



Slovak Telekom, a.s.,  
Bajkalská 28, 817 62 Bratislava  
IČO 35 763 469, IČ DPH SK 2020273893  
Zapísaný do OR mes. súdu Bratislava III, oddiel  
Sa, vložka 2081/B

## Predzmluvné informácie pre Službu mobilného hlasu

Plnenia, pre ktoré je určená táto Predzmluvná informácia, sú vymedzené v tabuľkách v bode 2. tohto dokumentu v závislosti od Účastníkom zvoleného Programu Služby.

**Kontakty:**  
Chat na [www.swipe.sk](http://www.swipe.sk) / Swipe aplikácia  
Zákaznícka linka 0800 123 456

### 1. Základné vlastnosti plnenia

Služba mobilného hlasu je verejná elektronická komunikačná služba, ktorá umožňuje volania, zasielanie SMS, MMS a prístup k internetu v mobilnej sieti. Služba mobilného hlasu neobsahuje minimálne úrovne kvality služby, je negarantovaná.

#### Parametre služby internetového prístupu v rámci Služby mobilného hlasu:

Odhadovaná maximálna rýchlosť: Sťahovanie/Odosielanie je pre technológiu 5G do 600/50 Mb/s, 4G do 500/50 Mb/s, 2G do 120/60 kb/s, v závislosti od lokality, v ktorej sa pripájate k internetu a podmienok konkrétnej Služby; to neplatí pre prípady, kedy si Účastník zvolí Program Služby s nižšou maximálnou rýchlosťou, kedy sa uplatní odhadovaná maximálna rýchlosť pri tejto nižšej maximálnej rýchlosti. Informatívnu mapu pokrytia nájdete na stránke [www.telekom.sk/pokrytie](http://www.telekom.sk/pokrytie).

**Odhadovaná maximálna rýchlosť** je rýchlosť, ktorá je potenciálne dosiahnuteľná a je komunikovaná ako maximálna prenosová rýchlosť. **Proklamovaná rýchlosť** je zhodná s odhadovanou maximálnou rýchlosťou.

### 2. Cena Služby a podmienky predčasného ukončenia Zmluvy

Typ prevádzky	Cena	Príplatky pri uplatnení roamingovej FUP
Volania do sietí Telekom	-	-
Volania do mobilných a pevných sietí v SR	0,1025 €/min.	-
Odchádzajúce volania zo SR do EÚ a zóny 1		-
Odchádzajúce roamingové volania z EÚ a zóny 1 do EÚ, zóny 1 a SR		0,02337 €/min.
Prichádzajúce roamingové volania v EÚ a zóne 1	-	0,00246 €/min.
SMS v SR	0,1025 €/SMS	-
SMS zo SR do EÚ a zóny 1	0,0718 €/SMS	-
SMS v EÚ a zóne 1, z EÚ a zóny 1 do SR	0,1025 €/SMS	0,00369 €/SMS
MMS – odosielanie na mobil alebo e-mail v SR		-
MMS v EÚ a zóne 1, z EÚ a zóny 1 do SR		0,0016 €/MB
Spotreba dát v EÚ a zóne 1	-	0,0016 €/MB

Všetky ceny sú uvedené s DPH.

Informácie o tarifíkácii volaní, SMS, MMS a dát v rámci zón 2, 3 a 4, zaradenie krajín do jednotlivých zón a ponuka dátových, volacích, SMS a MMS balíkov, ktoré možno aktivovať k Službe mobilného hlasu sú dostupné v platnom Cenníku pre poskytovanie Služby Swipe.

Služby poskytované na číslach s osobitným spoplatnením sú spravidla poskytované tretími osobami a majú spravidla odlišný tvar od štandardných účastníckych čísel (napr. sú skrátené) alebo ide o osobitné množiny čísel určených na poskytovanie služieb s pridanou hodnotou, resp. služieb s osobitnou tarifíkaciou (napr. volanie na audiotextové čísla). Tarifíkacia pri využití služieb na takýchto číslach (volanie, SMS, MMS) je vyššia ako volanie, SMS alebo MMS na štandardné účastnícke číslo. Jednotková cena sa pohybuje od 0,050 € za SMS, resp. 0,100 € za MMS po 50,000 € za SMS/MMS a od 0,30 € po 3,00 € za minútu volania. Pri volaniach sa hovory účtujú po minútach od prvej sekundy.

Pri využívaní Služby mobilného hlasu sa uplatňuje zásada korektného využívania služby (FUP) nasledovne:

Po vyčerpaní 2000 minút sa na každú ďalšiu minútu volania uplatňuje cena po spotrebovaní voľných jednotiek podľa Tabuľky. Pri volaniach sa hovory účtujú po minútach od prvej sekundy.

Po vyčerpaní 2000 správ (SMS alebo MMS) sa za každú ďalšiu správu (SMS alebo MMS) uplatňuje cena po spotrebovaní voľných jednotiek podľa Tabuľky.

Po vyčerpaní 300 GB z aktívneho balíka neobmedzených dát v kombinácii s neobmedzenou rýchlosťou alebo z aktívneho balíka neobmedzených dát v kombinácii s rýchlosťou 10 Mbps bude rýchlosť ďalšieho dátového prenosu znížená na 3 Mbps.

Služba mobilného hlasu je služba, za používanie ktorej sa účtujú poplatky vopred na základe Účastníkom zvoleného Programu Služby z pripojenej platobnej karty Účastníka, pričom Účastník môže vytvoriť nadspotrebu maximálne do výšky 3,00 EUR. Služba mobilného hlasu sa poskytuje po dobu 30 dní; následne po úhrade ceny za zvolený Program, sa tento automaticky obnoví.

Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby, je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, odstúpením, v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou alebo výpoveďou. Výpovedná doba uplynie posledným dňom 30-dňového obdobia, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Ukončením poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby zanikajú aj ostatné služby poskytované v súvislosti s verejnou elektronicou komunikačnou službou (napr. doplnkové balíčky), ak nie je uvedené inak.

Prechod k inému poskytovateľovi (prenos čísla) nie je priamo spoplatnený. Proces prechodu vedie prijímajúci podnik na základe Vašej žiadosti. V prípade, ak z dôvodov na strane zúčastnených podnikov dôjde k prechodu k inému podniku proti vašej vôli alebo prechod nebude vykonaný včas, máte nárok na kompenzáciu upravenú predpisom vydaným Úradom pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb. Dokument s podmienkami prechodu nájdete na našej internetovej stránke.

Cenové informácie a ostatné informácie o Programe Služby sú uvedené na stránke [www.swipe.sk](http://www.swipe.sk) v časti Dokumenty a právne informácie.

### 3. Nároky Účastníka v súvislosti s neplnením zmluvne dohodnutých parametrov

**Odstránenie poruchy:** Ak sa vyskytnú poruchy v poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby, ktoré ste nezavinili, môžete požadovať ich bezplatné odstránenie.

**Vrátenie pomernej časti ceny:** Máte právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas nami zavineného neposkytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby. Toto právo si môžete uplatniť žiadosťou obsahujúcou termín a celkovú dobu neposkytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby, a to najneskôr do 3 mesiacov po obnovení jej poskytovania.

**Odstúpenie od zmluvy:** Zmluvu môžete ukončiť odstúpením, ak Vám verejná elektronickej komunikačná služba ani po opakovanej uznanej reklamácií nie je poskytovaná podľa Zmluvy alebo v stanovenej kvalite; právo na odstúpenie si môžete uplatniť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak daný stav stále pretrváva.

Uvedené prostriedky nápravy môžete uplatniť aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich sa odchýlkach skutočného výkonu služby internetového prístupu od parametrov komunikovaných vyššie za predpokladu, že tieto odchýlky boli zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy.

Podmienky poskytovania služieb podľa tejto Predzmluvnej informácie môžu upravovať situácie, v ktorých bude uplatnenie uvedených práv vylúčené. Najmä pôjde o prípady, keď niektorá z uvedených skutočností nastane mimo nášho zavinenia, ak je spôsobená z dôvodov na vašej strane, z dôvodov Vyššej moci alebo je dôsledkom uplatnenia našich práv podľa podmienok služieb (napr. obmedzenie služby pre neplatenie, uplatnenie pravidiel pre korektné využívanie služieb).

Uvedené nároky a podmienky ich uplatnenia sa vzťahujú aj na ostatné služby uvedené v Zhrnutí zmluvy, ak tu alebo v podmienkach takýchto služieb nie je uvedené inak.

Máte právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti úhrady za služby, kvality poskytovanej služby alebo vo veci namietnutia inej chyby v súvislosti so službou. Reklamáciu môžete uplatniť na našom predajnom mieste alebo písomne v listinnej forme, prípadne elektronicke, ak svoje podanie doplníte písomne v listinnej forme do troch pracovných dní. Lehota na uplatnenie reklamácie je najneskôr do posledného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na podanie reklamácie, alebo do 30 dní odo dňa účtovania služby alebo vzniku predmetnej skutočnosti, podľa toho, ktorá lehota uplynula neskôr. Požiadavky na obsahové náležitosti uplatnenej reklamácie a detailný postup vybavenia reklamácie sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. Výsledok prešetrenia reklamácie vám oznámime do 30 dní od jej uplatnenia. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní; o predĺžení vás budeme informovať počas plynutia pôvodnej 30-dňovej lehoty. Reklamácia účtovania služby nie je dôvodom na neuhradenie ceny služby. Pri odôvodnenej reklamácií účtovania služby vám bude príslušná suma navýšená do ďalšieho 30-dňového obdobia. Pri odôvodnenej reklamácií kvality služby sa uplatní postup uvedený v časti tejto Predzmluvnej informácie opisujúcej nároky pri neplnení zmluvne dohodnutých parametrov.

Ak nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete nám svoju nespokojnosť prejsť prostredníctvom žiadosti o nápravu. Žiadosť o nápravu nám môžete zaslať štandardnými spôsobmi, ale tiež elektronicke na adresu [spotrebiteleskespory@telekom.sk](mailto:spotrebiteleskespory@telekom.sk). Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme, alebo sa k nej nevyjadříme do 30 dní odo dňa jej odoslania, môžete orgánu alternatívneho riešenia sporov predložiť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pri predkladaní návrhu postupujte v súlade so zákonom o alternatívnom riešení sporov.

Orgánom príslušným na riešenie sporov, ktoré sa týkajú ceny a kvality verejných elektronických komunikačných služieb, je príslušný Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné plnenia Slovenská obchodná inšpekcia.

#### **4. Opatrenia, ktoré môžeme prijať v reakcii na bezpečnostné incidenty**

Pokiaľ je to potrebné, môžeme za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity Siete alebo infraštruktúry alebo sietí iných podnikov pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo Zmluvou: 1) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity Siete, 2) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so Všeobecnými podmienkami pre poskytovanie verejných služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. a platnou právnou úpravou; pokiaľ opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatníme, môžu mať vplyv na kvalitu služby, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informujeme o tomto vplyve (napr. v Zmluve, jej súčastiach) v rozsahu vyplývajúcom z platnej právnej úpravy.

#### **5. Prostriedky na zabezpečenie transparentnosti vyúčtovania a monitorovania spotreby**

Spotrebu voľných jednotiek dostupných vo vašej Službe mobilného hlasu, ako aj spotrebu nad rámec voľných jednotiek môžete sledovať v aplikácii Swipe. Viac informácií o možnosti získať aplikáciu Swipe nájdete na stránke [www.swipe.sk](http://www.swipe.sk). O úplnej spotrebe voľných jednotiek dostupných vo vašej službe vás budeme informovať SMS notifikáciou.

#### **6. Osobné údaje poskytnuté pred poskytovaním služby alebo zhromažďované pri poskytovaní služby**

Za účelom uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb je nevyhnutné, aby ste nám poskytli vaše osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti. V závislosti od poskytovanej služby a prípadne vášho súhlasu budeme spracúvať tiež v nevyhnutnom rozsahu, na stanovený účel a po nevyhnutnú dobu prevádzkové a lokalizačné údaje. Údaje budú spracúvané na účely definované Zákomom o elektronických komunikáciách a v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane osobných údajov fyzických osôb pri ich spracúvaní a prenose. Podrobné informácie o spracovaní Vašich osobných údajov sú v súlade s príslušnou právnou úpravou uvedené na stránke [www.telekom.sk/osobne-udaje](http://www.telekom.sk/osobne-udaje).

#### **7. Podrobnosti o produktoch a službách určených pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím**

Podporujeme iniciatívu Online tlmočník, ktorá umožňuje tlmočenie pre nepočujúcich cez videohovor. Pre nepočujúcich a nevidiacich občanov poskytujeme možnosť využívať vybraný program za zvýhodnenú cenu.

#### **8. Prístup k záchranným službám**

Zabezpečujeme pre vás neobmedzený prístup k záchranným službám. Mimoriadne sa môžu vyskytnúť nepredpokladané technické prekážky, ktoré vo výnimočných prípadoch obmedzia prístup alebo úplne zamedzia prístup k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho prostredníctvom vašej služby; o takýchto prípadoch informujeme v čo najkratšom čase prostredníctvom prostriedkov hromadnej komunikácie. Ak je služba poskytovaná pripojením do Pevnej siete ST-IP prostredníctvom smerovača, v prípade premiestnenia smerovača bez toho, aby ste nás o tom informovali, je automatická lokalizácia miesta vzniku volania obmedzená alebo vylúčená, rovnako ako automatické smerovanie volania na stredisko poskytujúce tiesňovú službu príslušné podľa skutočného miesta vzniku volania. Pre uskutočňovanie tiesňových volaní prostredníctvom národného čísla pre geograficky neurčené číslovacie oblasti (negeografické číslo) vyhradeného pre verejné pevné siete platia obmedzenia v prístupe k informáciám o polohe volajúceho, a to: a) nie je možná automatická lokalizácia miesta vzniku volania, b) nie je možné automatické smerovanie volania na stredisko poskytujúce tiesňovú službu príslušné podľa skutočného miesta vzniku volania, c) ak sa prenos vykonáva v sieti internet, možnosť uskutočnenia volania, ako aj zreteľnosť a zrozumiteľnosť reči komunikujúcich strán môžu byť obmedzené alebo vylúčené kvalitou prenosu v sieti internet, d) pre vybrané služby je možné tiesňové volanie uskutočniť iba v prípade, ak bolo overené (autentifikované) na našom Aplikačnom serveri.

#### **9. Zverejnenie osobných údajov v telefónnom zozname**

Môžete sa zapísať do nášho verejného telefónneho zoznamu (ak ho vydávame) a našej informačnej služby a nechať sprístupniť svoje údaje poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov, a to v rozsahu (i) telefónneho čísla prideleného na základe Zmluvy a (ii) svojich údajov v rozsahu meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Váš výber bude zaznačený v Zmluve. Zverejnenie prípadných ďalších údajov relevantných pre účely telefónneho zoznamu podlieha osobitnej dohode s nami. Ďalšie podmienky sú uvedené v Podmienkach spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov, ktoré sú dostupné na [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk) alebo na našich predajných miestach.

#### **10. Informácie o službe internetového prístupu**

Rýchlosť pripojenia závisí najmä od kvality signálu, preťaženia siete a koncových zariadení. Na kvalitatívne parametre prenosu dát vplyva aj zaťaženie serverov, na ktoré sa pripájate. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov služby internetového prístupu v

dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v službe, nie je nedostatkom poskytovanej služby. Niektoré služby môžu byť optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich kombináciu. Takéto služby môžu mať v praxi dopad na službu internetového prístupu. Ak takáto situácia nastane, budeme vás o tomto dopade informovať v súlade s platnou právnou úpravou. Významné odchýlky od odhadovanej maximálnej rýchlosti môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie dátovo náročnejšieho obsahu. Výnimočne, počas existujúceho alebo hroziaceho dočasného preťaženia Siete a len na nevyhnutný čas v konkrétnej lokalite, môže byť rýchlosť prenosu dát pri službe internetového prístupu, pri ktorej bude v čase takéhoto stavu prenesených v danom zúčtovacom období min. 1 000 GB dát, až na úrovni 1/10 rýchlosti dostupnej v danom mieste a v danom čase pre službu internetového prístupu iných užívateľov, na ktorých sa zníženie prednosti pridelovania zdrojov (prenosu dát) neuplatní. Vplyv dočasného zníženia prednosti pridelovania dát si v konkrétnom prípade nemusíte všimnúť, ale v niektorých prípadoch môže na limitovaný čas dôjsť k dočasnému poklesu rýchlosti prenosu dát na niekoľko kb/s alebo dočasnému úplnému prerušeniu prenosu dát. Dočasné zníženie prednosti prenosu dát sa neuplatňuje počas čerpania dát z niektorého z dátových balíčkov s definovaným konečným objemom dát dokupovaných k zvolenému Programu Služby. Pokiaľ nami uplatňované opatrenia na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služby internetového prístupu, súkromie koncových užívateľov a ochranu ich osobných údajov, informujeme o tomto vplyve (napr. v Zmluve, jej súčiastiach) v rozsahu povinnosti vyplývajúcej nám z platnej právnej úpravy.

## **11. Ďalšie relevantné informácie**

Informácie v tomto dokumente nepredstavujú úplné podmienky plnení podľa tejto informácie. Všetky podmienky sú uvedené vo Všeobecných podmienkach pre poskytovanie verejných služieb Podniku, Osobitných podmienkach pre Službu Swipe, v Cenníku pre poskytovanie Služby Swipe, Obchodných podmienkach pre uzatváranie zmlúv s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku, Osobitných podmienkach a v Zmluve k príslušnému plneniu (spolu „Zmluvné podmienky“). Slová s veľkými písmenami, ktoré nie sú vysvetlené v tomto dokumente, majú význam podľa Zmluvných podmienok.