

Prvá časť

Úvodné ustanovenia a definície pojmov

Článok 1

Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

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“ alebo „Podnik“) je na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia, licencií, podnikom oprávneným poskytovať elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby, zároveň je v zmysle platných právnych predpisov a v súlade s potrebnými rozhodnutiami a inými úkonmi príslušných orgánov verejnej správy, prípadne na základe iných právnych skutočností podnikateľom oprávneným poskytovať ďalšie služby podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na poskytovanie verejne dostupných služieb cez pevnú 4G sieť (ďalej len „Podmienky“). Zriadenie a poskytovanie Pripojenia, ako aj poskytovanie služieb cez pevnú 4G sieť sa ďalej v týchto Podmienkach označuje tiež ako „Služba“; v prípade použitia pojmu Služba sa týmto pojmom rozumejú tiež doplnkové plnenia poskytované v súvislosti so Službou, ak priamo z podstaty veci alebo formulácie konkrétneho ustanovenia Podmienok nevyplýva niečo iné.
2. Spoločnosť Orange v súlade s ustanoveniami Zákona, ako aj príslušných právnych predpisov, vydáva tieto Podmienky, ktorými bližšie upravuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi práva a povinnosti spoločnosti Orange ako poskytovateľa Služby a Účastníka ako užívateľa Služby, pričom spoločnosť Orange a Účastník sú stranami zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky. Podmienky sú voľne prístupné na obchodných miestach Podniku a zverejnené na jeho webovej stránke www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky.
3. Tieto Podmienky sa vzťahujú na poskytovanie služieb podľa Zmluvy, v ktorej je vyslovene uvedené, že tvoria jej neoddeliteľnú súčasť. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na poskytovanie služieb prostredníctvom Siete Účastníkovi iným subjektom, ako je spoločnosť Orange, na základe zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a týmto iným subjektom. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na predaj zariadení použiteľných pri užívaní Služby ani ich prenájom alebo inú právnu formu poskytnutia do užívania alebo scudzenia, pokiaľ nevyplýva z ustanovení zmluvy, na základe ktorej dochádza k poskytnutiu do užívania alebo scudzenia príslušného zariadenia, niečo iné.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely poskytovania Služieb podľa Zmluvy majú pojmy uvedené v tomto článku nasledujúci význam, pričom

jednotlivý pojem môže obsahovať aj práva a povinnosti zmluvných strán:

- a) Účastník je právnická alebo fyzická osoba, ktorá uzavrela so spoločnosťou Orange Zmluvu.
- b) Záujemca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá jednoznačným spôsobom prejavila záujem o uzavretie Zmluvy so spoločnosťou Orange.
- c) Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby poskytovanej spoločnosťou Orange. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník a koncový užívateľ, ak sa ďalej neustanovuje inak. Koncový užívateľ je užívateľ, ktorý neposkytuje verejnú sieť ani verejne dostupnú službu.
- d) Zmluva je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb cez pevnú 4G sieť, alebo iná zmluva, v ktorej je uvedené, že jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Podmienky. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, predmetom ktorej je najmä záväzok spoločnosti Orange zriadiť Účastníkovi Pripojenie a poskytovať Účastníkovi Služby v rozsahu, kvalite a za podmienok dohodnutých v Zmluve a záväzok Účastníka zaplatiť za ich poskytovanie cenu vo výške dohodnutej v Zmluve, ako aj záväzok Účastníka plniť ďalšie povinnosti spojené s užívaním Služby dohodnuté v Zmluve alebo stanovené v platných právnych predpisoch.
- e) pripojenie cez pevnú 4G sieť – poskytovanie elektronických komunikačných služieb prostredníctvom aktivovanej SIM karty vloženéj do Zariadenia umiestneného na vopred definovanej adrese Účastníka (Odborná jednotka). Využívanie elektronickej komunikačnej služby podľa týchto Podmienok nemôže byť bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti Orange uskutočňované prostredníctvom aktivovanej SIM karty vloženéj do Zariadenia umiestneného mimo adresy, ktorá je uvedená v Zmluve, a to ani dočasne alebo prechodne.
- f) Cenník obsahuje popis jednotlivých Služieb a doplnkových Služieb a ďalších plnení s uvedením jednorazových a pravidelných cien a taríf, a prípadných zliav, ako aj ceny iných plnení poskytovaných v súvislosti s jednotlivými Službami podľa Zmluvy. V Cenníku sú uvedené aj údaje o službách, za ktoré sa nepožaduje zvláštna úhrada. Cenník môže obsahovať aj ďalšie informácie týkajúce sa poskytovania Služieb. Spoločnosť Orange vydáva a mení Cenník ako samostatný dokument, prípadne ako súčasť alebo doplnenie iného už vydaného Cenníka, a to zverejnením Cenníka alebo jeho dodatku na svojej webovej stránke. Vydaním nového Cenníka zaniká predchádzajúci Cenník v časti upravujúcej cenové podmienky tých istých plnení.
- g) Služba je verejne dostupná elektronická komunikačná služba a ďalšie služby v zmysle Zákona, ktorých konkrétny rozsah a podmienky sú uvedené v Zmluve a v jej neoddeliteľných súčasťach. Službou nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb. Služba je súbor plnení poskytovaných Účastníkovi v konkrétnej Odbornej jednotke prostredníctvom Siete a pripojenia cez pevnú 4G sieť, ktoré môže spočívať najmä v (i) zria-

- dení a poskytovaní Pripojenia pre Účastníka, (ii) poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prenosu dát a v rámci nej najmä poskytovanie prístupu do internetu, (iii) poskytovaní technickej podpory a servisných služieb pri užívaní Služby Účastníkom a (vi) v ďalších činnostiach alebo v iných plneniach a doplnkových službách, vrátane poskytovania služieb informačnej spoločnosti, v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve. Spoločnosť Orange nie je povinná poskytovať Službu mimo Odbernej jednotky, a teda neprístupnosť Služby alebo ktoréhokoľvek plnenia tvoriaceho jej súčasť mimo Odbernej jednotky nie je vadou Služby. Za Službu sa považuje aj služba, ktorá vyžaduje spracovanie prevádzkových údajov alebo lokalizačných údajov iných ako prevádzkových nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu tejto služby („Služba s pridanou hodnotou“). V celom texte Podmienok, ak sa použije pojem „Služba“, rozumie sa ním tiež len niektoré z plnení tvoriacich súčasť Služby pokiaľ nevyplýva niečo iné z konkrétnych ustanovení Podmienok.
- h) Sieť je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, prepájacích, smerovacích zariadení a iných prostriedkov umožňujúcich prenos signálov a informácií, využívajúca ako infraštruktúru najmä rádiový bunkový komunikačný systém, vybudovaná a prevádzkovaná spoločnosťou Orange. Koncovým bodom Sieť je ktorýkoľvek fyzický bod na území Slovenskej republiky pokrytý rádiovým signálom Sieť, ktorý umožňuje po vložení aktivovanej SIM karty do Zariadenia priame využívanie Služieb. Sieťou je predovšetkým verejná sieť umožňujúca prenos signálov (hlasovej komunikácie) medzi koncovými bodmi sieť alebo iné formy komunikácie. Spoločnosť Orange je oprávnená technickú špecifikáciu Sieť meniť podľa jej oprávnených potrieb.
- i) Koncové telekomunikačné zariadenie alebo Zariadenie je akékoľvek zariadenie, ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo nahratí eSIM profilu na eSIM umožňuje komunikáciu v Sieť a je priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu Sieť na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií.
- j) SIM karta (Subscriber Identification Module) je mikroprocesorový modul, aktiváciou ktorého sa technicky umožňuje prístup na Sieť a používanie Služieb. SIM karta môže byť pri využívaní Služby podľa týchto Podmienok vložená len do takého Zariadenia, ktoré je umiestnené v Odbernej jednotke uvedenej v Zmluve. Za SIM kartu sa považuje aj eSIM.
- k) Pripojenie SIM karty na Sieť alebo len Pripojenie je technický a administratívny postup zabezpečujúci pripojenie Odbernej jednotky na Sieť zahrňujúci úkony spoločnosti Orange (za úkony spoločnosti Orange sa považujú aj úkony tretej osoby vykonávané v mene spoločnosti Orange) a prípadne aj úkony Účastníka, ktorými sa sprístupní Účastníkovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky na poskytovanie Služby, Služba v rozsahu, štruktúre a kvalite, ako to vyplýva z ustanovení Zmluvy.
- l) Deaktivácia SIM karty je technický a administratívny postup spoločnosti Orange, ktorým sa Účastníkovi znemožní (alebo obmedzí) prístup k Službe.
- m) PIN kód je kód pozostávajúci zo zvoleného číselného radu, zadáním ktorého je umožnený prístup k informáciám uloženým na SIM karte. PIN kód poskytne spoločnosť Orange Účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy.
- n) PUK kód je kód pozostávajúci z číselného radu, zadáním ktorého je umožnené odblokovanie SIM karty.
- o) Odberná jednotka je miestnosť alebo súbor miestností (väčšinou jeden byt), ku ktorým má Účastník vlastnícke právo alebo iné právo užívania, v ktorých je umiestnené (resp. má sa podľa Zmluvy umiestniť) Zariadenie pripojené na koncový bod Sieť nevyhnutné na užívanie Služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite Účastníkom. Účastník je oprávnený prostredníctvom Pripojenia užívať Služby len v rozsahu a spôsobom dohodnutom v Zmluve. Zmenu Odbernej jednotky je Účastník povinný vykonať len s predchádzajúcim súhlasom spoločnosti Orange podľa týchto Podmienok.
- p) Prekládka Pripojenia je technický a administratívny postup zahrňujúci úkony spoločnosti Orange, ako aj Účastníka, ktorým sa zriadené Pripojenie Odbernej jednotky Účastníka na základe dohody Účastníka a spoločnosti Orange zruší a zároveň sa zriadi Pripojenie inej Odbernej jednotky Účastníka. Prekládka Pripojenia, pri ktorej dochádza k zmene adresy Odbernej jednotky, je možná len s predchádzajúcim písomným súhlasom spoločnosti Orange.
- q) „Obchodné miesto“ je obchodný priestor spoločnosti Orange alebo jej autorizovaných predajcov, označený logom spoločnosti Orange, v ktorom sú prístupné platné zmluvné dokumenty týkajúce sa poskytovania Služieb, ako aj informačné materiály o Službách, ako aj o aktuálnych ponukách, v ktorom zamestnanci alebo splnomocnení zástupcovia spoločnosti Orange uzatvárajú alebo menia Zmluvy s Účastníkmi. Pokiaľ je to technicky možné, za obchodné miesta sa považujú aj komunikačné prostredia (napr. internet).
- r) CN (alebo aj „Customer Number“) je číselný identifikátor pridelený spoločnosťou Orange Účastníkovi, pod ktorým je Účastník vedený v informačných systémoch spoločnosti Orange, za účelom poskytovania Služieb podľa jednej alebo viacerých Zmlúv a ktorý Účastník používa pri komunikácii so spoločnosťou Orange.
- s) SN (alebo aj „Subscriber Number“) je číselný identifikátor pridelený spoločnosťou Orange konkrétnemu Pripojeniu v Odbernej jednotke. Zmenou SN prideleného konkrétnemu Pripojeniu, nedochádza k zriadeniu nového ani zrušeniu pôvodného Pripojenia.
- t) ID kód (Identifikačný kód) je číselný bezpečnostný kód generovaný informačným systémom spoločnosti Orange slúžiaci Účastníkovi na jednoznačnú identifikáciu v súvislosti s aktiváciou a používaním vybraných služieb a plnení tvoriacich súčasť Služby, ako aj na komunikáciu s úsekom služieb zákazníkom. Spoločnosť Orange je oprávnená prideliť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na autentifikáciu úkonov Účastníka alebo identifikáciu Účastníka z iných dôvodov, pričom spoločnosť Orange je oprávnená určiť tiež vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
- u) Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na Užívateľa a spracúvané na účely prenosu v Sieť alebo na účely fakturácie. Sú to predovšetkým, ale nie výlučne adresa Užívateľa, druh koncového zariadenia (jeho IMEI) alebo iného zariadenia, údaje o správach elektronickej pošty záznamy o vykonaných prenosoch dát a pod. Prevádzkovým údajom nie je obsah prenášaných správ.
- v) Pokyn je informácia (upozornenie, návod a pod.) spoločnosti Orange spresňujúca niektoré práva a povinnosti

nosti spoločnosti Orange alebo Účastníka upravené v Zmluve, týchto Podmienkach alebo v platných právnych predpisoch, oznámená Účastníkovi zverejnením na webstránke, alebo sprístupnením pri aktivácii, deaktivácii alebo zmene Služby alebo jej funkcionalít alebo sprístupnená či oznámená Účastníkovi iným spôsobom zvoleným spoločnosťou Orange.

- w) „eSIM“ (Embedded SIM) je čip, ktorý je súčasťou Zariadenia, umožňujúci nahrať eSIM profilu. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na eSIM. „eSIM profil“ je profil Užívateľa nahratý na eSIM čip, jeho nahraťím sa technicky umožňuje prístup k Sieti a užívanie Služieb.
- x) Priamym marketingom sa rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým Účastníkom alebo Užívateľom.
- y) Iné služby (platí pre tento pojem aj v jednotnom čísle „Iná služba“) sú tovary, služby alebo iné produkty ponúkané tretími osobami prostredníctvom spoločnosti Orange, ktoré si Účastník objednal prejavom svojej vôle stanoveným spôsobom a týmto prejavom vôle sa súčasne zaviazal zaplatiť ich cenu tretím osobám prostredníctvom spoločnosti Orange (napr. zbierky).

Druhá časť Zmluva

Článok 3 Zmluva a podmienky jej uzatvorenia

1. Spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi Službu na základe Zmluvy, ktorá bola medzi nimi uzatvorená v písomnej forme. Spoločnosť Orange a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluvám, osobitných dohôd alebo žiadostí) podľa Podmienok aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti Orange ako podpisom referenčným (vzorovým). Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
2. Zmluva pozostáva jednak zo samotného tela Zmluvy, jednak z ďalších súčastí Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky, Cenník, ako aj ďalšie súčasti Zmluvy, ako sú rôzne spoločnosťou Orange akceptované žiadosti Účastníka, dodatky k Zmluve, osobitné dohody o poskytovaní niektorých plnení a iné spoločnosťou Orange stanovené formy zmien Zmluvy.
3. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej neoddeliteľnými súčasťami platí, že ustanovenia Zmluvy majú vždy prednosť pred ustanoveniami Cenníka a Podmienok. Rôzne formy zmeny Zmluvy (akceptované žiadosti Účastníka, dodatky k Zmluve, osobitné dohody a zmluvy ak tvoria súčasť Zmluvy) majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami tela Zmluvy, ako aj Cenníka a Podmie-

nok. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Pokynov a ustanoveniami tých častí Zmluvy, ktoré majú písomnú formu, platí, že písomné časti Zmluvy majú prednosť pred Pokynmi. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Cenníka a Podmienok majú prednosť ustanovenia Cenníka pred ustanoveniami Podmienok.

4. Spoločnosť Orange uzatvorí Zmluvu s každým Záujemcom, ktorý prejaví záujem o poskytovanie Služby a požiadava o uzavretie Zmluvy, ak preukáže predložením príslušných dokladov svoju právnu subjektivitu, oprávnenie osôb podpisujúcich Zmluvu zaväzovať ho v rozsahu podľa Zmluvy a prípadne ďalšie skutočnosti požadované spoločnosťou Orange a ak pristúpi na podmienky Zmluvy. Neposkytnutie dokladov alebo informácií sa považuje za Záujemcov nesúhlas s podmienkami Zmluvy. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzavrieť so Záujemcom Zmluvu v prípadoch uvedených v Zákone.
5. Ak Účastník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností alebo telefónne číslo alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie Účastníka, zároveň tým, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v niektorej časti Zmluvy, dáva súhlas, aby sa mu na uvedené adresy, resp. telefónne číslo, zasielali informácie, oznámenia, výzvy, výpovede, odstúpenia, žiadosti, upomienky a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie Služby alebo na ich aktiváciu. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená posilať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenie Účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k Účastníkovi.
6. Zmluva nevznikne v prípade, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, obchodnými zvyklosťami alebo v rozpore s dobrými mravmi.

Článok 4 Zmena Zmluvy

1. Zmenu alebo sprístupnenie Služieb podľa aktuálnej ponuky spoločnosti Orange, zmenu v pridelených SIM kartách podľa Zmluvy, zmenu v spôsobe úhrady ceny, prípadne iné zmeny podmienok poskytovania Služieb podľa Zmluvy, ako aj zmenu iných zmluvných podmienok, je možné uskutočniť jednostranne spoločnosťou Orange alebo na základe dohody obidvoch zmluvných strán. Jednostrannou zmenou Zmluvy spoločnosťou Orange nie je dotknuté právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy v zmysle platných právnych predpisov.
2. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny podmienok poskytovania Služby alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy, a to s prihliadnutím na určitú prejavenu vôľu a identifikáciu Účastníka.

3. Účastník je oprávnený kedykoľvek požiadať spoločnosť Orange o vykonanie zmeny Zmluvy (v súlade s podmienkami Zmluvy). Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť takúto žiadosť, a to najmä z technických, administratívnych, kapacitných alebo iných dôvodov, ktoré spôsobujú nemožnosť plnenia, prípadne bez uvedenia dôvodu.
4. Spoločnosť Orange uskutoční zmenu Zmluvy najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi za predpokladu, že písomnú žiadosť Účastníka o zmenu prevezme spoločnosť Orange najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi. V opačnom prípade uskutoční spoločnosť Orange požadovanú zmenu v Zmluve najneskôr v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, ktorý nasleduje po uplynutí zúčtovacieho obdobia, v ktorom spoločnosť Orange prevzala žiadosť o zmenu v Zmluve.
5. Ak Účastník uvedie telefónne číslo alebo emailovú adresu ako kontaktný údaj, považuje sa vykonanie úkonu formou volania, zaslania SMS alebo MMS správy z predmetného telefónneho čísla alebo zaslania e-mailu z uvedenej adresy za úkon samotného Účastníka, pokiaľ spoločnosť Orange nestanoví dodatočné podmienky pre identifikáciu Účastníka (napr. autentifikácia Účastníka ID kódom, heslom alebo uvedením osobných údajov). Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť pre zmenu Zmluvy osobitné formy úkonov, autentifikácie alebo obsahové náležitosti úkonov Účastníka.
6. Ustanovenia bodu 1. až 5. tohto článku platia, pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto Podmienkach uvedené inak.

Článok 5

Doba platnosti a zánik Zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Pokiaľ sa Účastník na základe dohody so spoločnosťou Orange uzatvorenej vo forme dodatku k Zmluve, zaviazal využívať Služby počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „Doba viazanosti“), uzatvorením dodatku k Zmluve sa dočasne mení doba trvania Zmluvy na dobu určitú, ktorá zodpovedá Dobe viazanosti. Ak počas Doby viazanosti dôjde na základe žiadosti Účastníka alebo jeho zavinením k dočasnému prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb, doba, po ktorú Účastník nebude z tohto dôvodu využívať Služby, sa nezapočíta do Doby viazanosti a Doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania dočasného prerušeniu alebo obmedzenia poskytovania Služieb; ustanovenia dodatku k Zmluve platia až do skončenia takto predĺženej Doby viazanosti. Ak po uplynutí dohodnutej Doby viazanosti Účastník naďalej využíva Služby na základe Zmluvy, je spoločnosť Orange oprávnená účtovať mu štandardnú cenu Služieb podľa platného Cenníka.
2. Zmluva môže zaniknúť na základe:
 - a) výpovede,
 - b) odstúpenia od Zmluvy, alebo
 - c) dohody spoločnosti Orange a Účastníka, alebo
 - d) na základe iného úkonu alebo právnej skutočnosti, s ktorými právne predpisy, ustanovenia Zmluvy alebo ustanovenia týchto Podmienok spájajú jej zánik.
 V prípade, že je táto Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, Účastník je oprávnený ukončiť jej platnosť písomnou výpoveďou kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodov. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve strany Zmluvy. Ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená. V prípade, ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
4. Každá zo strán Zmluvy je oprávnená ukončiť Zmluvu písomným odstúpením od nej z niektorého dôvodu uvedených nižšie v bode 4 a 5, pričom odstúpenie je účinné ku dňu nasledujúcemu po dni, v ktorom bolo doručené druhej strane, ak v týchto Podmienkach alebo v iných ustanoveniach Zmluvy nie je ustanovené inak.
5. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy :
 - a) keď Účastník použije opakovane (dva a viackrát) Služby spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania Služieb je aj prípad, keď Účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služieb;
 - b) v prípadoch stanovených Zákonom alebo inými všeobecne záväznými predpismi.
6. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady:
 - a) v prípadoch stanovených Zákonom alebo inými všeobecne záväznými predpismi;
 - b) v prípade, keď počas inštalácie Zariadenia v Odbernej jednotke spoločnosť Orange nameria rýchlosť prenosu nižšiu ako 10 % maximálnej teoreticky dostupnej rýchlosti stanovenej pre dohodnutý účastnícky program v Cenníku, za predpokladu, že sa Účastník a spoločnosť Orange súčasne s uzavretím Zmluvy dohodli, že spoločnosť Orange zabezpečí inštaláciu Zariadenia v Odbernej jednotke;
 - c) v prípade keď počas inštalácie Zariadenia v Odbernej jednotke spoločnosť Orange zistí, že na umiestnenie Zariadenia v Odbernej jednotke nepostačuje štandardná inštalácia, ale je potrebné vykonať nadštandardnú inštaláciu za osobitne dohodnutú vyššiu cenu a Účastník s touto vyššou cenou nesúhlasí, za predpokladu, že sa Účastník a spoločnosť Orange súčasne s uzavretím Zmluvy dohodli, že spoločnosť Orange zabezpečí inštaláciu Zariadenia v Odbernej jednotke.
7. Zmluva na základe dohody jej strán zanikne dňom, ktorý si v nej dohodli alebo ak jej účinnosť bola podmienená splnením dohodnutých podmienok, tým dňom, v ktorom povinná strana splní poslednú z týchto podmienok alebo v ktorom nastane skutočnosť, ktorá bola poslednou podmienkou pre zánik platnosti Zmluvy.
8. Platnosť Zmluvy zaniká smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, ako aj právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu.
9. Platnosť Zmluvy zanikne tiež v prípade, ak spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie Služby,

- resp. plnenia tvoriaceho súčasť Služby, ktoré je povinná Účastníkovi poskytovať podľa ustanovení Zmluvy. Pokiaľ však spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie len niektorých plnení tvoriacich súčasť Služby, zanikne Zmluva len v rozsahu týkajúcom sa tých plnení tvoriacich súčasť Služby, ktoré spoločnosť Orange nie je viac oprávnená poskytovať v dôsledku zániku oprávnenia.
10. Ukončením platnosti Zmluvy nezaničí povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb alebo plnení, ako aj iných peňažných záväzkov voči spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
 11. Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím uzavretím Zmluvy vyslovuje Účastník svoj súhlas.
 12. Zánikom Zmluvy zostávajú zachované v platnosti práva a povinnosti, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, riešení sporov, o spracovávaní osobných údajov, o telekomunikačnom tajomstve.
4. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služby môže byť zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií, pričom kvalitatívne parametre jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby môžu závisieť tiež od parametrov Zariadení, prípadne iných zariadení, ktoré sú potrebné na poskytovanie jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby. Pre poskytovanie niektorých plnení tvoriacich súčasť Služby, resp. dosiahnutie určitých parametrov ich poskytovania, môžu byť okrem v tomto bode uvedených podmienok stanovené tiež ďalšie podmienky.
 5. Predpokladom poskytovania Služby je skutočnosť, že sú súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) Účastník uzavrel so spoločnosťou Orange Zmluvu;
 - b) Odborná jednotka sa nachádza v koncovom bode Siete, t. j. v mieste, ktoré je pokryté dostatočne silným rádiovým signálom infraštruktúry Siete (umožňujúcim užívanie Služby v kvalite podľa Zmluvy), pričom nenastala žiadna skutočnosť, ktorá by vzhľadom na charakter Siete (pokrytie vytvárané rádiovými vlnami) objektívne znemožňovala prenos signálu, resp. zhoršovala jeho kvalitu;
 - c) Účastník disponuje správne nastaveným Zariadením, ktoré je vhodné na pripojenie do Siete, je určené spoločnosťou Orange na užívanie Služby, pričom v prípade, že Účastník nezískal Zariadenie od spoločnosti Orange, IMEI výstupného zariadenia bolo Účastníkom oznámené spoločnosti Orange;
 - d) Účastník využíva Službu prostredníctvom aktivovanej SIM karty vloženéj do Zariadenia umiestneného výlučne v Odbornej jednotke, ktorej adresa je uvedená v Zmluve;
 - e) iné predpoklady alebo podmienky stanovené v Zmluve (napr. v Pokynoch) alebo vyplývajúce z charakteru jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby.

Článok 6

Služba, jej kvalita a územný rozsah jej poskytovania

1. Službu tvorí súbor plnení, ktorých základná charakteristika je uvedená v článku 2 písmene g) Podmienok. Súčasťou Služby môžu byť tiež doplnkové služby a ďalšie služby a plnenia poskytované v súvislosti so Službou. Charakteristiku Služby tvoria tiež podmienky poskytovania jednotlivých plnení tvoriacich v súhrne Službu, uvedené v Cenníku a v ďalších častiach Zmluvy. Vzhľadom na to, že Služba má charakter fixnej služby, je určená na užívanie v pevne určenom koncovom bode, ktorým je Odborná jednotka. Spoločnosť Orange nie je povinná poskytovať Službu mimo Odbornej jednotky, a teda neprístupnosť Služby alebo ktoréhokoľvek plnenia tvoriaceho jej súčasť mimo Odbornej jednotky nie je vadou Služby.
2. Spoločnosť Orange sa zaväzuje dodržiavať základné parametre kvality Služby v súlade s normami vydanými Medzinárodnou telekomunikačnou úniou (ITU), prípadne inými na to oprávnenými štandardizačnými autoritami (napr. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky, Európsky telekomunikačný štandardizačný inštitút – ETSI), pokiaľ nie je uvedené inak. Spoločnosť Orange môže pre jednotlivé balíky, účastnícke programy a iné štruktúrne jednotky stanoviť v Pokynoch, Cenníku alebo iných častiach Zmluvy konkrétne kvalitatívne parametre, ktoré charakterizujú Službu alebo jej jednotlivé súčasti, pričom, pokiaľ ich spoločnosť Orange nezmení, tieto majú charakter záväznej informácie, ak nie je uvedené inak.
3. Spoločnosť Orange poskytuje Službu v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona a ostatných právnych predpisov, všeobecných a individuálnych povolení a iných relevantných právnych aktov v rámci územia Slovenskej republiky, pričom konkrétne územné vymedzenie poskytovania Služby vyplýva z územného vymedzenia pokrytia rádiovým signálom Siete a umiestnenia jej koncových bodov.

Článok 7

Štruktúra Služby, heslá a identifikačné kódy

1. Služba sa môže poskytovať v jednotnej forme alebo sa môže členiť na účastnícke programy, balíky, doplnkové služby a iné plnenia, tak ako sú uvedené v aktuálnom Cenníku. Podmienky poskytovania Služby, pre poskytovanie ktorých spoločnosť Orange určí špeciálne technické alebo komerčné riešenia (ďalej tiež „Špeciálne služby“) budú predmetom osobitnej písomnej dohody medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom.
2. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť štruktúru Služby alebo Špeciálnych služieb alebo jednotlivé kategórie poskytovaných plnení tvoriacich súčasť Služby, ktoré sú obsiahnuté v Cenníku. Za zmenu v štruktúre Služby a Špeciálnych služieb sa nepovažuje zmena, ktorá vznikne v dôsledku uplynutia času platnosti dočasnej ponuky alebo štruktúry Služby a Špeciálnych služieb.
3. Účastník berie na vedomie, že Služba je spoločnosťou Orange poskytovaná ako Služba cez pevnú 4G sieť, a preto je poskytovanie Služby a následné využívanie Služby Účastníkom viazané výlučne na Odbornú jednotku určenú v Zmluve.
4. Podmienkou prístupu k niektorým z plnení tvoriacich súčasť Služby alebo sfunkčnenia zariadení používaných pri užívaní Služby alebo ich konkrétnych funkcionalít

môže byť zadanie príslušného hesla alebo iného identifikačného kódu (ďalej tiež ako „heslo“ alebo „heslá“), a to jednorazovo alebo pri každom prístupe. Konkrétne informácie o spôsobe prístupu, heslách a možnosti ich zmeny sú uvedené v manuáloch k Zariadeniam alebo v Pokynoch. Zadanie príslušného mena a hesla je tiež podmienkou aktivácie Služby.

5. Heslá poskytne Účastníkovi spoločnosť Orange spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange (napr. osobné odovzdanie na obchodnom mieste, doručenie vo forme SMS alebo e-mailom). V prípade doručovania do vlastných rúk Účastníkovi, ktorý je zastúpený, sa vyžaduje zahrnutie úkonu prevzatia hesla v písomnom plnomocenstve. Účastník je oprávnený odmietnuť prevziať heslo iba v prípade poškodenia obálky; v prípade odmietnutia prevzatia z iného dôvodu sa heslo považuje za prevzaté.
6. Heslo je neprenosné a Účastník nie je oprávnený ho sprístupniť akejkoľvek tretej osobe. Účastník je povinný vykonať všetky bezpečnostné opatrenia nevyhnutné na zabránenie neoprávneného prístupu tretích osôb k nemu. V prípade, že došlo k neoprávnenému sprístupneniu hesla, alebo k jeho inému zneužitiu alebo ohrozeniu, je Účastník povinný bezodkladne takéto heslo zmeniť. Ak ide o heslo, ktoré bolo pridelené spoločnosťou Orange, Účastník je povinný oznámiť túto skutočnosť bezodkladne spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená po doručení takéhoto oznámenia prerušiť Účastníkovi v potrebnom rozsahu poskytovanie Služieb a pokiaľ je to technicky možné, pridať Účastníkovi nové heslo.
7. Spoločnosť Orange je povinná vykonať všetky opatrenia, ktoré od nej možno spravodlivo požadovať, za účelom ochrany hesiel v rámci jej databáz a iných informačných systémov a ďalších systémov pred ich neoprávneným sprístupnením tretím osobám alebo zneužitím. V prípade, že z dôvodu porušenia povinností Účastníka uvedených v tomto článku vznikne škoda, či už spoločnosti Orange, alebo tretej osobe, je Účastník povinný túto uhradiť v plnom jej rozsahu.
8. ID kód je osobitným druhom hesla slúžiacemu na autentifikáciu Účastníka pri úkonoch, ktoré vedú k zmene Zmluvy najmä pri žiadostiach o aktiváciu, deaktiváciu alebo inú zmenu niektorých plnení tvoriacich súčasť Služby.

Tretia časť

Pripojenie a predpoklady poskytovania Služby

Článok 8

Pripojenie a aktivácia Služby

1. Uzavretím Zmluvy vznikne Účastníkovi právo na užívanie Služby v dohodnutom rozsahu a zároveň jeho povinnosť platiť cenu za Službu. Spoločnosť Orange na základe uzavretej Zmluvy vykoná úkony potrebné na Pripojenie tak, aby sa Účastník v prípade splnenia podmienok užívania Služby mohol prostredníctvom Zariadenia Účastníka pripojiť k Sieti a užívať Službu v rozsahu a štruktúre dohodnutých v Zmluve. Spoločnosť Orange sa zaväzuje vykonať Pripojenie bez zbytočného odkladu odo dňa uzavretia Zmluvy (resp. odo dňa dohody o zmene Zmluvy). Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník dohodnú, že spoločnosť Orange nainštaluje v Odbernej jednotke

Zariadenie potrebné na užívanie Služby podľa Zmluvy, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať Pripojenie v Odbernej jednotke a aktivovať Službu a umožniť ju užívať Účastníkovi až po riadnom nainštalovaní Zariadenia, pričom v takomto prípade vznikne Účastníkovi právo na užívanie Služby až po nainštalovaní zariadenia (súboru zariadení) a Účastník je povinný poskytnúť pri inštalácii spoločnosti Orange alebo ňou inštaláciou poverenej osobe všetku potrebnú súčinnosť. Aktiváciu Služby alebo jednotlivých plnení tvoriacich jej súčasť spoločnosť Orange môže podmieniť zaplatením aktivačného poplatku, spoločnosť Orange však môže tiež stanoviť, že aktivácia Služby alebo dohodnutých plnení tvoriacich súčasť Služby nezávisí od okamihu zaplatenia aktivačného poplatku. Okamihom aktivácie Služby, resp. jednotlivého plnenia tvoriaceho súčasť Služby, začne spoločnosť Orange účtovať cenu Služby, resp. jednotlivého plnenia. Pripojenie Zariadenia Účastníka do Siete si zabezpečí Účastník sám. Prípadné nepripojenie vhodných koncových telekomunikačných zariadení, v dôsledku čoho nemôže Účastník užívať Službu, nemá za následok zánik práva spoločnosti Orange voči Účastníkovi na zaplatenie ceny za aktivované Služby, ani vznik práva Účastníka na zníženie tejto ceny.

2. Účastník je povinný užívať Služby alebo ich časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval ich priemerný objem pripadajúci na jedného užívateľa Služieb za porovnateľný časový úsek.
3. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať Účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní Služby v rozsahu podľa tohto článku a podľa Cenníka. Kontaktné údaje pre technickú podporu/servisné služby sa nachádzajú v Cenníku. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť technickú podporu a servis Siete a zariadení (ďalej ako „zariadenia Siete“), (za takéto zariadenia sa nepovažujú Zariadenia ani iné zaradenia používané Účastníkom na užívanie Služby alebo s ňou súvisiacich plnení); po celú dobu platnosti Zmluvy 24 hodín denne, sedem dní v týždni. V rámci činností podľa predchádzajúcej vety spoločnosť Orange bude najmä: preberať hlásenia Účastníka o vzniknutých vadách v kvalite Služby alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania Služby, odstraňovať poruchy Siete a zariadení Siete a odstraňovať vady Služby, vykonávať dozоровanie kvality Siete a zariadení Siete, poskytovať poradenskú službu Účastníkom v prípade, ak je možné odstrániť vadu úkonmi Účastníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny Služby alebo upgrade Služby (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť Služby), odstraňovania väd Služby alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku väd Služby alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do Služby alebo Siete je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutnú dobu prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby dáva Účastník svojím podpisom Zmluvy spoločnosti Orange súhlas. Poskytovanie technickej podpory a servisu Siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na vady poskytovanej Služby, ktoré

- majú svoj pôvod mimo Sieť a mimo zariadení pod priamou kontrolou spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov (napr. internet). Spoločnosť Orange nie je povinná takéto vady riešiť a ani v súvislosti s ich výskytom poskytovať Účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby. Spoločnosť Orange je oprávnená poveriť poskytovanie plnení podľa tohto článku aj iný subjekt, ktorý bude plnenia poskytovať v mene spoločnosti Orange. V prípade väd Služby, ktoré majú svoj pôvod mimo Sieť v priestoroch, v ktorých Účastník užíva Služby, spoločnosť Orange za tieto nezodpovedá ani Účastníkovi neposkytuje technickú podporu a servisné služby, ak vady vznikli mimo Zariadenia. Spoločnosť Orange môže poskytovať technickú podporu a servisné služby aj pre vady plnení, za ktoré podľa predchádzajúcej vety nezodpovedá, avšak len na základe dohody s Účastníkom a, pokiaľ sa nedohodnú inak, za osobitnú odplatu. V prípade väd Služby, ktoré majú svoj pôvod v Zariadeniach, spoločnosť Orange, pokiaľ nie je uvedené v Zmluve, inej zmluve medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange alebo v nejakom právnom dokumente vydanom spoločnosťou Orange inak, zodpovedá za tieto a poskytuje v týchto prípadoch technickú podporu a servisné služby v zmysle ustanovení platných právnych predpisov upravujúcich záruku a zodpovednosť za vady pri kúpe tovaru v obchode, avšak len ak Účastník Zariadenia od spoločnosti Orange kúpil.
4. V prípade, že Účastník užíva Zariadenia, ktoré získal od spoločnosti Orange, na základe iného právneho titulu (napr. nájom), zodpovedá spoločnosť Orange za vady Služby a/alebo s ňou súvisiacich plnení a poskytuje technickú podporu a servisné služby v prípade takýchto väd Služby alebo s ňou súvisiacich plnení, ktoré majú svoj pôvod v Zariadeniach, v zmysle ustanovení príslušnej zmluvy, na základe ktorej Účastník Zariadenia užíva.
 5. Spoločnosť Orange nezodpovedá za vady Služby a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu, ak tieto vznikli z dôvodu porušenia povinností Účastníka uvedených v Zmluve, platných právnych predpisoch, z dôvodu nedodržania pokynov uvedených v návode alebo poskytnutých Účastníkovi spoločnosťou Orange alebo z dôvodov, ktoré sú v týchto Podmienkach uvedené ako dôvody vylučujúce zodpovednosť spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená poskytnúť technickú podporu alebo servisné služby Účastníkovi aj v prípadoch, keď jej nevznikla povinnosť poskytovať mu tieto plnenia, avšak v takom prípade je oprávnená požadovať od Účastníka odplatu za tieto plnenia vo výške ňou stanovenej alebo vo výške dohodnutej s Účastníkom.
 6. Spoločnosť Orange je oprávnená sama zvoliť spôsob technickej podpory alebo poskytnutia servisných služieb, pričom môže tieto svoje povinnosti splniť tiež prostredníctvom (i) inštrukcií a pokynov poskytnutých Účastníkovi, ktorý svojimi vlastnými úkonmi na základe týchto inštrukcií a pokynov odstráni vadu, (ii) úkonov spoločnosti Orange (alebo jej dodávateľov), ktorá na diaľku zariadeniami na poskytovanie Služby a ovládanie Sieť odstráni vadu Služby, alebo (iii) formou výjazdu určených zamestnancov alebo iných osôb určených spoločnosťou Orange a odstránením väd priamo v teréne alebo v miestach, kde Účastník užíva Služby a, alebo akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Spoločnosť Orange je oprávnená v prípade vady Zariadenia tiež vyzvať Účastníka, aby Zariadenie doručil za účelom odstránenia vady na niektoré Obchodné miesto alebo do určeného servisu alebo na iné vhodné miesto, pričom Účastník je povinný požadované predmety na uvedené miesto doručiť.
 7. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange riadnu súčinnosť pri poskytovaní technickej podpory a/alebo servisných služieb, najmä je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchy a iné vady v poskytovaných plneniach, poskytnúť všetky informácie týkajúce sa poruchy alebo informácie, o ktoré ho požiada spoločnosť Orange, ďalej je v prípade, že vykonáva úkony smerujúce k odstráneniu alebo predchádzaniu väd sám, povinný presne dodržiavať pokyny spoločnosti Orange. V prípade porušenia povinnosti Účastníka poskytnúť riadnu súčinnosť, nie je spoločnosť Orange v omeškaní s odstránením vady a Účastník nie je oprávnený uplatňovať v takomto prípade voči spoločnosti Orange akýkoľvek nárok z dôvodu jej neodstránenia, pričom zároveň je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej porušením tejto jeho povinnosti vzniknú. V prípade, že vznik vady na poskytovaní Služby alebo s ňou súvisiaceho plnenia či už Účastníkovi, alebo iným účastníkom Služby spôsobil alebo zavinil samotný Účastník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej tým vznikne.
 8. Spoločnosť Orange je oprávnená požadovať zaplatenie odplaty za technickú podporu a servisné služby, ak sa po ich poskytnutí dodatočne ukáže, že spoločnosť Orange nebola povinná poskytnúť ich v zmysle Zmluvy alebo tohto článku Podmienok bezodplatne, a to vo výške určenej spoločnosťou Orange, pričom spoločnosť Orange môže stanoviť v Cenníku aj paušálnu odplatu, ktorú je Účastník povinný zaplatiť.
 9. Účastník sa zaväzuje, že počas platnosti Zmluvy, pokiaľ mu bude poskytovaná Služba, nebude mimo bežného užívania Služby a bežného užívateľského nastavovania parametrov Zariadení vykonávať bez súhlasu spoločnosti Orange žiadne zásahy do Zariadenia, a to ani v prípade, že je jeho vlastníkom alebo oprávneným užívateľom. V prípade porušenia tejto povinnosti spoločnosť Orange nezodpovedá za vady, ktoré v dôsledku tohto zásahu vzniknú alebo môžu vzniknúť.
- ## Článok 9

Prekládka Pripojenia
1. Na základe žiadosti Účastníka sa môžu spoločnosť Orange a Účastník dohodnúť na prekládke Pripojenia. Prekládka Pripojenia sa považuje za zmenu Zmluvy v zmysle týchto Podmienok a môže sa uskutočniť len za predpokladu, že Účastník je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom priestorov, resp. nehnuteľností, kde sa má prekládka pripojenia preložiť. Prekládku Pripojenia je možné vykonať len za predpokladu, že spoločnosť Orange neviduje voči Účastníkovi, ktorý požiadal o prekládku Pripojenia, žiadne pohľadávky po lehote splatnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
 2. Za vykonanie prekládky Pripojenia je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange cenu v zmysle Cenníka a je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie prekládky Pripojenia.

3. Prekládku Pripojenia je možné vykonať len za predpokladu, ak to dovoľujú technické a prevádzkové možnosti spoločnosti Orange.

Štvrtá časť

Práva a povinnosti spoločnosti Orange a Účastníka

Článok 10

Práva a povinnosti spoločnosti Orange

1. Okrem iných zákonných a zmluvných oprávnení má spoločnosť Orange právo:
- a) na zaplatenie zábezpeky alebo preddavku na cenu všetkých Služieb a Iných Služieb alebo iných plnení vo výške jednomesačnej platby za príslušné zúčtovacie obdobie, ak Účastník prekročí taký objem čerpania Služieb, ktorého finančné vyjadrenie presiahne sumu rovnajúcu sa jednej polovici mesačnej platby podľa Zmluvy; Účastník je povinný zaplatiť zábezpeku alebo preddavok na výzvu spoločnosti Orange;
 - b) na úhradu ceny Služieb, ceny plnení, administratívnych a iných poplatkov podľa Cenníka, ako aj Iných služieb, a to v lehote splatnosti podľa týchto Podmienok;
 - c) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby alebo jej časti alebo Inej služby Účastníkovi z dôvodu:
 - i) nezaplatenia zábezpeky alebo preddavku na cenu v zmysle písmena a) tohto bodu, a to ani v primeranej lehote určenej vo výzve na dodatočné splnenie si tejto povinnosti, ktorá obsahuje náležité upozornenie na možnosť prerušenia alebo obmedzenia Služby; nezaplatenie v dodatočnej lehote je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok. Obmedzenie alebo prerušenie Služieb uskutoční spoločnosť Orange po oznámení výzvy na zaplatenie zábezpeky alebo preddavku na cenu; takáto výzva sa považuje za náležité upozornenie s poskytnutím primeranej lehoty na zaplatenie. Spätnú aktiváciu Služby prostredníctvom SIM karty/SIM kariet Účastníka uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, a to po pripísaní zábezpeky alebo preddavku na účet spoločnosti Orange Slovensko alebo po predložení dokladu o jej uhradení Účastníkom;
 - ii) neuhradenia splatnej ceny za poskytnuté Služby podľa bodu 1 písm. b) tohto článku najneskôr v primeranej lehote po dátume splatnosti ceny, a to až do zaplatenia ceny alebo do zániku Zmluvy, najmä, ale nielen, obmedzením alebo aj úplným prerušením poskytovania Služby (t. j. úplnou deaktiváciou SIM karty/SIM kariet). Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť toto právo v akomkoľvek zákonom umožnenom rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch), po predchádzajúcom upozornení a uplynutí lehoty uvedenej v tomto bode. Spätnú aktiváciu Služby prostredníctvom SIM karty/SIM kariet Účastníka uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, ak do 30 kalendárnych dní od obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb, bude pripísaná cena za poskytnuté
- Služby na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosť Orange predložený doklad o jej uhradení. Po uplynutí lehoty 30 kalendárnych dní od deaktivácie SIM karty/SIM kariet uskutoční spoločnosť Orange spätnú aktiváciu Služby na SIM karte/SIM kartách na žiadosť Účastníka; formu tejto žiadosti stanoví spoločnosť Orange; právo spoločnosti Orange odstúpiť od Zmluvy v zmysle Podmienok týmto nie je dotknuté;
- iii) zneužívania Služby, a to až do upustenia od jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, a to aj bez predchádzajúceho informovania Účastníka; spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby tiež v prípade dôvodného podozrenia zo zneužívania Služby, a to najmä z dôvodu predchádzania vzniku škody; za zneužívanie Služieb sa považuje aj porušenie niektorého z ustanovení uvedených v článku 11 bod 2 písm. n) až r) a v článku 11 bod 6 Podmienok;
 - iv) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok uvedených v článku 11 bod 2 Podmienok, a to po predchádzajúcom upozornení; za podstatné porušenie Zmluvy podľa tohto bodu sa v súlade s ustanovením článku 11 bodu 2 písm. i) považuje aj porušenie ustanovenia inej zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktorú Podnik uzavrel s Účastníkom; ustanovenia Podmienok o práve spoločnosti Orange odstúpiť od Zmluvy týmto nie sú dotknuté;
 - v) plánovaného vykonávania, opráv alebo rozširovania kapacity Siete alebo z iných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov; spoločnosť Orange obnoví poskytovanie Služieb po odstránení príčin dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb;
 - vi) používania Služby mimo Odbernej jednotky, ktorá je uvedená v Zmluve;
 - vii) nemožnosti poskytovať Službu, resp. jej časť v dôsledku neposkytnutia súčinnosti tretej osoby potrebnej na poskytovanie Služby, resp. jej časti.
- d) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení;
 - e) overiť si zákonným spôsobom pri uzatváraní Zmluvy so Záujemcom jeho identifikačné údaje, ako aj doklady, ktoré Záujemca za účelom preukázania ich správnosti predložil, resp. identifikačné údaje a doklady osoby oprávnenej konať za Záujemcu; spoločnosť Orange je oprávnená vyhotoviť si kópiu dokladu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely podľa Zákona;
 - f) realizovať softvérové zmeny SIM karty alebo Zariadení, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovanej Služby a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov; toto právo Účastník garantuje spoločnosti Orange aj v prípade, ak bude vlastníkom Zariadení alebo bude mať Zariadenia v užívaní od tretej osoby;
 - g) vyfakturovať dodatočne cenu Služby alebo platby za Iné služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;

- h) kontaktovať Účastníka za účelom Priameho marketingu formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií na kontaktné údaje poskytnuté Účastníkom, a to v súlade so Zákonom a ostatnými právnymi predpismi; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov v čase ich získania a pri každom kontaktovaní, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange;
- i) kedykoľvek aktivovať Účastníkovi plnenia tvoriace súčasť Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Účastníkovi tiež službu alebo iné plnenie, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná služba alebo iné plnenie mohli byť Účastníkom využívané (a teda aj účtovaná cena za takéto plnenie), akýkoľvek úkon Účastníka (napr. zakliknutie na príslušnej webovej stránke, použitie obsahu a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti Účastníka tieto plnenia deaktivovať v prípade, že prestanú byť poskytovaná bezplatne.
- j) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služby Účastníkovi, ktorý nie je orgánom krízového riadenia alebo zaradený v systéme prioritného spojenia, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie prioritného spojenia pre orgány krízového riadenia a účastníkov zaradených v systéme prioritného spojenia, avšak iba za podmienky, že prevádzkovanie a poskytovanie verejnej siete a / alebo Služby nie je technicky uskutočniteľné;
- k) vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie (e-mail, úkony elektronickými komunikačnými prostriedkami a pod.) Záujemcu alebo Účastníka na čísla liniek oddelenia Služieb zákazníkom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo Záujemcu alebo prejavov jeho osobnej povahy, ako aj zaznamenávať iné formy komunikácie spoločnosti Orange s Účastníkom, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie a deaktivácie Služieb, zmien Zmluvy, na účely použitia takýchto záznamov na vyhodnocovanie požiadaviek Účastníkov, alebo Užívateľov, rozsahu a kvality poskytovaných služieb, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných plnení, na účely posudzovania a vyhodnocovania reklamácií alebo sťažností Účastníkov; vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov spoločnosti Orange ako dôkazný prostriedok v konaní pred súdmi alebo pred inými orgánmi verejnej moci a za účelom ich poskytnutia orgánom činným v trestnom konaní;
- l) zaznamenávať a dočasne uchovávať obsah prenášaných správ týkajúcich sa Služieb s pridanou hodnotou, ako aj súvisiace prevádzkové údaje, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo Užívateľ objednali alebo aktivovali, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie takejto služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, Užívateľ, spoločnosť Orange alebo tretia strana poskytujúca Službu s pridanou hodnotou; toto právo má aj tretia strana poskytujúca prostredníctvom Siete Účastníkovi alebo Užívateľovi Služby s pridanou hodnotou;
- m) kedykoľvek vykonať technické alebo iné zmeny v Sieti, poskytovaní Služby alebo súvisiacich plnení vrátane zmien, ktoré majú za následok nevyhnutnosť zmien v nastaveniach Účastníka alebo Zariadení alebo potrebu výmeny Zariadenia;
- n) uskutočniť zmeny identifikačných a osobných údajov vo svojom informačnom systéme, pokiaľ sú uverejnené a prístupné z verejne dostupných zdrojov a Účastník ich zmenu sám nenahlásil v zmysle článku 11 bodu 2 písm. e) týchto Podmienok;
- o) vykonať bez súhlasu Účastníka zmeny nastavení (napr. konfigurácie) alebo výmeny softvéru a programového vybavenia Zariadení ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení využívaných pri poskytovaní Služieb (vrátane Zariadení vo vlastníctve Účastníka), ako aj vykonať ďalšie potrebné opatrenia alebo zásahy za účelom zvýšenia bezpečnosti, predchádzania vzniku vád, odstraňovania vád, zvyšovania kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služby, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služby; Spoločnosť Orange je oprávnená v súlade s právnymi predpismi obmedziť alebo úplne vylúčiť používanie konkrétnych portov, protokolov, serverov, IP adries a pod.;
- p) zaviesť opatrenia umožňujúce zamedzenie preťažovania Siete, najmä zamedzením prístupu na niektoré servery, porty alebo IP adresy siete Internet (napr. adresy umožňujúce vytváranie výmenných sietí), obmedzením alebo úplným vylúčením vybraných prenosových protokolov, obmedzením rýchlosti prenosu dát po dosiahnutí určitého objemu prenosov alebo obmedzením iných parametrov Služby alebo vykonaním iných opatrení a úkonov upravujúcich užívanie Služby, a to za účelom ochrany prevádzkyschopnosti Siete, za účelom ochrany kvality Služby pre Účastníkov alebo za účelom zamedzenia porušovania právnych predpisov;
- q) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníkov, Zariadení, Siete alebo inej infraštruktúry a zariadení spoločnosti Orange a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Účastníka;
- r) zamedziť šírenie údajov, stránok, správ a iných foriem elektronickej pošty, ako aj iných obsahov komunikovaných prostredníctvom Siete, pokiaľ sú tieto v rozpore s ustanoveniami Zmluvy alebo platných právnych predpisov. Takéto zamedzenie je formou obmedzenia poskytovania Služby. Spoločnosť Orange je oprávnená sama vyhodnotiť, či sú údaje a iné obsahy komunikované prostredníctvom Služby v súlade alebo v rozpore s právnymi predpismi alebo ustanoveniami Zmluvy.
- s) zablokovať prístup k určitým plneniam tvoriacim súčasť Služieb alebo Iných služieb alebo zadržať platby za prepojenie alebo iné služby (plnenia) na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní a na náklady Účastníka, z dôvodu zabránenia podvodnému konaniu alebo zneužitiu; spoloč-

- nosť Orange nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom tohto svojho práva;
- t) požadovať od Zaujemcu alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákomom pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie tohto statusu a pri dôvodných pochybnostiach o jeho pravdivosti predloženie dokladov o splnení podmienok;
 - u) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy prostredníctvom Siete a jej zariadení, ako aj inými prostriedkami, vrátane vstupu na miesta a do objektov, kde sú uložené zariadenia Siete alebo kde sa nachádza Pripojenie, vstupu do Odbernej jednotky alebo na iné miesta, kde sa nachádzajú Zariadenia; vstupovať do týchto priestorov je spoločnosť Orange oprávnená za prítomnosti Účastníka.
2. Okrem iných zákonných a zmluvných povinností je spoločnosť Orange povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru obsahujúcu najmä ceny plnení tvoriacich súčastí Služieb, resp. Iných služieb, ak z povahy Služby nevyplýva, že faktúra nie je potrebná; sprístupniť Účastníkovi základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na e-mailovú adresu určenú Účastníkom pre zasielanie elektronickej faktúry, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na jeho poštovú kontaktnú adresu
 - b) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
 - c) získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu osobných údajov a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby nedošlo k prípadnému neoprávnenému sprístupneniu alebo inému zneužitiu podľa príslušných právnych predpisov a viesť evidenciu údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení Zákona;
 - d) nahradiť Účastníkovi jemu vzniknutú škodu v prípadoch, keď za túto spoločnosť Orange podľa týchto Podmienok, ostatných ustanovení Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov zodpovedá, a to v rozsahu a spôsobom, v akom je podľa ustanovení Zmluvy povinná túto škodu uhradiť;
 - e) poskytovať prístup k informačným službám s operátorom;
 - f) počas dodatočnej lehoty určenej na zaplatenie podľa bodu 1 písm. c) odseky (i) a (ii) tohto článku sprístupniť obmedzené poskytovanie Služby na čas plynutia lehoty určenej na zaplatenie tak, aby Účastník mohol využívať minimálnu úroveň služby prístupu k internetu.
- b) na poskytnutie Služby v Odbernej jednotke v rozsahu a podobe dohodnutých v Zmluve;
 - c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange, ktoré vznikli v Sieti alebo na jej zariadeniach, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
 - d) na zasielanie vyúčtovania ceny Služby;
 - e) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
 - f) na reklamáciu správnosti úhrad ceny a kvality Služby v zmysle týchto Podmienok;
 - g) na poskytovanie prístupu k informačným službám prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
 - h) na zmenu ID, hesla alebo iného autentifikačného kódu v prípade, že o to požiada a je to technicky možné;
 - i) na zaradenie do vernostného programu poskytovaného spoločnosťou Orange a na čerpanie výhod, ak splní stanovené podmienky.
2. Okrem zákonných a zmluvných povinností je Účastník povinný:
- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou, Zákomom a ustanoveniami ostatných platných predpisov a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
 - b) platiť cenu za Služby a iné plnenia podľa Zmluvy, ako aj platby za Iné Služby až na základe predloženia faktúry v súlade s ustanovením článku 13 týchto Podmienok; spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať mesačné poplatky a iné pevne stanovené súčasti ceny vopred pred uplynutím zúčtovacieho obdobia, ktorého sa predmetná súčast' ceny týka;
 - c) zaplatiť zábezpeku alebo preddavok na cenu Služby alebo na platby za Iné služby alebo za iné plnenia, ak o to spoločnosť Orange požiada, v zmysle článku 10 bodu 1 písm. a) Podmienok, a to spôsobom a v lehotách tam uvedených;
 - d) používať výlučne Zariadenia a iné koncové zariadenia, spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov; pričom Zariadenia podliehajú schváleniu spoločnosťou Orange;
 - e) oznamovať spoločnosti Orange zmeny všetkých svojich identifikačných kontaktných, fakturačných a osobných údajov, a to bezodkladne po ich zmene;
 - f) uvádzať svoje identifikátory CN a SN pri komunikácii so spoločnosťou Orange, ako aj pri právnych a iných úkonoch súvisiacich so Zmluvou. V prípade pridelenia viacerých CN je Účastník povinný uvádzať správne CN vo vzťahu ku konkrétnej časti Zmluvy;
 - g) zabezpečiť utajenie autentifikačných nástrojov, ID kódu a hesiel a neposkytnúť ich tretej osobe;
 - h) zabezpečiť, aby používanie Služby prostredníctvom aktivovanej SIM karty bolo uskutočňované len prostredníctvom Zariadenia umiestneného v Odbernej jednotke, ktorá je uvedená v Zmluve;
 - i) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním

Článok 11

Práva a povinnosti Účastníka

1. Okrem iných zákonných a zmluvných oprávnení má Účastník právo:
 - a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange;

- a spoločnosťou Orange, najmä v prípadoch, keď predmetom takéhoto vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi;
- j) dodržiavať všetky práva z duševného vlastníctva, ak mu spoločnosť Orange v rámci poskytovania Služby umožní užívanie počítačového programu, iného autorského diela alebo iného predmetu ochrany právom duševného vlastníctva; Účastník nesmie poskytnúť alebo sprístupniť takéto dielo alebo predmet inej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange;
 - k) strpieť zmeny Siete, zmeny technológií, spôsobu pripojenia do Siete a prístupu k Službe vrátane výmeny Zariadení, vykonané spoločnosťou Orange v zmysle článku 10 bod 1 písm. f), m), o) a q) Podmienok a v prípade potreby poskytnúť spoločnosti Orange potrebnú súčinnosť vrátane umožnenia výmeny Zariadení;
 - l) poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na poskytovanie Služby;
 - m) umožniť spoločnosti Orange kontrolu plnenia svojich povinností podľa Zmluvy, v rozsahu a spôsobom uvedeným v článku 10 bod 1 písm. u) Podmienok, vrátane kontroly povinnosti zdržať sa poskytovania Služby tretím osobám podľa písm. n) a povinnosti nezneužívať Služby podľa písm. o) nižšie;
 - n) Využívať Služby výhradne na svoju potrebu alebo na potrebu osôb, ktoré užívajú Odbernú jednotku na základe zmluvy s Účastníkom alebo ako jeho blízke osoby v zmysle § 116 Občianskeho zákonníka. Účastník nesmie poskytovať Službu, alebo iné služby prostredníctvom Služieb a nesmie sprostredkovať ich poskytovanie tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange; za porušenie tejto povinnosti sa považuje tiež:
 - i) využitie Služby a/alebo Siete na poskytovanie akejkoľvek inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe, alebo
 - ii) využitie Služby a/alebo Siete na prepojenie siete Účastníka, prostredníctvom ktorej Účastník alebo iná osoba poskytuje službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu do internetu (alebo prístupu do inej verejnej alebo neverejnej siete poskytovateľa alebo inej osoby) pre Účastníka, alebo
 - iii) využitie Služby a/alebo Siete na pripojenie siete Účastníka k internetu (alebo k inej verejnej alebo neverejnej sieti), pokiaľ je táto sieť Účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám), alebo
 - iv) využitie Zariadenia na poskytovanie hostingových alebo routovacích služieb, služieb elektronickej pošty, alebo na poskytovanie interaktívnych fór alebo prevádzkovanie týchto zariadení ako irc-, ftp-, http-, mail- alebo dhcp-servery, s výnimkou prípadov, ak oprávnenie Účastníka užívať Služby na poskytovanie takýchto služieb vyplýva priamo z ustanovení Zmluvy alebo Cenníka,porušenie tejto povinnosti sa považuje za porušenie zmluvných podmienok v zmysle článku 10 bodu 1 písm. c) odsek (iv) Podmienok a súčasne za zneužívanie Služieb v zmysle článku 10 bodu 1 písm. c) odsek (iii) a článku 11 bodu 2 písmena o) Podmienok.
 - o) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa okrem iného považuje tiež používanie Služby alebo ich používanie treťou osobou:
 - i) v rozpore so Zákonom a inými záväznými predpismi a nariadeniami,
 - ii) spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo spoločnosti Orange,
 - iii) v rozpore s ich určením
 - iv) v rozpore s povinnosťami alebo podmienkami uvedenými v písmenách p) a q) nižšie v tomto bode Podmienok;
 - p) užívať v súlade so Zmluvou, ako aj v súlade s dobrými mravmi, etickými normami užívania internetu, zásadami slušnosti a takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange alebo tretích osôb (vrátane porušenia napr. štátneho, bankového, daňového tajomstva), vrátane neohrozenia mravnej výchovy mládeže; Účastník najmä nesmie umiestňovať na svojej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo Siete alebo zasielať:
 - i) urážlivú, obťažujúcu alebo zlomyselnú komunikáciu, šíriť poplašnú alebo výhražnú správu alebo uskutočniť anonymné volanie,
 - ii) zasielať alebo nabádať na posielanie reťazových listov, hromadných správ alebo správ propagačného charakteru, oznámení, žiadostí o charitatívne príspevky, petícií, alebo akýchkoľvek iných správ, ktoré sa považujú za tzv. spam;
 - iii) správy, z ktorých nie je identifikovateľný ich odosielateľ alebo ich odosielať so zmenenými informáciami o odosielateľovi (najmä ak odosielateľ použije údaje tretej osoby, účtu elektronickej pošty, ktorým nie je oprávnený disponovať) alebo iným spôsobom neoprávnené nakladať s adresami, názvami domén a inými názvami a označeniami používanými v rámci internetu a/alebo údajmi užívateľov internetu alebo Siete, obchodnými značkami a menami a pod.;
 - iv) inému užívateľovi internetu bez jeho predchádzajúceho súhlasu veľké množstvo správ alebo správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa alebo za účelom preťaženia Siete.
 - q) zdržať sa akéhokoľvek konania, ktorým by získal neoprávnený prístup do sietí, systémov alebo zariadení, získal alebo ničil dáta a systémy ochrany (hacking alebo cracking) alebo rozširoval vírusy a iné formy tzv. malvéru;
 - r) zdržať sa akéhokoľvek konania, ktorým by úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzoval Sieť a iné siete tvoriace súčasť internetu;
 - s) užívať Službu len v rozsahu dohodnutom v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba aktivovaná s možnosťou užívania väčšieho jej rozsahu bez dohody so spoločnosťou Orange, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;
 - t) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služby okamžite ohlásiť spoločnosti Orange;

- u) starostlivo oboznámiť seba a Užívateľa s funkciami Zariadenia, vrátane jeho programového vybavenia, a tieto dodziviať;
 - v) preukázať postavenie mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v súlade v článku 10 ods. 1 písm. t) Podmienok;
3. Za plnenia, ktorých cenu je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služba a iné plnenia, ktoré Účastník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Účastníka sa považuje prejav vôle Účastníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu Služby alebo iného plnenia, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor zadany Účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služby alebo s ňou súvisiaceho plnenia.
 4. Ak Účastník využije prostredníctvom Služby možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté osobami inými ako spoločnosťou Orange, zaväzuje sa uhradiť cenu týchto tovarov a služieb poskytnutých tretími osobami a vyúčtovanú spoločnosťou Orange (takýto prípad sa považuje za formu iných služieb).
 5. Účastník berie na vedomie, že využívanie určitých služieb môže byť podmienené uzatvorením licenčnej zmluvy s treťou osobou, stiahnutím aplikácie od tretej osoby alebo iným úkonom voči tretej osobe. Informácia o takejto podmienke je uvedená v Cenníku alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku Služby.
 6. Účastník je povinný užívať Služby alebo ich časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval ich priemerný objem pripadajúci na jedného užívateľa Služieb za porovnateľný časový úsek.

Článok 12

Používanie SIM karty

Strata, odcudzenie alebo poškodenie SIM karty

1. S pridelenou SIM kartou je oprávnená disponovať výlučne spoločnosť Orange. SIM karta je vo výhradnom vlastníctve a v dispozícii spoločnosti Orange a je neprenosná. Užívateľ nie je oprávnený SIM kartu akýmkoľvek spôsobom upravovať alebo do nej zasahovať. Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom kopírovať, spracovávať, modifikovať alebo iným spôsobom manipulovať s informáciami, ktoré sú obsahom SIM karty.
2. Účastník nie je oprávnený:
 - a) previesť pridelenú SIM kartu alebo právo využívať ju na inú osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange;
 - b) používať pridelenú SIM kartu na nezákonné účely;
 - c) používať pridelenú SIM kartu spôsobom, ktorý je v rozpore s účelom jej používania, tým sa rozumie predovšetkým zákaz používať SIM kartu v Zariadení mimo Odbernej jednotky, ako je definovaná v Zmluve;
 - d) využívať SIM kartu ani umožniť jej využívanie na poskytovanie, resp. sprostredkovanie poskytovania Služieb/služieb tretím osobám; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej vznikla porušením tejto povinnosti;
 - e) inštalovať SIM kartu v zariadení umožňujúcom prepojenie Siete spoločnosti Orange s inou elektronickou komunikačnou sieťou (napr. v GSM bráne) za účelom prepojenia týchto sietí a/alebo za účelom ukončovania prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieti spoločnosti Orange bez predchádzajúcej písomnej dohody.
3. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka vrátiť pridelenú SIM kartu alebo odstrániť eSIM profil z naliehavých technických alebo prevádzkových dôvodov za účelom jej výmeny. Účastník je povinný v stanovenej lehote vyhovieť požiadavke na vrátenie SIM karty alebo odstránenie eSIM profilu.
4. Účastník je povinný vrátiť pridelenú SIM kartu alebo SIM karty najneskôr do 30 dní od dátumu ukončenia platnosti Zmluvy, pokiaľ sa so spoločnosťou Orange nedohodne inak.
5. Stratu alebo odcudzenie, prípadne poškodenie pridelenej SIM karty je Účastník povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, a to telefonickým oznámením na telefónne číslo za týmto účelom zverejnené spoločnosťou Orange. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe tohto oznámenia spoločnosť Orange Slovensko bezodkladne deaktivuje. Týmto okamihom sa končí zodpovednosť Účastníka za používanie pridelenej SIM karty. V prípade pochybností o tom, kedy bola deaktivácia pridelenej SIM karty uskutočnená, je rozhodujúci záznam v informačnom systéme spoločnosti Orange. Účastník berie na vedomie, že deaktiváciu SIM karty môže spoločnosť Orange zrealizovať iba vtedy, ak budú Účastníkom oznámené všetky požadované údaje podľa Pokynov spoločnosti Orange.
6. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom stratenej alebo odcudzenej SIM karty do času, keď skutočnosť, že došlo k strate alebo odcudzeniu SIM karty, oznámil v zmysle bodu 5 tohto článku spoločnosti Orange.
7. Účastník je povinný požiadať spoločnosť Orange o vydanie náhradnej SIM karty za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a jej následnú aktiváciu najneskôr do 15 dní odo dňa, keď skutočnosť, že došlo k jej strate alebo krádeži, oznámil spoločnosti Orange podľa bodu 5 tohto článku. Po márnom uplynutí tejto lehoty je spoločnosť Orange oprávnená ukončiť platnosť Zmluvy výpoveďou.
8. Spoločnosť Orange vydá Účastníkovi na jeho požiadanie a za cenu podľa platného Cenníka najneskôr do 5 pracovných dní od prevzatia písomnej žiadosti náhradnú SIM kartu za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a túto následne aktivuje. Spoločnosť Orange postupuje obdobne aj v prípade, že Účastník požiada o vydanie náhradnej SIM karty za poškodenú SIM kartu.
9. Spoločnosť Orange pridelí Účastníkovi SIM kartu/SIM karty v rozsahu dohodnutých Služieb podľa uzavretej Zmluvy. Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo určiť Účastníkovi maximálny počet SIM kariet.

Piata časť

Cena Služby a platobné podmienky

Článok 13

Cena a platobné podmienky

1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie Služby a jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby alebo plnení

poskytovaných v súvislosti so Službou sú obsiahnuté v platnom Cenníku a môžu pozostávať z viacerých zložiek. Jednotlivé zložky ceny Služby môžu mať jednorazový charakter, charakter pravidelne opakovanej platby, môžu byť určené ako pevné alebo môžu závisieť od rôznych kvantitatívnych, kvalitatívnych alebo iných parametrov. V Cenníku môžu byť stanovené tiež niektoré ďalšie podmienky užívania Služby, vrátane podmienok správneho užívania Služieb.

2. V prípade, že si Účastník a spoločnosť Orange súčasne s uzavretím Zmluvy dohodli, že spoločnosť Orange zabezpečí inštaláciu Zariadenia v Odbernej jednotke, spoločnosť Orange začne účtovať cenu Služby, v súvislosti s ktorou bola táto dohoda uzavretá, až od okamihu nainštalovania Zariadenia. Pokiaľ v prípade podľa predchádzajúcej vety nebude riadne vykonaná inštalácia Zariadenia do troch mesiacov odo dňa uzavretia Zmluvy (rozvázovacia podmienka), táto Zmluva zanikne v rozsahu týkajúcom sa SIM karty, v súvislosti s ktorou bola objednaná inštalácia Zariadenia, ktorá sa nevykonala. Ak Zmluva zanikne v rozsahu a spôsobom podľa predchádzajúcej vety a neskôr bude predsa súčasne so Zmluvou k predmetnému SN dohodnutá inštalácia Zariadenia v Odbernej jednotke vykonaná, Zmluva bude považovaná za platnú a účinnú, akoby k splneniu rozvázovacej podmienky podľa predchádzajúcej vety nedošlo, pričom v takomto prípade vykonaním inštalácie zanikne účinnosť ustanovení predchádzajúcej vety (rozvázovacia podmienka účinnosti ustanovení predchádzajúcej vety).
3. Účastník je povinný uhradiť spoločnosti Orange aj cenu za plnenia, ktoré si objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Ak Účastník využije možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté treťou stranou a spoločnosť Orange sa na tom dohodne s treťou stranou, je Účastník povinný zaplatiť spoločnosti Orange aj cenu za takto poskytnuté tovary a služby; vyúčtovanie takejto ceny na faktúre spoločnosti Orange sa považuje za oznámenie tejto skutočnosti Účastníkovi.
4. Ceny Služieb spoločnosť Orange uvádza vrátane dane z pridanej hodnoty, alebo aj bez dane z pridanej hodnoty. Spoločnosť Orange účtuje cenu Služieb podľa rozsahu poskytnutých plnení, a to na základe jej odpočtu podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti Orange. V prípadoch, keď cena Služieb nezávisí od skutočného rozsahu poskytnutých plnení, je spoločnosť Orange oprávnená vyúčtovať pevnú cenu Účastníkovi vopred, t. j. ešte pred skutočným poskytnutím Služby. Spoločnosť Orange je oprávnená zaokrúhľovať výslednú sumu všetkých faktúr spôsobom stanoveným v zákone o cenách č. 18/1996 Z. z. v platnom znení pre zaokrúhľovanie cien platených v hotovosti, a to pre všetky fakturované sumy bez ohľadu na formu platby.
5. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služby, pričom je povinná Účastníka s touto zmenou oboznámiť podľa Zákona.
6. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne poskytnúť dočasnú alebo aj trvalú zľavu z ceny Služby alebo cien jednotlivých plnení oproti ich cenám v Cenníku, ako aj jednostranne rozhodnúť o zrušení takejto zľavy.
7. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za Službu pravidelne v zúčtovacom období, ktoré priradila spoločnosť Orange konkrétnemu Účastníkovi. Zúčtovacie obdobie začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných plnení a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Spoločnosť Orange je oprávnená ponechať Účastníkovi zúčtovacie obdobie pridelené v predchádzajúcej zmluve alebo v inej zmluve. Počas trvania Zmluvy je spoločnosť Orange oprávnená jednostranne meniť zúčtovacie obdobia pridelené Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za Služby aj kedykoľvek pred skončením jednotlivého zúčtovacieho obdobia.
8. Spoločnosť Orange vyúčtuje ceny za Služby, prijatý preddavok alebo zábezpeku vyúčtovacím dokladom alebo faktúrou, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej „faktúra“). Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať spoločné vyúčtovanie cien za viaceré zúčtovacie obdobia alebo inak pozmeniť štandardný spôsob vyúčtovávania cien, a to najmä v spojitosti s aktiváciou, deaktiváciou alebo inou zmenou Služieb alebo z účtovných, technických alebo administratívnych dôvodov. Cenu Služby, resp. jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby, alebo poskytovaných v súvislosti so Službou, ktoré neboli vyúčtované po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, vyúčtuje spoločnosť Orange dodatočne.
9. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia, ak spoločnosť Orange nestanoví priamo vo faktúre inú lehotu splatnosti.
10. Spoločnosť Orange zasiela faktúry v elektronickej podobe, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na jeho poštovú kontaktnú adresu. V prípade doručovania faktúry v elektronickej podobe, sa elektronickej faktúra považuje za predloženú a doručенú Účastníkovi, ak bola odoslaná
 - (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii,
 - (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo
 - (iii) formou sprístupnenia faktúry cez odkaz na internetovú adresu cez SMS, MMS alebo iným elektronickým spôsobom, po zadaní ktorého bude Účastníkovi sprístupnená faktúra.
11. Účastník je povinný pri úhrade ceny Služby použiť variabilný symbol (ktorým je pridelený identifikátor CN), sumu a číslo účtu uvedené na faktúre. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné úhradu priradiť a táto sa nepovažuje za riadne uhradenú.
12. Účastník má právo zvoliť si spôsob pre úhradu faktúr spomedzi spôsobov umožnených zo strany spoločnosti Orange, pričom prvýkrát zvolený spôsob úhrady platí pre všetky Odberné jednotky vedené pod tým istým CN. Spoločnosť Orange zmení spôsob úhrady faktúr na základe žiadosti Účastníka podanej v stanovenej forme
13. Záväzok Účastníka uhradiť faktúru je splnený pripísaním celej dlžnej sumy na účet spoločnosti Orange.
14. Spoločnosť Orange má právo započítať zaplatené preddavky, zábezpeky, ceny Služieb, preplatky Účastníka alebo aj akékoľvek iné jeho platby bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti Orange a proti pohľadávkam tretích strán vyúčtovaným vo faktúre spoločnosťou Orange, vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už pre-

mlčané, a to momentom, keď sa pohľadávky vzájomne stretli. Spoločnosť Orange má právo platby Účastníka zúčtovať v tomto poradí:

- a) na cenu Služieb a iných plnení poskytovaných Účastníkovi spoločnosťou Orange na základe Inej Zmluvy a na ostatné pohľadávky, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním týchto služieb, a to v poradí, aké stanovujú ustanovenia Inej Zmluvy;
 - b) na kúpnu cenu zariadení alebo cenu za poskytovanie zariadení Účastníkovi bez ich scudzenia;
 - c) na splatnú cenu Služby poskytnutej v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, na cenu zmluvných pokút a sankčných poplatkov spojených s doručením upomienky (sankčný poplatok za doručenie upomienky má charakter zmluvnej pokuty, na čom sa strany Zmluvy dohodli, pričom jej výška je stanovená spoločnosťou Orange, s čím Účastník súhlasí), a to v poradí od najskôr splatnej pohľadávky;
 - d) na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy a Inej zmluvy alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
 - e) na cenu Inej služby, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, ak splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služby, ktorá je uvedená v nasledujúcom písmene);
 - f) na cenu Služby, na úhradu ktorej boli určené.
15. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny, a to za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. V prípade, ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má spoločnosť Orange nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške. V prípade súdneho vymáhania peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym, rozhodcovským alebo s exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
16. Ak je napriek písomnej výzve Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku inej osobe aj bez súhlasu Účastníka.
17. Ak existuje preplatok Účastníka a ak súčasne neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči Účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi tento preplatok, a to do 30 dní odo dňa doručenia riadnej písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie preplatku, avšak len v prípade, že Účastník uvedie vo svojej žiadosti číslo účtu a kód banky vedúcej predmetný účet (alebo len číslo účtu vo formáte IBAN), na ktorý má spoločnosť Orange preplatok uhradiť, ako aj príslušné údaje Účastníka a identifikačné údaje preplatku, a za podmienky, že bude možné na základe žiadosti Účastníka a informácií v systémoch spoločnosti Orange dotknutý preplatok identifikovať. Spoločnosť Orange je oprávnená (nie však povinná) vrátiť preplatok Účastníkovi aj v prípade, že nie sú splnené všetky podmienky uvedené v predchádzajúcej vete tohto bodu.
18. Na úhradu faktúr formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:

- a) spoločnosť Orange môže jednostranne odmietnuť Účastníkovi tento spôsob platby v prípade dôvodného podozrenia na zneužitie inštitútu refundácie platby do 8 týždňov; v takom prípade je Účastník povinný využiť iné spôsoby úhrady faktúr určených spoločnosťou Orange,
 - b) súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká ak nedôjde k realizácii inkasa v priebehu 36 mesiacov,
 - c) informáciu o výške peňažného záväzku a jeho splatnosti, ktorý má byť uhradený formou inkasa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní pred dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre, formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito Podmienkami,
 - d) limit na realizáciu inkasa môže byť zo strany spoločnosti Orange obmedzený na sumu 5 000 €; ak výška peňažného záväzku Účastníka presiahne uvedenú sumu, nie je spoločnosť Orange povinná odoslať do banky platiteľa inkasnú výzvu a Účastník je povinný zaplatiť peňažný záväzok iným zo spôsobov určených spoločnosťou Orange.
19. Ak sa spoločnosť Orange s Účastníkom dohodne na zľave z ceny Služby oproti cene podľa Cenníka, neskorším znížením takejto ceny v Cenníku nevzniká Účastníkovi nárok na zmenu zľavenej ceny, okrem prípadu, ak by zľavnená cena mala byť vyššia ako nová cena podľa Cenníka. V takom prípade platí pre Účastníka nová cena podľa Cenníka.

Článok 14 **Reklamačný poriadok**

1. Rozsah práva Účastníka na reklamáciu poskytnutej Služby upravuje Zákon, podrobnosti o rozsahu práva Účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto Podmienky.
2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu, ako aj jej kvalitu. Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak spoločnosť Orange pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve a v týchto Podmienkach.
3. Účastník má právo reklamovať neposkytovanie Služby, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange, a na vrátenie pomernej časti ceny Služby v zmysle článku 11 bod 1 písm. e) Podmienok, ak toto právo uplatní najneskôr do troch mesiacov.
4. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť si písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia závady poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.
5. Účastník je povinný v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením SN Pripojenia, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.

6. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie na trvanlivom nosiči v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, ak spoločnosť Orange neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Spoločnosť Orange môže v zložitých prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní, o čom je povinná Účastníka informovať na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Účastník zvolí spôsob, ktorým ho má spoločnosť Orange informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, spoločnosť Orange mu oznámí vybavenie reklamácie týmto spôsobom, to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie.
7. Účastník má právo podať sťažnosť na dodržiavanie práv a povinností stanovených v článku 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 zo dňa 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (ďalej len „Nariadenie“), a to (i) právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu, (ii) právo Účastníka šíriť informácie a obsah, (iii) právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby, (iv) právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo poskytovateľa služieb (spoločnosti Orange) alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu (ďalej aj ako „práva podľa Nariadenia“), ak sa domnieva, že jeho práva podľa Nariadenia boli porušené. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákaznickej linke, elektronickými prostriedkami, písomne na adresu sídla spoločnosti Orange alebo osobne na Obchodnom mieste spoločnosti Orange. Účastník je povinný pri podaní sťažnosti uviesť svoje identifikačné údaje podľa príslušného bodu tohto článku Podmienok. Spoločnosť Orange vybaví sťažnosť do 30 dní od jej podania, o čom bude Účastník informovaný. Pri elektronicky podanej sťažnosti zašle spoločnosť Orange odpoveď aj elektronicky.

Šiesta časť Záverečné ustanovenia

Článok 15 Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov sú upravené v samostatnom dokumente s názvom „Podmienky ochrany a spracovania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s.“, ktorého aktuálne znenie je dostupné na webovej stránke www.orange.sk, a ktorý tvorí súčasť týchto Podmienok.

Článok 16 Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy v prípade, ak sa preukáže, že škodu zavinila, avšak len, ak sa zároveň nepreukáže, že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
 2. Povinnosť spoločnosti Orange nahradiť škodu Účastníkovi, ktorý nie je spotrebiteľom, je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služby alebo vadného poskytovania Služby. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto bodu v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite. Spoločnosť Orange nezodpovedá za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
 2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi najmä za škody spôsobené:
 - a) obsahom prepravovaných správ a informácií alebo využitím služieb sprístupnených v Sieti, ktoré poskytujú tretie strany;
 - b) porušením povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy, týchto Podmienok alebo z právnych predpisov, a to predovšetkým (i) nedovoleným alebo nesprávnym používaním Zariadení, resp. iného zariadenia alebo nedovoleným či nesprávnym užívaním Služby vrátane pripojenia k Sieti iných zariadení než zariadení dodaných alebo schválených spoločnosťou Orange, (ii) nevhodným nastavením Služby, Zariadenia, resp. iného zariadenia, (iii) použitím Zariadenia, resp. iného zariadenia nedovoleným, nesprávnym alebo nevhodným spôsobom, (iv) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla alebo neoznáním zmeny týchto údajov;
 - c) zneužitím ID kódu alebo iných hesiel alebo autentifikačných prostriedkov neoprávnenou osobou;
 - d) zapríčinené inou osobou, ako je spoločnosť Orange;
 - e) použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu, na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vln;
 - f) rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie, prerušenie alebo iné obmedzenie poskytovania Služby alebo balíka Služieb;
 - g) poškodením alebo pozmenením údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu.
- Spoločnosť Orange tiež nezodpovedá za obsah prenášaných správ prostredníctvom Služby a Siete spoločnosti Orange, ak spoločnosť Orange (i) nedala podnet na prenos správy, (ii) nevybrala príjemcu správy, (iii) nezostavila ani neupravila obsah správy.
3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä spôsobené zneužívaním Služby alebo iného plnenia poskytovaného v súvislosti so Službou, neoprávneným alebo nesprávnym zasahovaním do Zariadení alebo

- zariadení Siete, stratou alebo poškodením Zariadení, ako aj používaním Zariadení alebo iných zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov, používaním zariadení, ktoré sú nekompatibilné, nevhodné na pripojenie k Sieti alebo užívanie Služby alebo majú nevhodné alebo nekompatibilné programové vybavenie.
- Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo vadného spojenia alebo neskorého prípadne vadného doručenia, resp. nedoručenia obsahu komunikácie najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkované iným podnikom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného podniku.
 - Spoločnosť Orange nezodpovedá za vady poskytovaných plnení, ak tieto vady vznikli v dôsledku nedostatočného plnenia zo strany iného podniku, od ktorého sú plnenia spoločnosti Orange závislé.
 - V prípadoch, keď podľa Zmluvy poskytované plnenie spočíva v sprístupňovaní služieb iných subjektov, spoločnosť Orange nezodpovedá za vady služieb týchto iných subjektov ani za prípadné ich neposkytovanie z dôvodu vád alebo obmedzenia alebo prerušenia (ukončenia) poskytovania týchto služieb subjektami, ktoré tieto spoločnosťou Orange sprístupňované služby poskytujú.

Článok 17

Oznamovanie a doručovanie

- Výpoveď Zmluvy a odstúpenie od Zmluvy zo strany Účastníka, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange dňom ich doručenia v sídle spoločnosti Orange alebo na Obchodné miesto určené spoločnosťou Orange na prevzatie výpovede alebo odstúpenia.
- Informácie, oznámenia, nároky, požiadavky a iné úkony Účastníka, ak sa vyžaduje podľa Zmluvy alebo týchto Podmienok ich písomná forma, sa považujú za oznámené (doručené) spoločnosti Orange dňom prevzatia písomnosti v sídle spoločnosti Orange. Úkony Účastníka podľa predchádzajúcej vety, pri ktorých sa podľa Zmluvy alebo týchto Podmienok vyžaduje osobitná forma alebo spôsob oznamovania, sa tieto považujú za oznámené, ak Účastník dodržal dohodnutú formu a spôsob.
- Oznámenie straty, odcudzenia alebo poškodenia SIM karty Účastníka oznámenia v prípade na telefónne čísla zverejnené za týmto účelom spoločnosťou Orange;
- Výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy a upomienka sa považujú za oznámené (doručené) Účastníkovi dňom ich doručenia na adresu trvalého bydliska Účastníka alebo na jeho korešpondenčnú adresu. Ak sa výpoveď, odstúpenie alebo upomienku nepodarí z akéhokoľvek dôvodu doručiť, za deň doručenia sa považuje deň nasledujúci po dni uloženia zásielky na pošte (poštovom podniku) alebo deň vyznačenia nedoručiteľnosti zásielky poštovým podnikom. Ak sa výpoveď, odstúpenie alebo upomienka zasiela v elektronickej forme, považujú sa za oznámené (doručené) dňom odoslania na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkovi. Ak sa výpoveď alebo odstúpenie zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, považuje sa

- za oznámené (doručené) dňom odoslania na posledné telefónne číslo oznámené spoločnosti Orange Účastníkom ako kontaktný údaj na komunikáciu s Účastníkom.
- Oznámenia, ktoré odosiela spoločnosť Orange Účastníkovi e-mailom alebo do jeho odkazovej schránky sa považujú za oznámené dňom odoslania správy na poslednú známu e-mailovú adresu alebo na telefónne číslo Účastníka.
 - Informácie o Službách sa považujú za poskytnuté (oznámené) dňom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle, uverejnením na internetovej adrese, prípadne na Obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom.
 - Faktúry sa považujú za doručené dňom odoslania elektronickej faktúry na e-mailovú adresu Účastníka určenú v Zmluve alebo dňom doručenia faktúry na kontaktnú adresu určenú Účastníkom, pokiaľ si Účastník zvolil listinnú formu doručovania faktúr.
 - Iné písomnosti ako sú uvedené v bode 4. tohto článku, ak sa ich nepodarí doručiť poštou, sa považujú za doručené (oznámené) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka alebo na jeho korešpondenčnú adresu.
 - V prípade, ak Účastníkovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia z akéhokoľvek dôvodu, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange, ktorá mu doručí opis faktúry. V prípade márneho uplynutia lehoty podľa predchádzajúcej vety sa faktúra považuje za oznámenú 11. dňom po skončení zúčtovacieho obdobia.

Článok 18

Mechanizmus na urovanie sporov a neplatnosť ustanovení Podmienok

- Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, Účastník, ako aj spoločnosť Orange sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
 - Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
 - Ak medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľ a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa takýto Účastník domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho iné práva, je Účastník, ktorý je spotrebiteľ oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa Zákona.
- Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov :
- Účastník podáva návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v prípade zamietnutia žiadosti o nápravu alebo odo dňa márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie sa k žiadosti o nápravu alebo od domnelého porušenia jeho práva. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

- b) Orgánom pre alternatívne riešenie sporov týkajúcich sa kvality a ceny Služieb podľa Zmluvy je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb je takýmto orgánom Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú právnické osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, ktorý je možné nájsť na nasledovnej webovej adrese <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.
- c) Spotrebiteľ je oprávnený v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange využiť na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.
4. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov:
- a) Účastník podáva návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo od márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie.
- b) Orgánom pre mimosúdne riešenie sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.
- c) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

O uzavretí predmetnej dohody Účastník a spoločnosť Orange upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu do 60 dní od podania návrhu, resp. do 90 dní v zvlášť zložitých prípadoch, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Článok 19 **Záverečné ustanovenia**

1. Spoločnosť Orange je oprávnená tieto Podmienky jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými Podmienkami, osobitne v prípade zmien a doplnení Zákona, na základe ktorého sa vydali a iných zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.
2. Ak sa niektoré ustanovenie týchto Podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti. Spoločnosť Orange je v takomto prípade oprávnená nahradiť napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
3. Podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného Zmluvou medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
4. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.