

Článok 1 Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) je na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej spoločne označované ako „Povolenia“) podnikom oprávneným poskytovať siete a služby elektronických komunikácií v pridelených frekvenčných pásmach.
- 1.2 Tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie služieb tretích strán (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Orange a jej účastníkov, ako sú títo definovaní vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ďalej aj ako „Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby“) alebo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie predplatenej služby Prima (ďalej aj ako „Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima“), pri poskytovaní služby platby za tovar a služby tretích strán v zmysle § 1 ods. 3 písm. l) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „služby tretích strán“ a „zákon o platobných službách“). Spoločnosť Orange na základe týchto Všeobecných podmienok umožní účastníkovi realizovať platobnú transakciu za účelom úhrady ceny za nákup digitálneho obsahu, hlasových služieb, elektronických lístkov alebo v rámci charitatívnej činnosti, u ktorých takúto úhradu spoločnosť Orange umožnila. Uvedené znamená, že účastník je oprávnený v rozsahu týchto Všeobecných podmienok uhradiť cenu za nákup digitálneho obsahu, hlasových služieb, elektronických lístkov alebo v rámci charitatívnej činnosti formou vyúčtovania vo faktúre za služby spoločnosti Orange poskytnuté účastníkovi počas príslušného zúčtovacieho obdobia alebo z predplateného kreditu.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky majú vo vzťahu k Všeobecným podmienkam spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecným podmienkam spoločnosti Orange pre službu Prima povahu osobitných podmienok, pričom na poskytovanie služieb tretích strán sa vzťahujú tieto Všeobecné podmienky, ako aj Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby (v prípade poskytovania elektronických komunikačných služieb) a Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima (v prípade poskytovania predplatenej služby Prima). V prípade rozporu medzi ustanoveniami Všeobecných podmienok a Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima majú prednosť tieto Všeobecné podmienky, pričom ak nie je uvedené v týchto Všeobecných podmienkach inak, majú všetky pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach rovnaký význam, aký majú tieto vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima. Pre vydávanie Všeobecných podmienok a ich zmenu platia primerane ustanovenia Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a platných právnych predpisov. Pokiaľ sú tie isté vzťahy riešené vo Všeobecných podmienkach aj vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima, a ustanovenia riešiacie tieto vzťahy si neodporujú, platí, že sa na daný vzťah aplikujú kumulatívne aj Všeobecné podmienky aj Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima, ak z ustanovení jednotlivých tu uvedených podmienok nevyplýva, že by sa mali aplikovať alternatívne.
- 1.4 Účastník berie na vedomie, že pokiaľ sa pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní verejných služieb nedohodne so spoločnosťou Orange inak, sú tomuto súčasne s uzatvorením Zmluvy o poskytovaní verejných služieb automaticky aktivované služby tretích strán. V prípade, že účastník je už užívateľom služieb poskytovaných spoločnosťou Orange, na základe platne uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, spoločnosť Orange tomuto automaticky aktivuje služby tretích strán. Okamihom prvého využitia služieb tretích strán účastník vyhlasuje, že sa riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami (ktorých aktuálne znenie je dostupné na www.orange.sk), a s týmito v celom rozsahu súhlasí.
- 1.5 Používateľ alebo používateľ služieb tretích strán je na účely týchto Všeobecných podmienok osoba spĺňajúca podmienky účastníka a užívateľa tak, ako ich definujú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima. Identifikačné údaje používateľa služieb tretích strán sú uvedené v Zmluve o poskytovaní verejných služieb (v prípade, ak ide o účastníka využívajúceho služby na základe Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, tak sú údaje používateľa v písomnej forme uvedené v registračnej listine). Používateľom je súčasne osoba, ktorá používa službu tretích strán ako platiteľ, ktorý dáva spoločnosti Orange pokyn na platobnú transakciu. Používateľ je povinný uhradiť cenu za produkt spôsobom špecifikovaným v článku 2 týchto Všeobecných podmienok spoločnosti Orange.

- 1.6 Dodávateľ tovaru a služieb je na účely týchto Všeobecných podmienok fyzická alebo právnická osoba, ktorá je samostatným podnikateľským subjektom poskytujúcim rôzne tovary a/alebo služby pre používateľov služieb tretích strán, ktorých úhradu je možné vykonať platobnou transakciou v zmysle týchto Všeobecných podmienok. Za dodávateľa tovaru a služieb je na účely týchto Všeobecných podmienok považovaná aj osoba vykonávajúca charitatívnu činnosť, v prospech ktorej sa platobná transakcia realizuje.
- 1.7 SIM karta – definícia SIM karty, ako aj jej právny režim a podmienky na vydanie SIM karty sú uvedené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima. SIM karta plní v súvislosti s používaním služieb tretích strán podľa týchto Všeobecných podmienok funkciu prostriedku na zadanie platobnej transakcie prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange.
- 1.8 Inštrukciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie informácia spoločnosti Orange oznámená používateľovi spôsobom podľa Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, ktorá spresňuje niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo používateľa upravené v týchto Všeobecných podmienkach, Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima alebo v zákone o elektronických komunikáciách.
- 1.9 Službou tretích strán sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie služba spoločnosti Orange umožňujúca vykonávanie platobných transakcií tak, ako je uvedené v týchto Všeobecných podmienkach. V dôsledku využitia Služby tretích strán dôjde k zaúčtovaniu hodnoty platobnej transakcie do súvisiacej faktúry za Služby spoločnosti Orange, resp. k zníženiu kreditu o hodnotu platobnej transakcie. Služby tretích strán nie sú platobnými službami v zmysle zákona o platobných službách.
- 1.10 Platobnou transakciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie prevod finančných prostriedkov vykonaný na základe pokynu používateľa služieb tretích strán alebo v jeho mene alebo na pokyn dodávateľa tovaru a služieb spoločnosti Orange.
- 1.11 Platobným príkazom sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie pokyn používateľa služieb tretích strán alebo dodávateľa tovaru a služieb spoločnosti Orange na vykonanie platobnej transakcie.
- 1.12 Produktom sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumiejuť tovar/služby digitálneho obsahu, hlasové služby, elektronické lístky a charitatívna činnosť.
- služby tretích strán, pri ktorých sa súhlas platiteľa s vykonaním platobnej transakcie udeľuje prostredníctvom SIM karty alebo iným spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange a platba sa vykoná spoločnosťou Orange.
- 2.2 Zoznam služieb tretích strán je uvedený na www.orange.sk.
- 2.3 Každá jednotlivá služba tretích strán sa spravuje ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok, ďalej Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, resp. Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, pričom spoločnosť Orange je oprávnená pre jednotlivú službu tretích strán vydať aj osobitné podmienky, ktoré majú v prípade rozporu prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.
- 2.4 Podmienkou využívania služieb tretích strán je existencia platnej Zmluvy o poskytovaní verejných služieb medzi účastníkom a spoločnosťou Orange, pričom využívanie služieb tretích strán sa uskutočňuje prostredníctvom telekomunikačných služieb (volania, SMS, dáta), prostredníctvom ktorých používateľ zadáva platobný príkaz. Ďalšou podmienkou je neexistencia výskytu takej prekážky, ktorá by bránila využitiu služieb tretích strán (viď bod 2.11 tohto článku). Okamihom využitia služby tretích strán postupom stanoveným pre konkrétnu službu tretích strán dáva používateľ súhlas s uskutočnením platobnej transakcie, čo sa považuje súčasne za autorizáciu platobnej transakcie.
- 2.5 Aby mohol byť platobný príkaz zadáný používateľom riadne vykonaný, musí používateľ použiť taký jednoznačný údaj alebo identifikátor, ktorý určí dodávateľ tovaru a služieb vo svojich pokynoch. Používateľ je oprávnený zadávať platobný príkaz na vykonanie platobnej transakcie:
- a) pomocou SIM karty, pričom jedinečným identifikátorom, ktorý musí použiť používateľ, je aj PIN kód k SIM karte,
 - b) použitím prihlasovacieho mena a hesla,
 - c) iným súborom postupov určených pre danú službu tretích strán, ktoré sú bližšie špecifikované v osobitných podmienkach danej služby.
- Platobný príkaz sa považuje za prijatý okamihom jeho prijatia spoločnosťou Orange. Používateľ nie je oprávnený odvolať platobný príkaz alebo súhlas s uskutočnením platobnej transakcie po tom, ako bol tento prijatý spoločnosťou Orange.
- 2.6 Objednanie produktu prebieha spravidla prostredníctvom textových správ SMS, resp. prostredníctvom WAP a textových správ. Spoločnosť Orange alebo dodávateľ tovarov a služieb môžu stanoviť bližšiu formu, podobu alebo postup, ktoré je potrebné dodržať; uvedené sa týka najmä stanovenia údajov alebo jedinečného identifikátora, ktoré musí používateľ použiť pri objednávaní konkrétneho produktu od dodávateľa tovarov a služieb. Okamihom doručenia textovej správy SMS spoločnosti Orange sa objednávka produktu považuje za prijatú. Spoločnosť Orange prijíma objednávky na produkty v ktorýkoľvek kalendárny deň bez časového obmedzenia.
- 2.7 Vzhľadom na to, že na objednanie produktu, resp. aj na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná elektronická komunikačná služba spoločnosti Orange (napr.

Článok 2

Používanie služieb tretích strán

- 2.1 V zmysle týchto Všeobecných podmienok bude spoločnosť Orange poskytovať používateľom služieb tretích strán, ktorí majú so spoločnosťou Orange uzatvorenú Zmluvu o poskytovaní verejných služieb,

- textová správa SMS), objednanie, resp. poskytnutie produktu nie je možné a spoločnosť Orange nie je povinná toto objednanie alebo poskytnutie príslušnej elektronickej komunikačnej služby technicky zabezpečiť, ak je poskytovanie príslušnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange v zmysle Všeobecných podmienok pre elektronicke komunikačné služby alebo v zmysle Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima obmedzené, prerušené alebo zastavené.
- 2.8 Systém spoločnosti Orange, na ktorom sú ukladané a spracúvané údaje o používaní SIM karty, umožňuje účastníkovi prostredníctvom SIM karty a príslušných elektronickej komunikačných služieb zadávať úhradu ceny produktov od dodávateľov tovarov a služieb. Prostredníctvom SIM karty je však možné uhradiť ceny len takých produktov, u ktorých takúto úhradu umožnila spoločnosť Orange, a teda nie je možné zadať úhradu ceny produktov, ktorých úhrada nebola spoločnosťou Orange umožnená.
- 2.9 Využitím služby tretích strán sa rozumie nákup vybraných produktov dodávateľov tovarov a služieb a účastník sa zaväzuje uhradiť spoločnosti Orange cenu produktu takto:
- Účastníkovi využívajúcemu služby spoločnosti Orange na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je niektorý z účastníckych programov (paušálov) a ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronicke komunikačné služby, bude cena produktu vyúčtovaná po skončení zúčtovacieho obdobia vo faktúre za služby, spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronicke komunikačné služby.
 - Účastníkovi využívajúcemu predplatenú službu Prima na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima, bude znížená hodnota kreditu o cenu objednaného produktu. V niektorých prípadoch dôjde k zníženiu hodnoty kreditu o cenu objednaného produktu až po doručení textovej správy SMS, ktorá bude používateľovi doručená po objednaní produktu. Je možná aj kombinácia spôsobu zníženia hodnoty kreditu podľa predchádzajúcich ustanovení tohto článku. V prípade, ak bude súčet hodnoty disponibilného kreditu a ceny elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spoločnosťou Orange, ktorá bola použitá pri objednaní produktu (napr. cena textovej správy SMS), v okamihu objednania produktu nižšia ako hodnota produktu, nebude platobná transakcia uskutočnená. Účastník berie na vedomie, že na uskutočnenie platobnej transakcie nie je možné použiť akúkoľvek časť bonusového kreditu prideleného účastníkovi spoločnosťou Orange.
- 2.10 Ak nie je v osobitných podmienkach pre danú službu tretích strán uvedené inak, je spoločnosť Orange oprávnená znížiť hodnotu kreditu o cenu telekomunikačnej služby za využitie služby tretích strán alebo zaúčtovať do faktúry za služby spoločnosti Orange aj cenu telekomunikačnej služby za využitie služby tretích strán, a to za cenu uvedenú v príslušnom Cenníku služieb. Účastník je povinný uhradiť cenu telekomunikačnej služby využitú v súvislosti s uskutočnením platobnej transakcie podľa tohto bodu podľa príslušných ustanovení Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronicke komunikačné služby, Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, ako aj osobitných podmienok danej služby tretích strán.
- 2.11 Produkt nie je možné objednať, ak a) je kredit po odpočítaní bonusového kreditu nižší ako súčet ceny produktu a ceny telekomunikačnej služby, ktorá bola použitá pri objednaní produktu, alebo b) je účastník v omeškaní s plnením svojho akéhokoľvek splatného záväzku voči spoločnosti Orange, alebo c) by objednanie produktu presiahlo maximálny limit uvedený v bode 2.12 tohto článku.
- 2.12 Používateľ môže vykonať platobné transakcie najviac vo výške 50 € za jeden nákup produktov a zároveň maximálne vo výške 300 € mesačne, ak nie je v osobitných podmienkach pre danú službu tretích strán stanovené inak. Spoločnosť Orange je oprávnená tieto limity meniť.
- 2.13 Spoločnosť Orange nie je povinná objednanie produktu ani jeho poskytnutie nijako právne alebo technicky zabezpečiť a nie je povinná objednaný produkt poskytnúť namiesto dodávateľa tovarov a služieb. Spoločnosti Orange v tejto súvislosti nevznikajú iné povinnosti, ako tie uvedené v týchto Všeobecných podmienkach alebo osobitných podmienkach pre služby tretích strán. Spoločnosť Orange nijako nezodpovedá za kvalitu a rozsah produktov a ani za ich prípadné neposkytnutie zo strany dodávateľov tovarov a služieb.

Článok 3 Poplatky a výmenné kurzy

- 3.1 Používateľ je povinný za aktiváciu SIM karty zaplatiť spoločnosti Orange poplatok vo výške určenej v Cenníku služieb.
- 3.2 Účastník je povinný zaplatiť spoločnosti Orange cenu elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spoločnosťou Orange, ktorá bola použitá pri objednaní produktu (napr. cena textovej správy), a to vo výške určenej v príslušnom Cenníku služieb.
- 3.3 V zmysle týchto Všeobecných podmienok je používanie služieb tretích strán spoplatnené tiež takou sumou, ktorú určí dodávateľ tovarov a služieb pri konkrétnom produkte.
- 3.4 Služby tretích strán v zmysle týchto Všeobecných podmienok môžu byť realizované len v mene euro.

Článok 4 Komunikácia

- 4.1 Komunikačné prostriedky sú všetky také prostriedky, ktoré umožňujú komunikovanie voči používateľovi spôsobom upraveným vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronicke komunikačné služby, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa režimom týchto podmie-

nok, alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa režimom týchto podmienok.

- 4.2 Spôsob a frekvencia poskytovania alebo sprístupňovania informácií závisia od podmienok poskytovania jednotlivých produktov stanovených jednotlivými dodávateľmi tovarov a služieb a od použitých komunikačných prostriedkov podľa predchádzajúceho bodu.
- 4.3 Tieto Všeobecné podmienky sa uzatvárajú v slovenskom jazyku a v slovenskom jazyku sa uskutočňuje aj komunikácia počas trvania zmluvného vzťahu. Text týchto Všeobecných podmienok je v slovenskom jazyku a má prednosť pred znením týchto Všeobecných podmienok v akomkoľvek jazyku.
- 4.4 Tieto Všeobecné podmienky sú dostupné na vyžiadanie na predajných miestach spoločnosti Orange a v elektronickej forme na internetovej stránke www.orange.sk.

Článok 5

Bezpečnostné a opravné opatrenia

- 5.1 Používateľ je povinný chrániť SIM kartu pred stratou, poškodením, zničením alebo zneužitím inou osobou. SIM kartu je oprávnený používať výlučne používateľ. Používateľ je povinný znemožniť, resp. zabrániť používaniu SIM karty inou osobou. V prípade, že používateľ sprístupní svoju SIM kartu alebo umožní k nej prístup tretej osobe, dôjde k jej strate alebo odcudzeniu alebo prostredníctvom SIM karty sprístupní tretej osobe pripojenie do siete internet, nesie plnú zodpovednosť za úkony uskutočnené takýmito osobami, akoby tieto úkony vykonal sám. Samotné použitie SIM karty, ako aj vykonanie úkonov smerujúcich k realizácii platobnej transakcie (zaslanie SMS, úkony v súlade s pokynmi dodávateľov tovarov a služieb) sú dostatočnými dôkazmi o tom, že ide o platobnú transakciu vykonanú používateľom a spoločnosť Orange nie je povinná vrátiť používateľovi sumu takto vykonanej platobnej transakcie. Používateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce postupy:
 - a) zaobchádzať so SIM kartou rovnako obozretne ako s peňažnou hotovosťou;
 - b) nikdy neodovzdať SIM kartu inej osobe;
 - c) bezpečnostné kódy neuschovávať spolu so SIM kartou a nikomu ich neoznamovať;
 - d) chrániť SIM kartu pred mechanickým poškodením a magnetickým poľom;
 - e) v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty oznámiť túto skutočnosť spoločnosti Orange;
 - f) oboznámiť sa pred objednaním produktu od dodávateľa tovarov a služieb so všetkými podstatnými informáciami týkajúcimi sa objednania a poskytnutia produktu.
- 5.2 Ďalšie podmienky používania SIM karty a uchovávanie prístupových hesiel sú upravené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienkach pre poskytovanie služby Prima alebo osobitných podmienkach pre danú službu tretích strán.
- 5.3 V prípade, že dôjde k strate, odcudzeniu, prípad-

ne poškodeniu SIM karty, je používateľ povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange na telefónne číslo zverejnené za týmto účelom spoločnosťou Orange. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe takéhoto oznámenia spoločnosť Orange bezodkladne deaktivuje, resp. vykoná také opatrenia, ktoré znemožnia využívať SIM kartu na realizovanie platobných transakcií. Týmto okamihom sa končí zodpovednosť používateľa za používanie jeho SIM karty. V prípade pochybností o tom, kedy bola deaktivácia používateľovej SIM karty uskutočnená, je rozhodujúci záznam o tejto skutočnosti v informačnom systéme spoločnosti Orange.

- 5.4 Používateľ je povinný uhradiť cenu za produkt poskytnutý prostredníctvom stratenej alebo odcudzenej SIM karty do času, kedy skutočnosť, že došlo k strate alebo odcudzeniu SIM karty, oznámil podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosti Orange.
- 5.5 Používateľ berie na vedomie, že deaktivácia SIM karty, o ktorú bude žiadať postupom podľa bodu 5.4 týchto Všeobecných podmienok, môže byť zo strany spoločnosti Orange odmietnutá, ak nebudú údaje, ktoré používateľ telefonicky nahlási, totožné s údajmi, ktoré sú vedené v informačných systémoch spoločnosti Orange.
- 5.6 Spoločnosť Orange je oprávnená zablokovať SIM kartu:
 - a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti SIM karty ako prostriedku umožňujúceho vykonávanie platobných transakcií,
 - b) z dôvodov podozrenia z podvodného použitia SIM karty pri vykonávaní platobných transakcií.
- 5.7 Spoločnosť Orange informuje používateľa o zablokovaní SIM karty v súlade s bodom 5.6 týchto Všeobecných podmienok pred zablokovaním SIM karty. Vzhľadom na skutočnosť, že na objednanie produktov, resp. na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná elektronická komunikačná služba spoločnosti Orange (napr. textová SMS správa), objednanie, resp. poskytnutie produktov nie je možné a spoločnosť Orange nie je povinná toto objednanie alebo poskytnutie technicky zabezpečiť, ak je poskytnutie príslušnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange voči používateľovi obmedzené, prerušené alebo zastavené.

Článok 6

Právo na nápravu, reklamačný poriadok

- 6.1 Rozsah práva používateľa na reklamáciu (reklamáciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie aj sťažnosť) týkajúceho sa poskytovania služieb tretích strán upravujú tieto Všeobecné podmienky. Používateľ je povinný bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej transakcie informovať spoločnosť Orange, najneskôr však do 30 dní odo dňa vykonania úhrady finančných prostriedkov.
- 6.2 Používateľ je oprávnený podať reklamáciu predovšetkým písomne, adresovanú na adresu spoločnosti Orange (Orange Slovensko, a.s., reklamačné oddelenie, Metodova 8, 821 08 Bratislava). Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane príloh a predložením (doručením) reklamácie znáša používateľ.

- 6.3 V reklamácií je používateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla prideleného SIM karte, ktorého sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
- 6.4 Spoločnosť Orange rozhodne o oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa jej doručenia spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange môže v zložitých prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní, pričom je povinná informovať používateľa o predĺžení lehoty s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie používateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si používateľ zvolí spôsob, ktorým ho má spoločnosť Orange informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, spoločnosť Orange mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom, to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Pokiaľ pôjde o reklamáciu používateľa využívajúceho elektronické komunikačné služby v právnom rámci Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima a reklamácia bude uznaná za opodstatnenú a spoločnosť Orange bude z toho titulu povinná uhradiť používateľovi určitú sumu, bude táto používateľovi uhradená najneskôr do 30 dní po uznaní reklamácie, a to vždy formou pripísania v prospech výšky kreditu SIM karty užíwanej používateľom, ak spoločnosť Orange nedohodne s účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 6.5 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje používateľa povinnosti uhradiť cenu za produkt riadne a včas.
- 6.6 Zodpovednosť spoločnosti Orange za škody spôsobené v dôsledku porušenia povinností spoločnosti Orange podľa týchto Všeobecných podmienok je obmedzená na povinnosť vrátiť používateľovi cenu produktu, ktorú používateľ neoprávnenne uhradil prostredníctvom služieb tretích strán.
- 6.7 Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa. Ak na žiadosť o nápravu spoločnosť Orange odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, má používateľ právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podaním návrhu na začatie ARS. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARS“), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva SR (MH SR) na svojom webovom sídle:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, napríklad aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle MH SR a každého subjektu ARS.

Článok 7

Prerušenie alebo ukončenie poskytovania služieb tretích strán

- 7.1 Na prerušenie alebo ukončenie poskytovania služieb tretích strán sa primerane vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima o prerušení alebo ukončení poskytovania služieb spoločnosťou Orange.
- 7.2 K prerušeniu poskytovania služieb tretích strán môže dôjsť, najmä ak:
- a) používateľ porušil tieto Všeobecné podmienky,
 - b) používateľ má evidované pohľadávky po lehote splatnosti za objednané produkty, na úhradu ktorých je používateľ povinný voči spoločnosti Orange,
 - c) používateľ má evidované pohľadávky po lehote splatnosti vzniknuté z akéhokoľvek zmluvného vzťahu so spoločnosťou Orange,
 - d) spoločnosť Orange je povinná prerušiť poskytovanie služieb tretích strán z dôvodu rozhodnutia orgánov verejnej moci.
- 7.3 Účastník má právo požiadať spoločnosť Orange o prerušenie poskytovania služieb tretích strán písomne, telefonicky na Zákazníckej linke (905), na predajných miestach spoločnosti Orange alebo prostredníctvom portálu www.orange.sk alebo aplikácie Mój Orange.

Článok 8

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 8.1 Spoločnosť Orange je oprávnená meniť tieto Všeobecné podmienky svojím jednostranným prejavom vôle; na zmenu týchto Všeobecných podmienok sa primerane vzťahujú ustanovenia o zmene Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa ich režimom, alebo ustanoveniami Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa ich režimom. Spoločnosť Orange je ďalej oprávnená meniť rozsah a kvalitu služieb tretích strán, prípadne poskytovanie služieb tretích strán ukončiť bez ich nahradenia novou službou.

- 8.2 Spoločnosť Orange bude informovať o zmene týchto Všeobecných podmienok s dostatočným časovým predstihom vopred pred účinnosťou takejto zmeny, a to zverejnením ich nového znenia spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange (napr. prostredníctvom predajných miest, na internetových stránkach spoločnosti Orange, zaslaním SMS alebo MMS správ, informačných materiálov, tlačových správ alebo inými spôsobmi podľa úvahy spoločnosti Orange), a to pred účinnosťou príslušných zmien. Ak používateľ neoznámí spoločnosti Orange pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti, že tieto zmeny neprijíma, platí, že tieto zmeny prijal. Ak používateľ nesúhlasí so zmenami týchto Všeobecných podmienok, ktoré sú mu oznámené v súlade s týmto bodom, má používateľ právo ukončiť voči nemu platnosť týchto podmienok okamžitým odstúpením od nich. Toto právo odstúpenia môže používateľ využiť do okamihu dňa označeného ako navrhovaný deň účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, inak toto právo zaniká. Používateľ však berie na vedomie, že v prípade, ak po tom, ako ukončil voči nemu platnosť týchto Všeobecných podmienok odstúpením od nich podľa predchádzajúcej vety, si objedná produkt, za ktorý sa úhrada má vykonať prostredníctvom platobnej transakcie na základe týchto Všeobecných podmienok, vyjadruje zaslaním pokynu na platobnú transakciu zároveň súhlas s aktuálne platnými Všeobecnými podmienkami.
- 8.3 Vzhľadom na to, že na objednanie produktu, resp. aj na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná telekomunikačná služba spoločnosti Orange (napr. textová správa SMS), ktorú spoločnosť Orange poskytuje používateľovi na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, používateľ berie na vedomie, že v prípade ukončenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb niektorým zo spôsobov uvedeným vo Všeobecných podmienkach pre elektronické komunikačné služby a v zmysle Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima zaniká možnosť používateľa objednávať produkty spôsobom stanoveným v týchto Všeobecných podmienkach.
- 8.4 Tieto Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi používateľom a spoločnosťou Orange založeného Zmluvou o poskytovaní verejných služieb. Zánik Zmluvy o poskytovaní verejných služieb sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- 8.5 Ak sa niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange 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 9 Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.