňový doklad 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 závažných 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 Sieť, 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,

Článok 4

Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
 - a) používať Služby v súlade so Zákom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) platiť cenu za poskytnutú za Zariadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - c) používať iba koncové telekomunikačné zariadenie schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN písomne:
 1. zmenu kontaktných osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 2. 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 DRČ, 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,
 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä meno, priezviska, adresy bydliska, 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,
 - e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Sieť,
 - f) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - g) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegraficky alebo iným spôsobom ako doručením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
 - h) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zariadenia pripojenia spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektch, v ktorých sa vykonáva Zariadenie pripojenia
- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
 - a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods. 1 písm. c) zákona
 - b) poskytnutie služby dohodnutej v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
 - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby.
 - e) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN,
 - f) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

Článok 5

Podmienky uzavretia Zmluvy

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a platný Cenník prevzme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formulár Zmluvy, a Cenník sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti SWAN.
- 5.3 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 identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom 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.
- 5.4 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 obidvomi zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6 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 nepristúpil na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 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 zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8 Ak sa pre zariadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

Článok 6

Zmena Zmluvy a Služieb

- 6.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti SWAN môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. 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, DRČ, 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 realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- 6.2 Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke viazaný.
- 6.3 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 uzavretú 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.
- 6.4 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.
- 6.5 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
 - a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

Článok 7

Ceny a platobné podmienky

- 7.1 Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štandardu a výšky cien za Služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO.
- 7.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením 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.
- 7.4 Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniateľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- 7.5 Cenu Služieb vyúčtuje spoločnosť SWAN Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6 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 na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu pripísať. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. 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.

- 7.7 Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8 Ak Účastník uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.9 Spoločnosť SWAN písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú časť v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.10 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek 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 ktoré sú už premieňané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.11 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

Článok 8

Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- 8.1 Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti SWAN súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete spoločnosťou SWAN, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2 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 alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosti SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

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 spôsobili okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
- 9.3 Reklamáciu na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od 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 Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne s podpisom Zodpovedného zástupcu Účastníka ju doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od 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.
- 9.5 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.
- 9.6 Spoločnosť SWAN rozhodne o reklamácií do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklamácií 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. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie a najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamácií.
- 9.7 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezaväzuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- 9.8 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 9.9 Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.
- 9.10 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, 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.
- 9.11 V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nespĺňa podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 9.12 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10

Porucha a Servis.

- 10.1 Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlasenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné k zahájeniu/poskytnutiu servisu, ako napr. prístupové meno.
- 10.2 Účastník je povinný potvrdiť nahlasenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlasenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlasenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlasení Poruchy.
- 10.3 V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlasenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4 Nahlasením Poruchy v zmysle bodov 10.1. a 10.2. začne plynúť Doba zásahu. V rámci Doby zásahu spoločnosť SWAN je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránení Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlasená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 18:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.
- 10.5 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkovi oznámi telefonicky.

Článok 11

Sankcie

- 11.1 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 0,1 % 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.

Článok 12

Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 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 nepriame škody, následné škody a úšlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom 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 poskytnuté chybné. 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.
- 12.3 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 úšlý zisk.
- 12.4 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 prevádzkované iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. 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.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služieb spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolností, 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.
- 12.8 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 13

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
- b) dohodou Účastníkov zmluvy,
- c) odstúpením od zmluvy,
- d) výpoveďou,
- e) ak nie je dohodnuté inak.
- Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
- 13.3 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
- a) oznámi zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
- b) opakovane, ani po reklamácií neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
- c) opakovane neodstráni reklamovanú závažnú telekomunikačnú službu v určenom čase.
- 13.4 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN.
- 13.5 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) nezaplatí cenu za službu na to 45 dní po dni splatnosti,
- c) pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov (§43 odsek 5, písm.c) zákona), 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 poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Služby protiprávnym spôsobom,
- e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 13.6 spoločnosť SWAN môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doniesť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízky, so zvýhodneným zariadením v súlade so Zákonom.

- 13.7 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8 Výpovedná lehota 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.
- 13.9 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.
- 13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, 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.
- 13.11 Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločností SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12 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.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14 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.
- 13.15 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14

Oznamovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledujúcich spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2 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, bývajúc na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzme 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).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka 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 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 oznámi spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručení do dispozičnej sféry Účastníka.
- 14.6 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

Čl. 15

Právo a súdna príslušnosť

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 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 Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rokovacieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobia rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení zrušenia rozhodovacieho rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení v čase podania žaloby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosti SWAN považuje za osvedčený predložením nasledovných dokumentov:.
- a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdávací protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosť, ktorá je spoločnosť SWAN povinná doručovať Účastníkovi, považujú za doručené, ak boli spoločnosť SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník príslušné písomnosti v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, žečas oznámi spoločnosti SWAN zmeny adresy na doručovanie.
- 15.5 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

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 je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu ucanú Účastníkom.
- 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 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 16.6 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 a záverečné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.



Tarif na poskytovanie verejnej telefónnej služby IP Voice

Platná od 1.6.2009

Vnútroštátne volania v rámci SR	Časové pásmo	€/min	Sk/min
Miestne volania (DLC)	silná prevádzka	0.0279 (0.0332)	0.84 (1.00)
Miestne volania (DLC)	slabá prevádzka	0.0279 (0.0332)	0.84 (1.00)
Medzimestské volania (DLD)	silná prevádzka	0.0279 (0.0332)	0.84 (1.00)
Medzimestské volania (DLD)	slabá prevádzka	0.0279 (0.0332)	0.84 (1.00)
Volania do mobilných sietí (F2M)	silná prevádzka	0.1295 (0.1541)	3.90 (4.64)
Volania do mobilných sietí (F2M)	slabá prevádzka	0.1295 (0.1541)	3.90 (4.64)

Medzinárodné volania			
Zaradenie krajín do tarifných pásiem			
0	Česká republika, Maďarsko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko	0.0465 (0.0553)	1.40 (1.67)
I	Belgicko, Cyprus, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Írsko, Island, Kanada, Lichtenštajsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Malta, Monako, Nórsko, Panenské ostrovy USA, Portoriko, Portugalsko, Rusko, Slovinsko, Spojené štáty americké, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Vatikán, Veľká Británia a Severné Írsko	0.0465 (0.0553)	1.40 (1.67)
II	Albánsko, Alžírsko, Andorra, Argentína, Austrália, Bahamy, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Burundi, Čína, Dominikánska republika, Gabun, Ghana, Gruzínsko, Guam, Hongkong, Chile, Chorvátsko, Indonézia, Izrael, Japonsko, Juhoafrická republika, Južoslávia, Kórea Južná, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Malajsko, Mexiko, Moldavsko, Namíbia, Niger, Nový Zéland, Palestína, Peru, Rumunsko, San Marino, Singapur, Tchaj-wan, Turecko, Ukrajina, Uzbekistan, Venezuela	0.1826 (0.2173)	5.50 (6.55)
III	Afganistan, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Antily Holandské, Arménsko, Aruba, Azerbajdžan, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bolívia, Botswana, Brazília, Burkina Faso, Čad, Dominika, Džibuti, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Filipíny, Gambia, Gibraltár, Grenada, Guadeloupe, Guatemala, Guinea republika, Guyana francúzska, Haiti, India, Irán, Jamajka, Jemen, Jordánsko, Kajmánske ostrovy, Kamerun, Kapverdy, Katar, Kazachstan, Kolumbia, Komory a Mayotte, Libéria, Líbya, Macao, Macedónsko, Madagaskar, Maledívy, Maroko, Martinik, Maurétania, Maurícius, Mikronézia, Mongolsko, Montserrat, Mozambik, Nigéria, Nikaragua, Nová Kaledónia, Omán, Pakistan, Panama, Panenské ostrovy britské, Pobrežie Slonoviny, Reunion, Rovníková Guinea, Rwanda, Salvador, Samoa americká, Saudská Arábia, Senegal, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Stredoafriická republika, Sudán, Surinam, Sv. Krištof a Nevis, Sv. Lucia, Sv. Peter a Michal, Sv. Vincent a Grenadiny, Sýria, Tadžikistan, Tanzánia, Thajsko, Togo, Trinidad a Tobago, Tunisko, Trky, Uganda, Uruguaj, Vietnam, Zambia, Zimbabwe	0.2954 (0.3516)	8.90 (10.59)
IV	Austrálske externé územia, Ascension, Bhután, Brunei, Cookove ostrovy, Dem. Rep. Kongo, Diego Garcia, Eritrea, Etiópia, Falklandy - Malvíny, Fidži, Grónsko, Guinea - Bissau, Guyana republika, Honduras, Irak, Kambodža, Keňa, Kirgizstan, Kiribati, Kongo, Kórea LDR, Kuba, Laos, Lesotho, Malawi, Mali, Mariany severné, Marshallove Ostrovy, Myanmar - Barma, Nauru, Nepál, Niue, Palau, Papua - Nová Guinea, Paraguay, Polynézia francúzska, Somálsko, Svazijsko, Šalamúnove ostrovy, Samoa západná, Sierra Leone, Sv. Helena, Sv. Tomáš a Princov ostrov, Thuraya, Tokelau, Tonga, Turkmenistan, Tuvalu, Vanuatu, Východný Timor, Wallis a Futuna	0.9261 (1.1021)	27.90 (33.20)
	Medzinárodné mobilné siete: Albánsko, Alžírsko, Andorra, Argentína, Austrália, Belgicko, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Čierna Hora, Čína, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Gabon, Ghana, Grécko, Holandsko, Hong Kong, Chile, Chorvátsko, Indonézia, Írsko, Island, Izrael, Juhoafrická republika, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Lichtenštajsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Macedónia, Maďarsko, Malajsko, Malta, Moldavsko, Monako, Namíbia, Nemecko, Nórsko, Nový Zéland, Peru, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Rusko, Singapur, Slovinsko, Srbsko, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Tchaj-wan, Turecko, Veľká Británia a Severné Írsko, Venezuela	0.2191 (0.2607)	6.60 (7.85)

Volania na čísla so špeciálnym číslovaním	Tarifikácia		
Číslo bezplatných volaní (0800 xxx xxx, 15x, 112)		bezplatne	bezplatne
Číslo so zdieľaním poplatkov (0850 xxx xxx)	1 sekunda	0.0432 (0.0514)	1.30 (1.55)
Volania na čísla korporátnych sietí (0960)	1 sekunda	0.0631 (0.0751)	1.90 (2.26)
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy)	1 sekunda	0.0266 (0.0316)	0.80 (0.95)
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy)	1 sekunda	0.0133 (0.0158)	0.40 (0.48)
Skrátené regionálne čísla (16 xxx)	1 minúta	0.0830 (0.0988)	2.50 (2.98)
Skrátené národné čísla (17 xxx a 18 xxx)	1 minúta	0.1295 (0.1541)	3.90 (4.64)
Služby prevádzkovateľov sietí (12 xxx okrem 12 149 a 12 111)	1 minúta	0.2290 (0.2726)	6.90 (8.21)
Informačná linka o účastníckych číslach vo všetkých sieťach (1180)	1 minúta	0.3187 (0.3792)	9.60 (11.42)
Informačná linka o účastníckych číslach T-Com (1181)	1 minúta	0.3187 (0.3792)	9.60 (11.42)
Informačná linka o účastníckych číslach Orange (1185)	1 minúta	0.4913 (0.5846)	14.80 (17.61)
Informačná linka o účastníckych číslach T-Mobile (1188)	1 minúta	0.4913 (0.5846)	14.80 (17.61)
Informačná linka o medzinárodných účastníckych číslach (12 149)	1 minúta	0.4913 (0.5846)	14.80 (17.61)
Služba T-Com Info Asistent (12 111)	1 minúta	0.3187 (0.3792)	9.60 (11.42)
Univerzálna odkazová schránka T-Com (0806 a 0809 xxxxxx)	1 minúta	0.0631 (0.0751)	1.90 (2.26)

Cenník doplnkových služieb	Mesač. popl. (€)	Mesač. popl. (Sk)
DDI 10	0.33 (0.40)	10 (11.90)
DDI 100	3.32 (3.95)	100 (119.00)
DDI1000	33.19 (39.50)	1000 (1190.00)

Ceny sú uvedené v EUR a SKK za minútu spojenia bez DPH, a v zátvorke s DPH ktorá je stanovená platnou legislatívou v zákone o dani z pridanej hodnoty. Bežné hovory sú účtované po sekundách od prvej sekundy, volania na čísla so špeciálnym číslovaním sú účtované podľa uvedených časových intervalov. Ceny uvedené v € boli vypočítané v súlade so zákonom č. 659/2007 Z. z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a o zmene a doplnení niektorých zákonov podľa konverzného kurzu 1 € = 30,1260 Sk

Pre vnútroštátne volania sú platné časové pásma: silná prevádzka: pracovné dni od 7:00 do 19:00; slabá prevádzka: pracovné dni od 19:00 do 7:00, dni pracovného voľna a dni pracovného pokoja od 0:00 do 24:00. Medzinárodné volania sú účtované podľa zaradenia krajín do tarifných pásiem a bez rozlíšenia časových pásiem