



Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pre služby poskytované spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., v rámci služby Skylink TV pre Orange

V súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vydáva spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka číslo 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) tento Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pre služby poskytované spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., v rámci služby Skylink TV pre Orange (ďalej len „reklamačný poriadok“).

1. Vymedzenie niektorých pojmov:

Pojmy, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku, majú na účely jeho uplatňovania nasledujúci význam:

- a) poskytovateľ – obchodná spoločnosť Orange,
- b) užívateľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ so spoločnosťou Canal+ Distribution Slovakia, s. r. o., so sídlom Záhradnícka 30, 821 08 Bratislava, IČO: 53 806 514, DIČ: 2121494782, IČ DPH: SK2121494782, zapísanou v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 154743/B, uzatvorila Zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb – Skylink TV pre Orange a zároveň si ako spotrebiteľ objednala od spoločnosti Orange ako poskytovateľa služby za účelom sprístupnenia, využívania alebo ukončenia využívania služby Skylink TV pre Orange,
- c) služba Skylink TV pre Orange – verejne dostupná služba v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách poskytovaná spoločnosťou Canal+ Distribution Slovakia, s. r. o., so sídlom Záhradnícka 30, 821 08 Bratislava, IČO: 53 806 514, DIČ: 2121494782, IČ DPH: SK2121494782, zapísanou v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 154743/B, v spolupráci so spoločnosťou Orange,
- d) predajné miesto spoločnosti Orange:
 - da) priami predajcovia z oddelenia priameho predaja spoločnosti Orange,
 - db) maloobchodné predajne obchodnej spoločnosti Orange, ktoré prevádzkuje pod vlastným obchodným menom a ktoré sú jej organizačnou súčasťou,
 - dc) maloobchodné predajne, ktoré prevádzkujú zmluvní obchodní zástupcovia spoločnosti Orange pod svojím vlastným obchodným menom, avšak len ak konajú v mene a na účet spoločnosti Orange, pri ktorých je uvedené, že ide o autorizovaných predajcov obchodnej spoločnosti Orange alebo ktoré sú aj označené popri obchodnom mene obchodného zástupcu tiež logom a obchodným menom obchodnej spoločnosti Orange.

2. Predmetom reklamačného konania podľa tohto reklamačného poriadku môžu byť služby poskytnuté užívateľovi spoločnosťou Orange v rámci služby Skylink TV pre Orange alebo v súvislosti s ňou.

3. Predmetom reklamačného konania podľa tohto reklamačného poriadku nie je reklamácia tovaru - zariadenia (inštaláčného balíka vrátane inštaláčného balíka 2 a inštaláčného balíka 3), ktorý si užívateľ zakúpil od spoločnosti Orange na základe kúpnej zmluvy uzavretej medzi spoločnosťou Orange ako predávajúcim a užívateľom ako kupujúcim za kúpnu cenu stanovenú v Cenníku služieb poskytovaných spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., v rámci služby Skylink TV pre Orange; reklamácia takéhoto tovaru - zariadenia sa spravuje Reklamačným poriadkom obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., uverejneným na webovej stránke www.orange.sk, ktorý upravuje podmienky a spôsob reklamácie telekomunikačných zariadení, ktoré fyzická osoba alebo právnická osoba ako spotrebiteľ nadobudla kúpou od spoločnosti Orange ako predávajúceho. Predmetom reklamačného konania podľa tohto reklamačného poriadku nie je ani reklamácia služby Skylink TV pre Orange; reklamácia tejto služby sa spravuje reklamačným poriadkom uvedeným vo všeobecných obchodných podmienkach pre službu Skylink TV pre Orange spoločnosti Canal+ Distribution Slovakia, s. r. o., uverejnených na webovej stránke www.orange.sk.
4. Užívateľ má právo uplatniť reklamáciu, ktorou sa domáha zodpovednosti poskytovateľa za nekvalitne poskytnuté služby, ktoré poskytovateľ poskytol užívateľovi v rámci služby Skylink TV pre Orange vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť alebo zodpovednosti poskytovateľa za nesprávne fakturovanú úhradu za takto poskytnuté služby (reklamácia faktúry za služby). Reklamáciu je užívateľ oprávnený uplatniť:
 - a) písomne na adrese Orange Slovensko, a.s., reklamačné oddelenie, Metodova 8, 821 08 Bratislava,
 - b) telefonicky na zákaznickej linke 905 spoločnosti Orange,
 - c) elektronicky cez elektronický formulár na webovej stránke www.orange.sk alebo
 - d) osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange.Spoločnosť Orange je povinná vydať, resp. doručiť užívateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.
5. Užívateľ je povinný v reklamácií uviesť svoje identifikačné údaje spolu s uvedením telefónneho čísla a adresy miesta inštalácie (miesta poskytovania služby) a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
6. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu od zistenia nedostatkov; ak je predmetom reklamácie správnosť faktúry za poskytnuté služby, reklamácia musí byť uplatnená do 30 dní odo dňa doručenia predmetnej faktúry.
7. Poskytovateľ pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade s podmienkami dohodnutými v príslušnej zmluve uzavretej medzi spoločnosťou Orange a užívateľom.
8. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť ceny poskytnutej služby a na splatnosť faktúry, a to ani v prípade, ak je správnosť faktúry predmetom reklamácie.

9. Spoločnosť Orange je povinná písomne oznámiť užívateľovi výsledok vybavenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia. V prípade, ak spoločnosť Orange neoznámí užívateľovi písomne výsledok vybavenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, reklamácia sa považuje za uznanú.
10. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona o ochrane spotrebiteľa a prípadne iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
11. Spotrebiteľ má právo podať spoločnosti Orange žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila iné práva spotrebiteľa. Spoločnosť Orange informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť Orange na jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je možné nájsť na nasledujúcej webovej adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>; užívateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
12. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 7. 2024.