

## 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 oddieli Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „**spoločnosť Orange**“ alebo „**Podnik**“) je oprávnená poskytovať:

- a) elektronické komunikačné siete a služby prostredníctvom pevnej elektronickej komunikačnej siete na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „**Úrad**“);
  - b) retransmisiu programových služieb vysielateľov na základe zákona č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s rozhodnutím Rady pre vysielanie a retransmisiu o registrácii retransmisie;
  - c) ďalšie služby v rozsahu predmetu podnikania; pričom tieto služby Podnik poskytuje účastníkom na základe Zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto Všeobecné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie verejne dostupných služieb cez optické siete a DSL sieť (ďalej len „**Podmienky**“).
2. Spoločnosť Orange vydáva tieto Podmienky v súlade s ustanoveniami Zákona. Podmienky sú voľne prístupné na obchodných miestach Podniku a zverejnené na jeho webovej stránke [www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky](http://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. V prípade, ak sú popri týchto Podmienkach súčasťou Zmluvy aj ďalšie osobitné podmienky vydané spoločnosťou Orange, majú tieto osobitné podmienky prednosť pred Podmienkami, ak nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak. Tieto Podmienky sa vzťahujú aj na poskytovanie služieb podľa Zmluvy, ktoré sú vykonávané v mene a na účet spoločnosti Orange jej zmluvným partnerom. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na predaj a prenájom zariadení a ich príslušenstva, ak nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak.

#### 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, v ktorej je uvedené, že jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Podmienky.

- b) **Záujemca** je právnická alebo fyzická osoba, ktorá jednýmznačným 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. V prípade rozhlasových a televíznych programových služieb je koncovým užívateľom aj poslucháč a divák.
- d) **Zmluva** je Zmluva o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb uzavretá medzi spoločnosťou Orange a účastníkom, ktorej predmetom je najmä záväzok spoločnosti Orange zriadiť účastníkovi pripojenie a poskytovať mu Služby v nej uvedené a záväzok účastníka zaplatiť za ich poskytovanie cenu dohodnutú v Zmluve alebo cenu podľa Cenníka. Zmluva pozostáva zo samotnej Zmluvy, z jej prípadných dodatkov a príloh, ako aj z ďalších dokumentov, ktoré sú v nej vyslovene uvedené ako jej neoddeliteľné súčasti; najmä tieto Podmienky a ďalšie podmienky a cenníky spoločnosti Orange. Súčasťou Zmluvy sa stávajú aj akceptované žiadosti účastníka a pokyny, a to v prípade, že si účastník požiada o, aktivuje a/alebo užíva plnenie, ktorého užívanie sa pokyny týkajú, prípadne iné právne úkony, ktorými sa účastník a Podnik dohodli na zmene Zmluvy.
- e) **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.
- f) **Služby** sú verejne dostupné elektronické komunikačné služby a ďalšie služby v zmysle Zákona a ďalších zákonov uvedených v článku 1 bod 1, ktorých konkrétny rozsah a podmienky sú uvedené v Zmluve a v jej neoddeliteľných súčastiach. Služby poskytuje spoločnosť Orange s využitím vlastných sietí alebo partnerských sietí alebo infraštruktúr, napr. prostredníctvom sietí Slovak Telekom, a.s. (ďalej aj „spoločnosť ST“) tak, ako je uvedené v Zmluve. Časť plnení tvoriacich obsah Služieb poskytuje spoločnosť Orange prostredníctvom tretích strán konajúcich v mene spoločnosti Orange. Služby sú plnenia poskytované účastníkovi v rozsahu Zmluvy v konkrétnej odbernej jednotke, ktoré môžu spočívať najmä v (i) zariadení a poskytovaní pripojenia k sieti pre účastníka, (ii) poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prenosu dát a v rámci nej najmä poskytovanie prístupu prostredníctvom siete do internetu alebo do

iných verejných alebo neverejných dátových sietí, (iii) poskytovaní služieb retransmisie, audiovizuálnych mediálnych služieb na požiadanie a iných obsahových služieb, (iv) poskytovaní telefónnej služby prostredníctvom pevnej siete, (v) poskytovaní technickej podpory a servisných služieb pri užívaní Služieb účastníkom a (vi) v ďalších činnostiach alebo v iných plneniach a doplnkových Službách vrátane poskytovania služieb informačnej spoločnosti, dohodnutých v Zmluve. Za Službu sa považuje aj služba, ktorá si vyžaduje spracovanie prevádzkových údajov alebo iných lokalizačných údajov nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu služby (ďalej len „Služba s pridanou hodnotou“). Ide o nasledujúce Služby, pričom ich bližšie podmienky a parametre sú uvedené v Cenníku:

- i) **Pevná linka** je Služba poskytovaná Podnikom cez optickú sieť, pozostávajúca z telefónnej služby a doplnkových služieb a plnení poskytovaných v súvislosti s ňou podľa Zmluvy. Služba sa poskytuje prostredníctvom zariadenia, ktorým je konvertor.
- ii) **Pevný internet** je Služba pripojenia a prístupu k internetu a prenosu dát v rozsahu a podľa podmienok Zmluvy, ktorú poskytuje Podnik cez optickú sieť alebo cez partnerskú optickú sieť, alebo cez DSL sieť. Ak to vyplýva zo Zmluvy alebo z Cenníka, súčasťou Služby môžu byť tiež doplnkové služby, ako sú napr. služby elektronickej pošty, poskytovanie základného stupňa ochrany, doménové služby, webhosting a servisné služby. Služba sa poskytuje prostredníctvom zariadení, ktorými sú konvertor, bezdrôtový smerovač.
- iii) **Služby TV** sú Služby retransmisie televíznych a rozhlasových programových služieb (t. j. sprístupňovanie rozhlasového alebo televízneho vysielania) poskytované Podnikom cez optickú sieť alebo cez partnerskú optickú sieť, alebo cez DSL sieť pozostávajúce z rôznych plnení uvedených v Zmluve. Ak to vyplýva zo Zmluvy alebo Cenníka, súčasťou Služieb TV môžu byť tiež doplnkové služby, ako sú napr. elektronický sprievodca poskytovanými programovými službami alebo tiež audiovizuálna mediálna služba na požiadanie (Video na požiadanie). Služba sa poskytuje prostredníctvom zariadení, ktorými sú konvertor, bezdrôtový smerovač a set-top box. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, Služby TV je možné v jednej odbernej jednotke využívať prostredníctvom maximálne jedného výstupného zariadenia účastníka.
- iv) **Telefónna služba** je verejne dostupná interpersonálna elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.

V celom texte Podmienok, ak sa použije pojem „Služby“, rozumie sa ním tiež len niektorá z nich alebo niektoré z plnení tvoriacich súčasť Služieb.

- g) **Technológia** je súbor technických riešení, prostredníctvom ktorých poskytuje Podnik Služby podľa Zmluvy. Ide najmä o:
  - i) **technológiu cez optickú sieť**, ktorou sa rozumie technológia umožňujúca pasívne pripojenie k sieti prostredníctvom optickej infraštruktúry a zariadenia

konvertor, pričom koncovým bodom siete (t. j. rozhraním, v ktorom sa pripája účastník k sieti) je výstupný port konvertora;

- ii) **technológiu cez partnerskú optickú sieť**, ktorou sa rozumie technológia umožňujúca aktívne pripojenie k sieti prostredníctvom optickej alebo opticko-ethernetovej infraštruktúry, pričom koncovým bodom siete (t. j. rozhraním, v ktorom sa pripája účastník k sieti) je výstupný port konvertora alebo telekomunikačná zásuvka ukončujúca metalickú časť infraštruktúry siete, alebo výstupný port zariadenia od spoločnosti ST (ide o zariadenie typu Home Access Gateway – HAG);
- iii) **technológiu cez DSL sieť**, ktorou sa rozumie technológia umožňujúca pripojenie k sieti prostredníctvom fixných metalických vedení a symetrický alebo asymetrický prístup k dátovej Službe.
- h) **Sieť** je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, prepájacích, smerovacích zariadení a iných prostriedkov umožňujúcich prenos signálov a informácií vo forme obrazu, zvuku alebo dát, pozostávajúca z častí vybudovaných a prevádzkovaných spoločnosťou Orange, ako aj z častí vybudovaných a prevádzkovaných tretím subjektom („spoločnosť ST“).
- i) **Výstupné zariadenie** je koncové zariadenie v dispozícii účastníka pripojené k sieti, prostredníctvom ktorého priamo užíva niektorú zo Služieb (napr. počítač, televízny prijímač).
- j) **Zariadenie** je elektrotechnické zariadenie schválené na používanie v Slovenskej republike, ktoré určí spoločnosť Orange na pripojenie ku koncovému bodu siete a využívanie Služieb, prípadne ide o zariadenie, ktoré zvyšuje bezpečnosť, počet funkcionalít alebo iné kvalitatívne, resp. kvantitatívne parametre a charakteristiky Služieb. Bez pripojenia zariadenia v odbernej jednotke k sieti nie je možné užívanie Služieb, pričom účastník je povinný použiť len zariadenie typu a značky odsúhlasené a nakonfigurované Podnikom. Podnik nezodpovedá za vady Služieb spôsobené využívaním zariadenia neschváleného alebo nenakonfigurovaného spoločnosťou Orange. Ide predovšetkým o nasledujúce zariadenia:
  - i) **Konvertor** je telekomunikačné zariadenie (známe aj ako ONT – Optical Network Terminator) tvoriace súčasť siete, ktoré ukončuje optické vedenie siete a prevádza dáta privedené prostredníctvom optického vedenia siete tak, aby boli spôsobilé na šírenie prostredníctvom metalického vedenia. Na výstupný port konvertora sa pripája prostredníctvom metalického vedenia zariadenie, prostredníctvom ktorého účastník využíva služby. Konvertor je nevyhnutný na používanie Služieb cez optickú sieť a partnerskú optickú sieť.
  - ii) **Set-top box** je zariadenie, ktoré sa na mieste určenom podľa Zmluvy pripája na výstupné zariadenie a je nevyhnutné na poskytovanie Služby TV. Set-top box poskytuje tiež ovládacie nástroje pre niektoré zo Služieb (napr. doplnkovú službu Video na požiadanie a pod.).
  - iii) **Bezdrôtový smerovač** sa využíva pri poskytovaní Služieb pevného internetu; poskytuje viaceré funkcionality (Wi-Fi smerovač, hardvér, firewall a pod.).
- k) **Odberná jednotka** je miestnosť alebo súbor miestností (väčšinou jeden byt), ku ktorým má účastník vlastnícke

- právo alebo iné právo užívania, v ktorých je zriadené pripojenie a v ktorých je ku koncovému bodu siete pripojené príslušné zariadenie. Zvyčajne je v jednej odbernej jednotke zriadené za účelom užívania Služieb len jedno pripojenie na sieť, teda v odbernej jednotke je jeden koncový bod siete. Ak je však zriadených v tej istej odbernej jednotke viacero pripojení na sieť umožňujúcich užívanie Služieb, ustanovenia týchto Podmienok, ako aj iných ustanovení Zmluvy, sa vzťahujú na každé z týchto pripojení samostatne, pokiaľ nevyplýva z konkrétnych ustanovení alebo z podstaty veci niečo iné.
- l) **Pripojenie** je súbor technických prostriedkov zabezpečujúcich pripojenie odbernej jednotky na sieť, a to pripojením zariadenia alebo viacerých zariadení inštalovaných v odbernej jednotke do jedného koncového bodu Sieť prostredníctvom jedného alebo viacerých rozhraní tak, aby mohol účastník po aktivácii Služieb užívať Služby v rozsahu podľa Zmluvy. Pripojením sa rozumie aj zariadenie pripojenia iba k rozhraniu vedenia vnútorných rozvodov, ktoré sa nachádza mimo odbernej jednotky účastníka, ak toto vedenie umožňuje prenos dát do odbernej jednotky, a je to dohodnuté v Zmluve. V prípade podľa predchádzajúcej vety spoločnosť Orange nezodpovedá za kvalitu Služieb v odbernej jednotke, ale len za poskytovanie Služieb bez väd (a za prípadné škody v rozsahu a za podmienok podľa týchto Podmienok) v koncovom bode siete.
  - m) **Zriadenie pripojenia** je technický a administratívny postup umožňujúci prístup k sieti a Službám prostredníctvom konkrétneho pripojenia, a to zriadením nového alebo úpravou existujúceho pripojenia.
  - n) **Prekládka pripojenia** je technický a administratívny postup, ktorým sa zriadené pripojenie odbernej jednotky účastníka na základe dohody účastníka a spoločnosti Orange zruší a zároveň sa zriadi pripojenie inej odbernej jednotky na inej adrese. Vykonaním prekládky pripojenia dochádza k zmene miesta pripojenia a poskytovania Služieb podľa Zmluvy.
  - o) **Premiestnenie pripojenia** je technický a administratívny postup, ktorým sa koncový bod siete alebo niektoré z rozhraní tvoriacich koncový bod siete premiestni v rámci odbernej jednotky účastníka na iné miesto.
  - p) **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 a akciových ponukách, alebo 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).
  - q) **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.
  - 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) **ID kód** (identifikačný kód) je bezpečnostný kód zložený z čísel alebo z kombinácie čísel a znakov, generovaný informačným systémom spoločnosti Orange slúžiaci účastníkovi na jednoznačnú identifikáciu pri aktivácii a používaní vybraných Služieb a ich súčasť, ako aj na komunikáciu s úsekom služieb zákazníkom. Spoločnosť Orange je oprávnená prideliť účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na autentifikáciu úkonov účastníka alebo na identifikáciu účastníka z iných dôvodov, pričom spoločnosť Orange je oprávnená určiť aj vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.
  - t) **Prevádzkové údaje** sú údaje vzťahujúce sa na užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi sú predovšetkým, ale nie výlučne, údaje o vykonaných volaniach, správach elektronickej pošty, záznamy o vykonaných prenosoch dát a podobne. Prevádzkovým údajom nie je obsah prenášaných správ.
  - u) **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).
  - v) **Pokyn** je informácia (upozornenie, návod a pod.) spoločnosti Orange spresňujúca niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo účastníka upravené v Zmluve, týchto Podmienkach alebo v platných právnych predpisoch, oznámená účastníkovi zverejnením na webovej stránke (webovom sídle) alebo sprístupnením pri aktivácii, deaktivácii alebo zmene Služby alebo jej funkcionality, alebo sprístupnená či oznámená účastníkovi iným spôsobom zvoleným spoločnosťou Orange.
  - w) **Priamym marketingom** sa rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým účastníkom alebo užívateľom.

### Článok 3

#### Územný rozsah, kvalita a predpoklady poskytovania Služieb

1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na území vymedzenom v príslušnom povolení na poskytovanie sietí a služieb Podniku, a to prostredníctvom siete, iných elektronických komunikačných sietí a telekomunikačných zariadení spoločnosti Orange, ako aj prostredníctvom elektronických komunikačných sietí a telekomunikačných zariadení iných subjektov. Služby je možné poskytovať aj mimo územia Slovenskej republiky, ak to vyplýva zo Zmluvy a neodporuje to ustanoveniam platných právnych predpisov.
2. Spoločnosť Orange sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb dodržiavať základné parametre ich kvality 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, Európsky telekomunikačný štandardizačný inštitút – ETSI), pokiaľ nie je v tomto bode uvedené inak. Spoločnosť Orange

## **Článok 4 Štruktúra Služieb**

- môže v Zmluve, pokynoch alebo Cenníku pre jednotlivé balíky, účastnícke programy a iné štruktúrne jednotky stanoviť odlišné kvalitatívne parametre pre konkrétnu Službu alebo jej časť, oproti parametrom uvedeným v predchádzajúcej vete, pričom tieto parametre nesmú byť v rozpore s merateľnými ukazovateľmi kvality Služieb, ktoré stanoví Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v zmysle Zákona.
3. Účastník si je vedomý, že kvalitatívne parametre poskytovaných Služieb závisia aj od parametrov zariadení, výstupných zariadení účastníka a od technológie, s tým, že dosiahnutie určitých parametrov Služby alebo jej poskytovanie môžu byť podmienené splnením ďalších podmienok uvedených v Zmluve, Cenníku a pokynoch.
  4. Predpokladom poskytovania Služieb je súčasné splnenie všetkých nasledujúcich podmienok:
    - a) Účastník uzavrel so spoločnosťou Orange písomnú Zmluvu.
    - b) V odbernej jednotke je zriadené pripojenie umožňujúce užívanie Služieb v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy; v prípade, že je pripojenie zriadené k vnútorným rozvodom iného poskytovateľa, podmienkou poskytovania Služieb je aj zabezpečenie poskytovania prenosov dát do odbernej jednotky zo strany účastníka.
    - c) Účastník disponuje funkčným a riadne nainštalovaným a nakonfigurovaným zariadením alebo zariadeniami určenými spoločnosťou Orange na využívanie Služby, a tieto zariadenia riadne pripojil do siete.
    - d) Účastník disponuje funkčným a riadne nainštalovaným a nakonfigurovaným výstupným zariadením a kompatibilným softvérovým vybavením podporujúcim funkcionality siete a Služieb, ktoré sú spôsobilé na využívanie Služieb a sú riadne pripojené k zariadeniu, resp. zariadeniam.
    - e) Pripojenie technicky disponuje dostatočnou kapacitou na prenos dát umožňujúcou poskytovanie Služby alebo jej časti aspoň v bežnej kvalite. Ak pripojenie nedisponuje dostatočnou kapacitou na prenos dát alebo z dôvodu technických zmien ňou prestane disponovať, Podnik je oprávnený odmietnuť poskytovať Službu alebo jej časť, alebo jej poskytovanie jednostranne ukončiť, alebo ho obmedziť v rozsahu zodpovedajúcom disponibilnej kapacite.
  5. Ak sa podľa Zmluvy poskytuje služba Pevná linka, spoločnosť Orange:
    - a) Priradí v súlade s číslovacím plánom príslušnej odbernej jednotke účastníka telefónne číslo.
    - b) Je oprávnená jednostranne zmeniť telefónne číslo účastníka po predchádzajúcom písomnom upovedomí v primeranej lehote, nie kratšej ako 30 dní. Spoločnosť Orange je v prípade prekládky pripojenia do inej geografickej oblasti vždy oprávnená zmeniť účastníkovi telefónne číslo alebo jeho časť, pričom o tejto zmene je ho povinná informovať. V prípade takejto zmeny nemá účastník právo na náhradu nákladov súvisiacich so zmenou telefónneho čísla.
    - c) Zmení telefónne číslo priradené účastníkovi na základe jeho žiadosti, ak takúto službu poskytuje v spojitosti so službou Pevná linka, ak je to technicky možné; účastník sa zaväzuje za zmenu čísla zaplatiť cenu podľa Cenníka.
  6. Ďalšie predpoklady na poskytovanie Služieb alebo ich častí môžu byť uvedené v Zmluve, Cenníku alebo v pokynoch.
1. Služby sa môžu členiť na účastnícke programy, balíky, doplnkové služby a iné plnenia tak, ako je uvedené v Cenníku. Podmienky poskytovania Služieb, pre ktoré spoločnosť Orange určí špeciálne technické alebo komerčné riešenia (ďalej aj „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 Služieb alebo Špeciálnych služieb, alebo jednotlivé kategórie poskytovaných plnení tvoriacich ich súčasť, ktoré sú obsiahnuté v Cenníku. Za zmenu v štruktúre Služieb a Špeciálnych služieb sa nepovažuje zmena, ktorá vznikne v dôsledku uplynutia času platnosti dočasnej ponuky alebo štruktúry Služieb a Špeciálnych služieb.

### **Druhá časť: Zmluva**

## **Článok 5 Zmluva a podmienky jej uzatvorenia**

1. 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 a pod.) aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to najmä zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a prípadne aj jeho nasledujúcou 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. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej neoddeliteľnými súčasťami platí, že ustanovenia Zmluvy majú prednosť. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Cenníka a Podmienok majú prednosť ustanovenia Cenníka pred ustanoveniami Podmienok.
3. Spoločnosť Orange uzatvorí Zmluvu s každým záujemcom, ktorý prejaví záujem o poskytovanie Služieb a požiada o uzavretie Zmluvy, ak pristúpi na podmienky Zmluvy a ak preukáže predložením príslušných dokladov svoju právnu subjektivitu, oprávnenie osôb podpisujúcich Zmluvu zaväzovať ho v rozsahu podľa Zmluvy a prípadne aj ďalšie skutočnosti požadované spoločnosťou Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy so záujemcom v Zákone vymedzených prípadoch.
4. Záujemca je povinný poskytnúť všetky doklady a informácie požadované spoločnosťou Orange na hodnotenie preukázanie skutočností podstatných na uzavretie alebo plnenie Zmluvy, a tiež doklady, z ktorých vyplýva jeho schopnosť dodržiavať povinnosti podľa Zmluvy. Neposkytnutie dokladov alebo informácií sa považuje za záujemcov nesúhlas s podmienkami Zmluvy.
5. V prípade, že odberná jednotka, ktorej pripojenie k sieti záujemca požaduje, vzhľadom na jej umiestnenie (napr.

technické prekážky, stavebné prekážky, právne prekážky a pod.), neumožňuje zriadenie pripojenia alebo ho robí takým náročným, že nemožno od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať zriadenie pripojenia (za štandardných cenových a iných podmienok), môže sa spoločnosť Orange s účastníkom dohodnúť na náhradnom spôsobe pripojenia odbernej jednotky alebo na osobitnej cene za zriadenie pripojenia zohľadňujúcej zvýšené náklady na pripojenie.

6. 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 čísla zasielali informácie, oznámenia, výzvy, výpovede, odstúpenia, žiadosti, upomienky a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služieb a so Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie Služieb 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 doručení účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k účastníkovi.
7. Zmluva nevznikne v prípade, že by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, obchodnými zvyklosťami alebo s dobrými mravmi.
8. Zmluvu účastník a spoločnosť Orange uzatvárajú v dobrej viere s predpokladom, že v odbernej jednotke je možné zriadiť pripojenie. V prípade, ak sa ukáže opak, pôjde o nemožnosť plnenia podľa ust. § 37 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v dôsledku ktorej sa má za to, že Zmluva nevznikla, okrem časti Zmluvy, ktorá sa týka poskytnutého zariadenia, a to vrátane dojednania o zmluvných pokutách a iných sankciách. Táto časť Zmluvy zanikne až riadnym vrátením poskytnutého zariadenia alebo zaplatením zmluvnej pokuty alebo inej dohodnutej sankcie.
9. Nemožnosť zriadenia pripojenia po uzavretí Zmluvy oznámi spoločnosť Orange zaslaním SMS správy alebo volaním na kontaktné telefónne číslo dohodnuté s účastníkom, alebo zaslaním e-mailu na adresu dohodnutú s účastníkom, alebo iným preukázateľným spôsobom.
10. V prípade, že predmetom Zmluvy je zriadenie pripojenia a/alebo poskytovanie Služieb vo viacerých odberných jednotkách (resp. prostredníctvom viacerých pripojení v tej istej odbernej jednotke), vzťahuje sa nemožnosť plnenia a jej následky podľa bodu 8 tohto článku na každé pripojenie samostatne; ostatné časti Zmluvy zostávajú nedotknuté.

## **Článok 6** **Zmena Zmluvy**

1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami, prípadne inou zmluvou, ktorá sa v takom prípade bude považovať za súčasť tejto Zmluvy. Touto inou zmluvou

dochádza k zmene podmienok Zmluvy v časti upravujúcej práva a/alebo povinnosti súvisiace s poskytovaním/užívaním Služieb podľa tejto Zmluvy, a to iba počas časového obdobia určeného v tejto inej zmluve, pričom po jeho uplynutí Zmluva pokračuje za pôvodne dojednaných podmienok. Zmluvu je možné zmeniť aj formou aktivácie alebo deaktivácie jednotlivých Služieb alebo ich častí, pričom formu a spôsob dosiahnutia dohody o aktivácii alebo deaktivácii je oprávnená jednostranne stanoviť spoločnosť Orange s prihladnutím na určitost prejavenej vôle a identifikáciu účastníka. 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.

2. Spoločnosť Orange uskutoční zmenu Zmluvy najneskôr ku koncu posledného dňa druhého celého zúčtovacieho obdobia po prevzatí žiadosti účastníka o zmenu. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť predĺženie doby na uskutočnenie zmeny podľa predchádzajúcej vety v prípadoch, keď vykonanie zmeny závisí od poskytnutia súčinnosti alebo vykonania úkonov treťou stranou, o čom je povinná účastníka informovať.
3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť Zmluvu jednostranným úkonom z akéhokoľvek dôvodu, a to najmä, nie však výlučne, z dôvodu zmeny výšky nákladov dotknutých plnení, zmeny štruktúry alebo obsahu Služieb, ukončenia poskytovania niektorých Služieb a začatia poskytovania nových Služieb, zmeny legislatívy, technickej nemožnosti alebo vysokej obťažnosti ďalšieho poskytovania Služieb, zmeny marketingovej alebo obchodnej stratégie spoločnosti Orange, zmeny podmienok zo strany subdodávateľov plnení, ktorých sa týka zmena.
4. 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.
5. Ak je predmetom zmeny Zmluvy viacerých oddeliteľných zmien (parametrov) Zmluvy, spoločnosť Orange je oprávnená vyzvať účastníka, aby podal žiadosť ku každej zo zmien samostatne. V prípade, ak je vybavenie takýchto žiadostí účastníka navzájom podmienené, spoločnosť Orange si vyhradzuje právo prijať takúto podmienenú žiadosť až po vykonaní zmeny, resp. po uzavretí zmluvnej dokumentácie k predchádzajúcej žiadosti.
6. Pokiaľ sa na základe Zmluvy poskytujú Služby prostredníctvom viacerých odberných jednotiek (resp. viacerých pripojení v rámci tej istej odbernej jednotky), ukončenie poskytovania Služieb vo vzťahu k niektorej odbernej jednotke (pripojeniu) predstavuje zmenu Zmluvy vo vzťahu k danej odbernej jednotke.
7. Ustanovenia bodu 1 až 6 tohto článku platia, pokiaľ nie je v Zmluve alebo týchto Podmienkach uvedené inak.

## Článok 7 Doba platnosti a zánik Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť:
    - a) výpoveďou alebo
    - b) odstúpením od Zmluvy, alebo
    - c) dohodou 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.
  2. Zmluva sa uzatvára nadobu 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, počas ktorej účastník nebude z tohto dôvodu využívať Služby, sa nezapočíta do Doby viazanosti a Doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania dočasného prerušenia 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.
  3. V prípade, že je Zmluva uzavretá nadobu neurčitú, účastník je oprávnený skončiť jej platnosť písomnou výpoveďou kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodov. Výpovedná doba je rovnaká pre obidve strany Zmluvy, pričom jej dĺžka závisí od technológie, prostredníctvom ktorej je Služba poskytovaná:
    - a) pri Službách poskytovaných cez partnerskú optickú sieť alebo cez DSL sieť začína výpovedná lehota plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, počas ktorého bola výpoveď doručená;
    - b) pri Službách poskytovaných cez optickú sieť:
      - i) začína výpovedná lehota plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, počas ktorého bola výpoveď doručená okrem prípadu, ak bola výpoveď doručená neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia, vtedy výpovedná lehota začne plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia;
      - ii) ak bola výpoveď podaná z dôvodu, že účastník bezprostredne po ukončení Zmluvy uzatvára zmluvu s iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb s využitím technológie GPON (zdieľanej gigabitovej pasívnej optickej siete) alebo inej jej nástupníckej technológie, predlžuje sa výpovedná lehota uvedená v odseku i) o jedno celé zúčtovacie obdobie.
- Ustanovenia o výpovedi primerane platia aj pre výpoveď oddeliteľnej časti Zmluvy (napr. v časti len jednej odbernej jednotky z viacerých).
3. Každá zo strán Zmluvy je oprávnená ukončiť Zmluvu písomným odstúpením od Zmluvy z niektorého dôvodu uvedených nižšie v bodoch 4 a 5, pričom odstúpenie je účinné ku dňu nasledujúcemu po dni, v ktorom bolo doručené druhej strane, ak v týchto Podmienkach alebo v Zmluve nie je stanovené inak. Ustanovenia o odstúpení primerane platia aj pre odstúpenie od oddeliteľnej časti Zmluvy (napr. odstúpenie v časti len jednej odbernej jednotky z viacerých).
  4. 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.
  5. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v prípadoch stanovených Zákonom alebo inými všeobecne záväznými predpismi.
  6. Platnosť Zmluvy zanikne aj v prípade, že spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie Služieb, resp. plnenia tvoriaceho súčasť Služieb, ktoré je povinná účastníkovi poskytovať podľa ustanovení Zmluvy. Pokiaľ však spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie len niektorých plnení tvoriacich súčasť Služieb, zanikne Zmluva len v rozsahu týkajúcom sa tých plnení tvoriacich súčasť Služieb, ktoré spoločnosť Orange nie je viac oprávnená poskytovať v dôsledku zániku oprávnenia.
  7. Rozsah Služieb poskytovaných podľa Zmluvy sa zúži spôsobom uvedeným nižšie v tomto bode, ak sú splnené obidve nasledujúce podmienky:
    - a) v príslušnom pripojení odbernej jednotky prestanú byť splnené technické alebo iné predpoklady na poskytovanie Služieb, resp. ich častí, na základe čoho vznikne nemožnosť plnenia povinnosti (v zmysle ustanovení § 575 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov) poskytovať niektorú zo Služieb, ktorú možno poskytovať samostatne (napr. Pevný internet, Služby TV) a zároveň
    - b) spoločnosť Orange riadne oznámi účastníkovi zmenu Zmluvy v príslušnom rozsahu z dôvodu vzniku nemožnosti plnenia.
- V prípade, že je predmetom Zmluvy len poskytovanie služby (ďalej tiež ako „Dotknutá služba“), ktorej sa týka nemožnosť plnenia, prostredníctvom takto dotknutého pripojenia (a prípadne tiež poskytovanie ďalších plnení (ďalej tiež ako „Súvisiace plnenie“), ktorých sa síce nemusí týkať nemožnosť plnenia, avšak sú poskytované len v súvislosti s poskytovaním Dotknutej služby a nemožno ho poskytovať samostatne, napr. nájom zariadenia, ktoré slúži výhradne na poskytovanie Dotknutej služby v pripojení, ktorého sa týka nemožnosť plnenia; v takomto prípade sa Zmluva zužuje na nájom takého zariadenia, ktoré slúži tak na využívanie Dotknutej služby, ako aj na užívanie inej samostatne poskytovateľnej služby tvoriacej súčasť Služieb. V prípade, že je predmetom Zmluvy aj poskytovanie iných samostatne poskytovateľných služieb, ako je Dotknutá služba (napr. Dotknutou službou je Služba TV a inou samostatne

- poskytovateľnou službou je Pevný internet) alebo poskytovanie Dotknutej služby, alebo inej samostatne poskytovateľnej služby, ako je Dotknutá služba, v inom pripojení odbernej jednotky alebo v inej odbernej jednotke, dochádza k zmene Zmluvy v prípade splnenia vyššie v tomto bode uvedených podmienok len v tom rozsahu, v ktorom sa týka Dotknutej služby a Súvisiacich plnení.
8. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká 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.
  9. Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím uzatvorením Zmluvy vyslovuje účastník svoj súhlas.
  10. Zánikom Zmluvy zostávajú zachované v platnosti práva a povinnosti, z ktorých povahy to vyplýva, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, o riešení sporov a o spracúvaní osobných údajov.

### **Tretia časť:**

## **Pripojenie odbernej jednotky, heslá a iné predpoklady poskytovania Služieb a aktivácia Služieb**

### **Článok 8 Zriadenie pripojenia**

1. Spoločnosť Orange sa zaväzuje zriadiť pripojenie odbernej jednotky do dvoch mesiacov odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Podmienkou zriadenia pripojenia je jeho technická uskutočniteľnosť, ktorá zahŕňa aj riadne poskytnutie súčinnosti účastníka.
2. Účastník je povinný spoločnosti Orange na svoje náklady poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä:
  - (a) poskytnúť všetky údaje potrebné na riadne zriadenie pripojenia odbernej jednotky, najmä adresu odbernej jednotky, kontaktné telefónne číslo, prípadne iné informácie vyžiadané spoločnosťou Orange;
  - (b) zabezpečiť spoločnosti Orange alebo ňou poverenej osobe prístup do nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza odberná jednotka, prípadne do samotnej odbernej jednotky za prítomnosti účastníka;
  - (c) zabezpečiť súhlasy dotknutých tretích osôb v súvislosti so zriadením pripojenia alebo s technickým šetrením;
  - (d) pripojiť doručené zariadenie do príslušnej telekomunikačnej zásuvky v odbernej jednotke;
  - (e) podpísať preberaciu dokumentáciu k zriadenému pripojeniu na výzvu bez zbytočného odkladu;
  - (f) poskytnúť iný spôsob súčinnosti potrebnej na zriadenie pripojenia alebo na vykonanie technického šetrenia v zmysle požiadaviek spoločnosti Orange vrátane poskytnutia dodatočne vyžiadanych informácií.Neposkytnutie potrebnej súčinnosti vrátane poskytnutia nesprávnych údajov zo strany účastníka môže predstavovať dôvod nemožnosti riadneho zriadenia pripojenia odbernej jednotky, prípadne dôvod technickej nemožnosti poskytovania Služieb v konkrétnej odbernej jednotke, pričom účastník v takomto prípade zodpovedá za všetky škody. Ak účastník bezdôvodne odmietne podpísať preberaciu dokumentáciu k zriadenému pripojeniu, pripojenie sa považuje za zriadené doručením oznámenia spoločnosti Orange o jeho zriadení.
3. V prípade Služieb poskytovaných prostredníctvom partnerskej optickej siete alebo DSL siete je podmienkou zriadenia pripojenia existencia koncového bodu pevnej siete spoločnosti ST v odbernej jednotke.
4. Ak koncový bod siete spoločnosti ST v odbernej jednotke neexistuje, spoločnosť Orange môže na náklady účastníka zriadiť alebo obstaráť zariadenie koncového bodu za účelom pripojenia odbernej jednotky podľa podmienok uvedených v tomto bode; povinnosť účastníka poskytnúť súčinnosť sa rozširuje takto:
  - a) Účastník je povinný zabezpečiť všetku potrebnú súčinnosť spoločnosti Orange, spoločnosti ST a ich zmluvným partnerom. V prípade, že bude z akýchkoľvek dôvodov zriaďovanie koncového bodu siete spoločnosti ST neúspešné, je táto skutočnosť dôvodom technickej nemožnosti poskytovania Služieb v dotknutej odbernej jednotke.
  - b) Spoločnosť Orange je oprávnená poskytnúť spoločnosti ST a jej zmluvným partnerom kontaktné údaje účastníka, a to za účelom zriadenia koncového bodu spoločnosti ST. Povinnosti účastníka poskytovať súčinnosť podľa tohto bodu môže za účastníka vykonávať jeho splnomocnený zástupca, ak sa na tom strany Zmluvy dohodnú. Podmienkou platnosti takejto dohody je udelenie súhlasu účastníka na poskytnutie kontaktných údajov splnomocnenca spoločnosti ST a doručenie písomného splnomocnenia s úradne osvedčeným podpisom účastníka.
  - c) Účastník nie je oprávnený bez závažného dôvodu odmietať návrhy spoločnosti ST termínov zriadenia koncového bodu siete spoločnosti ST s tým, že odmietnutie viac ako dvoch navrhnutých termínov sa považuje za porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť, v dôsledku ktorého nastáva nemožnosť poskytovania Služieb podľa Zmluvy.
  - d) V prípade, že v odbernej jednotke je už pred začatím zriaďovania koncového bodu v odbernej jednotke ukončená infraštruktúra, ktorá sa má využiť na zriadenie pripojenia, je spoločnosť ST alebo spoločnosť Orange oprávnená zriadiť koncový bod siete v odbernej jednotke tak, že doručí účastníkovi konvertor a účastník je v takom prípade povinný sám pripojiť doručený konvertor do príslušného ukončenia infraštruktúry (nesplnenie tejto povinnosti zo strany účastníka je považované za neposkytnutie potrebnej súčinnosti).
  - e) Za zriadenie koncového bodu siete spoločnosti ST je spoločnosť Orange alebo spoločnosť ST oprávnená účastníkovi účtovať odplatu podľa cenníka, ktorú je účastník povinný zaplatiť.
5. Záväzok spoločnosti Orange zriadiť pripojenie sa považuje za riadne splnený, keď bude pripojenie spôsobilé na poskytovanie služieb v odbernej jednotke, pričom podmienkou poskytovania Služieb je ich aktivácia. O zriadení pripojenia odbernej jednotky na sieť spoločnosť Orange bude informovať účastníka dohodnutým spôsobom. Po zriadení pripojenia je účastník povinný si aktivovať Službu podľa podmienok článku 12. Ak spoločnosť Orange po uzatvorení Zmluvy zistí, že zriadenie pripojenia nie je technicky uskutočniteľné, Zmluva z dôvodu ne-

- možnosti plnenia zaniká v rozsahu dotknutej odbernej jednotky dňom doručenia oznámenia účastníkovi.
- Účastník berie na vedomie, že všetok inštalčný materiál (najmä optický kábel, káble, ktorými sú prepojené zariadenia slúžiace na poskytovanie služieb, a pod.) použitý pri zriadení pripojenia odbernej jednotky podľa tejto Zmluvy zostáva vo vlastníctve spoločnosti Orange. Inštalčným materiálom sa nerozumejú zariadenia slúžiace na poskytovanie Služieb vrátane ich súčastí a príslušenstva, ktoré účastník od spoločnosti Orange alebo jej prostredníctvom zakúpi alebo získa do užívania podľa Zmluvy alebo inej zmluvy uzavretej v súvislosti so Zmluvou.
  - V prípade, že Zmluva zanikne v čase do zriadenia pripojenia z dôvodu na strane účastníka, je účastník povinný nahradiť spoločnosti Orange všetky náklady a škody, ktoré tejto vznikli v súvislosti s plnením povinností podľa uzavretej Zmluvy. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť aj paušálnu náhradu nákladov pre takéto prípady, ktorá sa nemusí rovnať skutočným nákladom a v takomto prípade nie je ani potrebné preukazovať výšku a skutočné vynaloženie nákladov zo strany spoločnosti Orange a účastník je povinný na základe žiadosti spoločnosti Orange uhradiť tejto paušálne stanovenú náhradu nákladov.
  - V prípade, ak nedôjde k zriadeniu pripojenia a ani k zániku Zmluvy do uplynutia 3 mesiacov odo dňa uzavretia Zmluvy, táto Zmluva uplynutím 3. mesiaca zaniká v rozsahu týkajúcom sa dotknutej odbernej jednotky. V prípade, že Zmluva zanikne uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety, avšak napriek tomu dôjde po uplynutí dotknutej lehoty k zriadeniu pripojenia podľa zaniknutej Zmluvy, zriadením pripojenia zanikne účinnosť predchádzajúcich ustanovení tohto bodu a platnosť a účinnosť Zmluvy bude nedotknutá (rozvázovacia podmienka účinnosti predchádzajúcich ustanovení tohto bodu). V prípade zániku Zmluvy podľa prvej vety tohto bodu má spoločnosť Orange právo na náhradu vynaložených nákladov voči účastníkovi, a v prípade, že sa pripojenie nezriadilo z dôvodov na strane účastníka, má spoločnosť Orange právo aj na náhradu akejkoľvek ďalšej škody (vrátane ušlého zisku) voči účastníkovi.

## Článok 9

### Prekládka a premiestnenie pripojenia odbernej jednotky a výmena zariadení

- Na základe žiadosti účastníka sa môžu spoločnosť Orange a účastník dohodnúť na prekládke pripojenia alebo na premiestnení pripojenia. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť prekládku pripojenia alebo premiestnenie pripojenia z akýchkoľvek dôvodov alebo aj bez uvedenia dôvodov. Prekládka pripojenia a premiestnenie pripojenia sa považujú za zmenu Zmluvy v zmysle týchto Podmienok. Spoločnosť Orange je v dohode o prekládke alebo premiestnení pripojenia oprávnená určiť ich osobitné podmienky (napr. zmena technológie, účastníckeho programu, Služby alebo jej časti) a osobitné povinnosti účastníkovi. V prípade, že je súčasťou prekladaného pripojenia aj konvertor, je účastník povinný zabezpečiť jeho prenesenie do novej odbernej jednotky a zabezpečiť pripojenie konvertora k sieti a/alebo pripojenie ďalších zariadení k sieti. V prípade, že sa v dôsledku prekládky (napr. pri zmene technológie) prestane využívať niektoré zariadenie, je účastník

povinný ho do 15 dní od prekládky pripojenia doručiť spoločnosti Orange; táto povinnosť neplatí vo vzťahu k zariadeniu, ktoré sa v pôvodnej odbernej jednotke ďalej využíva na poskytovanie služby spoločnosti ST.

- Účastník je povinný zaplatiť za prekládku pripojenia, ako aj za premiestnenie pripojenia cenu stanovenú v Ceníku alebo v dohode o prekládke alebo premiestnení pripojenia.
- Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie prekládky pripojenia, resp. premiestnenia pripojenia; ustanovenia článku 8 a článku 10 Podmienok platia primerane s tým, že ak v dôsledku neposkytnutia súčinnosti nebude spoločnosť Orange môcť vykonať prekládku pripojenia alebo premiestnenie pripojenia, dohoda o prekládke alebo premiestnení pripojenia zaniká doručením písomného oznámenia o tejto skutočnosti účastníkovi.
- Spoločnosť Orange je oprávnená účtovať ceny za Služby aj počas obdobia ich prerušenia alebo obmedzenia z dôvodu vykonávania prekládky pripojenia, resp. premiestnenia pripojenia na žiadosť účastníka; účastník nemá za toto obdobie právo na zľavu z mesačných poplatkov, resp. iných častí ceny za Služby.
- Účastník je povinný potvrdiť riadne vykonanie prekládky pripojenia, resp. premiestnenia pripojenia podpisom preberacích dokumentov, ak ho o to spoločnosť Orange alebo iná osoba konajúca v jej mene požiada. Účastník je povinný po vykonaní prekládky pripojenia, resp. premiestnenia pripojenia vykonať všetky úkony potrebné na opätovné aktivovanie Služieb v novej odbernej jednotke; ustanovenia článku 8 a článku 12 platia primerane.
- Účastník a spoločnosť Orange sa môžu dohodnúť aj na výmene všetkých alebo len niektorých zariadení, pričom v takomto prípade je účastník povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na uskutočnenie dohodnutej výmeny zariadení vrátane odinštalovania a odvezenia zariadenia a nainštalovania nových zariadení v príslušnej odbernej jednotke.

## Článok 10

### Zrušenie pripojenia odbernej jednotky

- V prípade, že zanikne Zmluva alebo jej časť, predmetom ktorej bolo poskytovanie Služieb prostredníctvom pripojenia v odbernej jednotke, spoločnosť Orange je oprávnená zrušiť dotknuté pripojenie s výnimkou prípadu, keď sa prostredníctvom pripojenia ďalej poskytuje aj služba spoločnosti ST. Zrušením pripojenia sa rozumie trvalé zamedzenie prístupu k Službám, pričom môže zostať zachované fyzické pripojenie na infraštruktúru siete.
- Ak je pripojenie poskytované cez koncový bod siete spoločnosti ST v odbernej jednotke, zrušením pripojenia nedochádza k zrušeniu tohto koncového bodu. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na zrušenie pripojenia; ustanovenia článku 8 bod 2 platia primerane. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti Orange Zariadenia, iné zariadenia alebo iný materiál, ktoré sú vo vlastníctve spoločnosti Orange alebo tretej osoby, a to najneskôr do 15 dní od ukončenia Zmluvy alebo zrušenia pripojenia (pokiaľ dôjde k obidvom skutočnostiam, začína lehota plynúť odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom nastala tá zo skutočností, ku ktorej došlo skôr), ak nie je dohodnuté inak.



3. Povinnosť účastníka podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje aj na zariadenia, ktoré sú súčasťou siete (napr. konvertor v prípade optickej siete).

## **Článok 11**

### **Heslá**

1. Za účelom ochrany pred zneužitím Služby alebo zariadenia môže byť podmienkou prístupu k Službe alebo zariadeniu (jeho funkcionality) zadanie príslušného hesla, iného identifikačného kódu alebo vykonanie autentifikačného postupu (ďalej aj ako „heslo“), 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.
2. Heslá poskytne účastníkovi spoločnosť Orange spôsobom, ktorý si zvolí (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 splnomocnení. Účastník je oprávnený odmietnuť prevziať heslo iba v prípade poškodenia obálky; v prípade odmietnutia prevzatia z iného dôvodu sa heslo považuje za prevzaté.
3. 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 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.
4. 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 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 nahradiť v plnom jej rozsahu.
5. ID kód je osobitným druhom hesla na autentifikáciu účastníka pri úkonoch, ktoré vedú k zmene Zmluvy, najmä pri žiadostiach o aktiváciu, deaktiváciu alebo o inú zmenu niektorých plnení tvoriacich súčasť Služieb.

## **Článok 12**

### **Aktivácia Služieb**

1. Účastník je povinný aktivovať si Služby do 15 dní odo dňa odoslania oznámenia o zriadení pripojenia, ak nie je v bode 4 uvedená kratšia lehota; je pritom povinný dodržiavať pokyny, ak ich mu ich spoločnosť Orange za týmto účelom poskytla. Strany sa môžu dohodnúť, že aktiváciu Služieb za účastníka vykoná spoločnosť Orange; v takom prípade je účastník povinný poskytnúť spoločnosti Orange súčinnosť v rozsahu uvedenom v článku 8 bod 2 a uhradiť jej odplatu vo výške uvedenej v Cenníku alebo v Zmluve.

2. Pokiaľ sa strany výslovne nedohodli inak, právo spoločnosti Orange účtovať cenu za Služby vzniká okamihom ich aktivácie alebo márnym uplynutím lehoty podľa bodu 1, a to bez ohľadu na to, či účastník Služby podľa Zmluvy skutočne využíva. Právo účtovať cenu podľa predchádzajúcej vety vznikne spoločnosti Orange aj v prípade, ak si účastník objednal vykonanie aktivácie Služieb od spoločnosti Orange, a táto lehota uplynie márne z dôvodu porušenia povinností účastníka poskytnúť riadne súčinnosť.
3. Aktivácia Služieb spočíva v pripojení zariadenia, v zadaní prístupového mena a hesla, prípadne aj v nevyhnutnej konfigurácii nastavení jedného alebo viacerých zariadení a výstupných zariadení, a v prvom využití Služieb. Účastník je oprávnený zadať heslá aj pred podpísaním preberacích dokumentov, pričom spoločnosť Orange je oprávnená na základe zadania hesiel v takomto prípade vykonať aktiváciu Služieb v odbernej jednotke. Po aktivácii Služieb v zmysle tohto článku je účastník oprávnený aktivovať si konkrétne súčasti Služieb, účastnícky program alebo doplnkovú službu, prípadne tieto meniť a rušiť, a to podľa podmienok a spôsobom uvedeným v Zmluve.
4. Pojem „aktivácia“ sa v rámci Zmluvy používa aj v súvislosti s aktiváciou ďalšej Služby k už predtým aktivovanej Službe alebo so sprístupnením konkrétnych plnení tvoriacich súčasť Služieb, napríklad aktivácia účastníckeho programu alebo aktivácia doplnkovej služby, pričom v takomto prípade ide o sprístupnenie konkrétnej súčasti Služieb (často môže ísť o nahradenie jedného plnenia iným plnením, pričom obidve tvoria súčasť Služieb) v odbernej jednotke, v ktorej už riadne prebehla aktivácia Služieb. Pojem „aktivácia“ podľa predchádzajúcej vety a pojem „aktivácia Služieb“ podľa bodov 1 a 2 tohto článku nemožno zamieňať, pričom aktivácia Služieb je v súvislosti s konkrétnou odbernou jednotkou (resp. ak je v jednej odbernej jednotke zriadených viac pripojení, s konkrétnym pripojením) jednorazový úkon, zatiaľ čo aktivácia v zmysle prvej vety tohto bodu môže prebiehať opakovane, pri zmenách Zmluvy, ktoré majú za následok zmeny rozsahu a/alebo štruktúry Služieb poskytovaných v odbernej jednotke.

### **Štvrtá časť:**

## **Práva a povinnosti spoločnosti Orange a účastníka**

### **Článok 13**

## **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 podľa Zmluvy 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, k zaplateniu ktorých sa účastník zaviazal, a to v lehote splatnosti podľa týchto Podmienok;

- c) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo ich častí, alebo inej služby účastníkovi z dôvodu:
- i) nezaplatenia zábezpeky alebo preddavku na cenu alebo z dôvodu nezaplatenia ceny v zmysle písm. a) a b) 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 Služieb; nezaplatenie v dodatočnej lehote dvoch pracovných dní sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok. Sprístupnenie a obnovenie poskytovania prerušených alebo obmedzených Služieb (Inej služby) uskutoční spoločnosť Orange po pripísaní zábezpeky, preddavku alebo ceny na jej účet alebo po predložení dokladu o ich úhrade, spoločnosť Orange si vyhradzuje právo obnoviť poskytovanie Služieb až po prevzatí žiadosti účastníka o obnovenie poskytovania Služieb;
  - ii) zneužívania Služieb, a to až do upustenia od ich zneužívania alebo do vykonania technických opatrení, zamedzujúcich ich zneužívanie, a to aj bez predchádzajúceho informovania účastníka; spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb aj v prípade dôvodného podozrenia zo zneužívania Služieb, a to najmä z dôvodu predchádzania vzniku škody; za zneužívanie Služieb sa považuje aj porušenie niektorého z ustanovení uvedených v článku 14 bod 2 písm. n) až t) a v článku 14 bod 6 Podmienok;
  - iii) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok uvedených v čl. 14 bod 2 Podmienok, ak účastník neupustí od ich porušovania ani v primeranej lehote určenej vo výzve, ktorá obsahuje náležité upozornenie na možnosť prerušenia alebo obmedzenia Služieb; za podstatné porušenie Zmluvy podľa tohto bodu sa v súlade s ustanovením článku 14 bodu 2 písm. r) považuje aj porušenie ustanovenia inej zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktorú Podnik uzavrel s účastníkom;
  - iv) 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;
  - v) nemožnosti poskytovať Služby, resp. ich časť v dôsledku neposkytnutia potrebnej súčinnosti spoločnosti ST alebo inej tretej osoby, alebo vzniku technickej nemožnosti poskytovať Služby, resp. ich časť v štandardnej kvalite;
  - vi) zabezpečenia ochrany siete, zariadení a iného majetku spoločnosti Orange, účastníka a iných účastníkov alebo z dôvodu zabezpečenia riadneho poskytovania Služieb ostatným účastníkom, a to najmä v prípade ohrozenia hackerskými útokmi, inými formami kyberkriminality a pod.;
- d) na náhradu škody spôsobenej na sieti, na zariadeniach 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 jeho dokladu totožnosti alebo odčítať z neho údaje elektronickými prostriedkami na účely podľa Zákona;
  - f) realizovať softvérové zmeny zariadení vrátane zariadení účastníka alebo tretej osoby, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovaných Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov;
  - g) vyfakturovať dodatočne cenu Služieb 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 svojich údajov v čase ich získania a pri každom kontaktovaní, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange;
  - i) kedykoľvek aktivovať účastníkovi plnenia tvoriace súčasť Služieb, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spolplatňované, spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať účastníkovi aj 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 poskytované bezplatne;
  - j) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb účastníkovi, ktorý nie je orgánom krízového riadenia alebo zaradený v systéme prioritného spojenia, a to v rozsahu nevyhnutnom na 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, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie a deaktivácie Služieb, zmien Zmluvy, na účely vyhodnocovania požiadaviek účastníka alebo užívateľa, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných plnení, na účely vyhodnocovania reklamácií alebo sťažností; vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov spoločnosti Orange ako dô-

- kazný 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, v poskytovaní Služieb alebo súvisiacich plnení vrátane určenia, zmeny alebo rozšírenia technológie, ktorou poskytuje Služby účastníkovi podľa Zmluvy, ktoré majú za následok nevyhnutnosť zmien v nastaveniach výstupných zariadení účastníka alebo zariadení alebo potrebu výmeny zariadenia;
  - n) uskutočniť zmeny identifikačných a osobných údajov účastníka vo svojom informačnom systéme, pokiaľ sú uverejnené a prístupné z verejne dostupných zdrojov, ak účastník ich zmenu sám nenahlásil v zmysle článku 14 bodu 2 písm. e) týchto Podmienok;
  - o) 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 Služieb. Spoločnosť Orange je oprávnená sama vyhodnotiť, či sú údaje a iné obsahy komunikované prostredníctvom Služieb v súlade alebo v rozpore s právnymi predpismi alebo ustanoveniami Zmluvy;
  - p) 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, a to za účelom zvýšenia bezpečnosti, predchádzania vzniku väd, odstraňovania väd, zvyšovania kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služieb, 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.;
  - q) 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 Služieb, alebo vykonaním iných opatrení a úkonov upravujúcich užívanie Služieb, a to za účelom ochrany prevádzkyschopnosti siete, za účelom ochrany kvality Služieb pre účastníkov alebo za účelom zamedzenia porušovania právnych predpisov;
- r) obmedziť v konkrétnom pripojení počet zariadení toho istého druhu alebo typu, ktoré možno použiť na užívanie Služieb oproti štandardnému počtu, a to najmä z dôvodu nedostatočnej kapacity prenosu dát v danom pripojení;
  - s) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany účastníkov, výstupných zariadení účastníka, zariadení, siete alebo inej infraštruktúry a zariadení spoločnosti Orange a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady na strane účastníka;
  - t) zablokovať prístup k určitým plneniam tvoriacim súčasť Služieb alebo Iných služieb alebo zadržat platby za prepojenie alebo iné služby (plnenia), a to na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní a na náklady účastníka, z dôvodu zabránenia podvodnému konaniu alebo zneužitiu; spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom tohto svojho práva;
  - 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 výstupné zariadenia účastníka alebo zariadenia; vstupovať do týchto priestorov je spoločnosť Orange oprávnená za prítomnosti účastníka;
  - v) meniť sprístupňované Služby TV v súlade s dohodami s ich vysielateľmi a právnymi predpismi vrátane nahrádzania pôvodného obsahu reklamných a telenákových blokov iným obdobným obsahom a vysielania týchto služieb bez vybraných informácií, ktoré vysielatelia spolu s týmito službami vysielajú;
  - w) sprístupniť účastníkovi služby poskytované iným subjektom vrátane služby retransmisie;
  - x) požadovať od záujemcu alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky a neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok na priznanie tohto statusu, a pri dôvodných pochybnostiach o jeho pravdivosti aj o predloženie dokladov o splnení podmienok.
2. Okrem iných zákonných a zmluvných povinností má spoločnosť Orange povinnosť:
- a) predkladať účastníkovi faktúru obsahujúcu najmä ceny plnení tvoriacich súčasť Služieb, resp. Iných služieb, ak z povahy plnení nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné; sprístupniť účastníkovi základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na kontaktnú adresu, prípadne na základe voľby účastníka v listinnej podobe na jeho poštovú kontaktnú adresu;
  - b) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služieb v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne, najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služieb, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
  - c) viesť evidenciu osobných údajov a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby nedošlo k ich prípadnému

neoprávnenému sprístupneniu alebo k 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 prípade, keď za túto škodu zodpovedá spoločnosť Orange podľa týchto Podmienok, ostatných ustanovení Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov, a to v rozsahu a spôsobom, v akom je podľa ustanovení Zmluvy povinná túto škodu uhradiť;
  - e) informovať účastníka o zariadeniach, Službách a ostatných službách a iných produktoch v ponuke spoločnosti Orange a o ich zmenách, ako aj o zavedení nových produktov, pokiaľ ide o tovary a služby podobné Službám a zariadeniam alebo slúžiace na podobný účel (spôsob informovania, ako aj rozsah informácie je spoločnosť Orange oprávnená zvoliť sama);
  - f) poskytovať prístup k informačným službám s operátorom;
  - g) počas dodatočnej lehoty určenej na zaplatenie podľa bodu 1 písm. c) odsek (i) sprístupniť obmedzené poskytovanie Služby tak, aby účastník mohol využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla a minimálnu úroveň služby prístupu k internetu;
  - h) informovať účastníka, ktorý je osobou vykonávajúcou priamy marketing, že v súlade so Zákonom nie je možné používať jemu pridelené telefónne číslo na základe Zmluvy na účely priameho marketingu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne; používaním prideleného telefónneho čísla sa tiež rozumie prevádzka automatických volacích a komunikačných systémov bez ľudského zásahu, telefaxu, elektronickej pošty a služby krátkych správ s cieľom uskutočniť priamy marketing.
3. Spoločnosť Orange má vo vzťahu k službe Pevná linka podľa Zmluvy aj tieto povinnosti:
- a) zabezpečiť účastníkovi prístup k informačným službám o telefónnych číslach prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
  - b) zapísať účastníka do verejného telefónneho zoznamu iba na jeho žiadosť a sprístupniť jeho údaje poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; ak je účastníkom fyzická osoba, má právo určiť, ktoré z jeho osobných údajov budú zapísané a právo požiadať o zrušenie zverejnenia svojich osobných údajov v telefónnom zozname;
  - c) prideliť záujemcovi telefónne číslo iného účastníka v rámci služby Pevná linka, ak účastník požiada o ukončenie Zmluvy a vyjadrí súhlas s pridelením svojho čísla záujemcovi a zároveň ku dňu jej ukončenia nemá splatné záväzky voči spoločnosti Orange; záujemca je povinný zaplatiť za túto službu poplatok podľa Cenníka;
  - d) zabezpečiť všetkým účastníkom nepretržitý prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenní-

ku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a zabezpečiť všetkým účastníkom so zdravotným postihnutím rovnaký prístup k tiesňovým službám, aký majú ostatní účastníci a v čo najväčšej možnej miere prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“;

- e) umožniť účastníkovi výberové zablokovanie volaní, pokiaľ je to technicky možné;
  - f) bezplatne zamedziť použitie služby prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR) a poskytnúť identifikáciu volajúceho v odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä volania na pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie, linky dôvery alebo v prípade núdzových volaní operačnému stredisku tiesňového volania alebo koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému;
  - g) umožniť bezplatné zastavenie automatického presmerovania volania iniciovaného treťou osobou na výstupné zariadenie účastníka určené na využívanie služby Pevná linka;
  - h) dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho (CLIR), ak je to technicky možné, a to na základe žiadosti účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyselých alebo výhražných volaní; za túto službu je spoločnosť Orange oprávnená účtovať cenu v zmysle platného Cenníka.
- ### Článok 14
- #### 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;
    - b) pripojiť v odbernej jednotke maximálne jeden súbor zariadení, pokiaľ sa nedohodne so spoločnosťou Orange na podmienkach poskytovania Služby na viacerých zariadeniach, a to vrátane cenových podmienok;
    - 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 Služieb, ktoré účastník nezavinil;
    - d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb, okrem služieb poskytovania internetu, v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
    - e) na reklamáciu správnosti úhrad ceny a kvality Služieb v zmysle týchto Podmienok;
    - f) na poskytovanie prístupu k informačným službám prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
    - g) na zmenu ID kódu v prípade, že o to požiada;
    - h) na zaradenie do vernostného programu poskytovaného spoločnosťou Orange a na čerpanie výhod, ak splní stanovené podmienky.
  2. Okrem iných zákonných a zmluvných povinností je účastník povinný:

- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou, Zákonom a s ustanoveniami ostatných platných predpisov a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
- b) platiť cenu za Služby podľa Zmluvy, ako aj platby za iné služby až na základe predloženia faktúry v súlade s ustanovením článku 17 týchto Podmienok; spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať mesačné poplatky a iné pevne stanovené súčasti ceny vo pred pred uplynutím účtovacieho obdobia, ktorého sa predmetná súčasť ceny týka;
- c) zaplatiť zábezpeku alebo preddavok na cenu Služieb, ak o to spoločnosť Orange účastníka požiada, v zmysle článku 13 bod 1 písm. a) Podmienok, a to spôsobom a v lehotách tam uvedených;
- d) používať výlučne zariadenia, výstupné zariadenia a iné koncové zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov, pričom zariadenia podliehajú schváleniu spoločnosti 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; inak účastník zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- h) zasielať elektronickú poštu na účely priameho marketingu len v súlade s platnými právnymi predpismi;
- i) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, najmä v prípadoch, keď predmetom takéhoto vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange účastníkovi;
- j) dodržiavať všetky práva duševného vlastníctva, ak mu spoločnosť Orange v rámci poskytovania Služieb 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 k sieti a prístupu k Službám vrátane výmeny zariadení, vykonané spoločnosťou Orange v zmysle článku 13 bod 1 písm. f), m), p) a s) Podmienok a v prípade potreby poskytnúť spoločnosti Orange potrebnú súčinnosť vrátane sprístupnenia odbernej jednotky;
- l) poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na poskytovanie Služieb;
- m) umožniť spoločnosti Orange kontrolu plnenia svojich povinností v rozsahu a spôsobom uvedeným v článku 13 bod 1 písm. u) Podmienok vrátane kontroly povinnosti zdržať sa poskytovania Služieb 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 Služby ani iné služby prostredníctvom Služieb a nesprostredkovať ich poskytovanie tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange, za porušenie tejto povinnosti sa považuje aj:
  - i) využitie Služieb a/alebo siete na poskytovanie akejkoľvek inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe,
  - ii) využitie Služieb a/alebo siete na prepojenie siete účastníka, prostredníctvom ktorej účastník alebo iná osoba poskytuje službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu na internet (alebo prístupu na inú verejnú alebo neverejnú sieť poskytovateľa alebo inej osoby) pre účastníka,
  - iii) využitie Služieb a/alebo siete na pripojenie siete účastníka na internet (alebo na inú verejnú alebo neverejnú sieť), pokiaľ je táto sieť účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám),
  - iv) využitie zariadenia a/alebo naň pripojeného výstupného zariadenia na poskytovanie hostingových alebo routovacích služieb, služieb elektronickej pošty alebo na poskytovanie interaktívnych fór, alebo prevádzkovať tieto zariadenia 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;
  - v) sprístupnenie obsahu Služieb TV vrátane retransmitovaných programových služieb tretím osobám na inom mieste ako v odbernej jednotke bez písomného súhlasu spoločnosti Orange; porušenie tejto povinnosti sa považuje za porušenie zmluvných podmienok v zmysle článku 13 bodu 1 písm. c) (iii) Podmienok a súčasne za zneužívanie Služieb v zmysle článku 14 bodu 2 písmena o) Podmienok;
- o) nezneužívať Služby, pričom za zneužívanie sa považuje aj používanie Služieb alebo umožnenie ich používania tretej osobe:
  - i) v rozpore so Zákonom alebo s inými záväznými predpismi a nariadeniami,
  - ii) spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange, pričom za takýto zásah sa považuje aj prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby,
  - iii) v rozpore s ich určením alebo
  - iv) v rozpore s povinnosťami alebo podmienkami uvedenými v písmenách p), r) a s) nižšie v tomto bode Podmienok;
- p) užívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade s dobrými mravmi, etickými normami užívania internetu, so zásadami slušnosti a morálky a takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv alebo právom chránených záujmov 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 zlomyseľnú 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 odosielateľ 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 správ veľkého rozsahu, a to najmä za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa alebo za účelom preťaženia siete;
  - r) nepoužívať pridelené telefónne číslo na účely priameho marketingu v zmysle článku 13 bod 2 písm. q) Podmienok;
  - s) 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;
  - t) zdržať sa akéhokoľvek konania, ktorým by úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzoval sieť a iné siete tvoriace súčasť internetu;
  - u) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky služieb okamžite ohlásiť spoločnosti Orange;
  - v) starostlivo oboznámiť seba a užívateľa s funkciami zariadenia vrátane jeho programového vybavenia, a tieto dodržiavať;
  - w) preukázať postavenie mikropodniku, malého podniku alebo neziskovej organizácie v súlade s článkom 13 bod 1 písm. x) Podmienok.
3. 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.
  4. Za plnenia, ktorých cenu je účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služby 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 Služieb alebo iného plnenia, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor zadaný účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služieb, alebo s ňou súvisiaceho plnenia.
  5. Ak účastník využije prostredníctvom Služieb 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).
  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 15

### Technická podpora a servisné služby

1. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a účastník v Zmluve nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní Služieb v rozsahu podľa tohto článku.
2. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť po celé obdobie platnosti Zmluvy, a to 24 hodín denne, sedem dní v týždni, technickú podporu a servis siete a zariadení (ďalej len „zariadenia Siete“). Zariadeniami Siete sa nerozumejú zariadenia, výstupné zariadenia účastníka alebo iné zariadenia používané účastníkom na využívanie Služieb alebo s ňou súvisiacich plnení.
3. V rámci činností podľa predchádzajúceho bodu spoločnosť Orange bude najmä:
  - a) preberať hlásenia účastníka o vzniknutých vadách v kvalite Služieb alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania Služieb,
  - b) odstraňovať poruchy siete a zariadení Siete a odstraňovať vady Služieb,
  - c) vykonávať dozorovanie kvality siete a zariadení Siete,
  - d) poskytovať poradenskú službu účastníkom v prípade, že je možné odstrániť vadu úkonmi účastníka a vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám.
4. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny Služieb, alebo upgrade Služieb (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť Služieb), odstraňovania väd Služieb alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku väd Služieb alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do Služieb alebo do siete je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb dáva účastník súhlas svojím podpisom Zmluvy.
5. Poskytovanie technickej podpory a servisu siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na vady poskytovaných Služieb, ktoré majú svoj pôvod mimo siete a mimo zariadení pod priamou kontrolou spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov. Vady plnení poskytovaných prostredníctvom Služieb inými osobami alebo vady Služieb majúce svoj pôvod v sieťach a zariadeniach, ktoré nie sú pod fyzickou kontrolou spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov (napr. internet, vnútorné rozvody), spoločnosť Orange nie je povinná riešiť a ani v súvislosti s ich výskytom poskytovať účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby. Predchádzanie a odstraňovanie väd majúcich pôvod v odbernej jednotke za koncovým bodom siete, na ktorý sú pripojené zariadenia, sa spravuje ustanoveniami bodov 6 až 9 tohto článku.
6. V prípade väd Služieb, ktoré majú svoj pôvod mimo siete v priestoroch, v ktorých účastník užíva Služby, spo-

- ločnosť Orange za tieto nezodpovedá ani účastníkovi neposkytuje technickú podporu a servisné služby, ak vady vznikli mimo zariadenia.
7. V prípade vád Služieb, ktoré majú svoj pôvod v zariadeniach, spoločnosť Orange, pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo inej zmluve medzi účastníkom a spoločnosťou Orange inak, poskytuje technickú podporu a servisné služby v zmysle ustanovení platných právnych predpisov upravujúcich záruku a zodpovednosť za vady pri kúpe tovaru v obchode, v prípade zariadení, ktoré si účastník od spoločnosti Orange kúpil.
  8. V prípade, že účastník užíva zariadenia vo vlastníctve spoločnosti Orange, zodpovedá spoločnosť Orange za vady Služieb, ktoré majú pôvod v zariadeniach, v zmysle ustanovení zmluvy, na základe ktorej Účastník zariadenia užíva.
  9. Spoločnosť Orange však nezodpovedá za vady Služieb a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu, ak tieto vady vznikli z dôvodu porušenia povinností účastníka uvedených v Zmluve alebo vznikli z dôvodov uvedených v článku 19 bod 2 písm. b) Podmienok. Spoločnosť Orange je oprávnená poskytnúť technickú podporu alebo servisné služby účastníkovi aj v týchto prípadoch, a to za odplatu vo výške podľa Cenníka alebo podľa osobitnej dohody s účastníkom.
  10. Pri poskytovaní technickej podpory alebo servisných služieb je spoločnosť Orange oprávnená si zvoliť spôsob poskytovania, a to aj prostredníctvom:
    - a) inštrukcií a pokynov poskytnutých účastníkovi, ktorý sám na ich základe odstráni vadu,
    - b) dodávateľov spoločnosti Orange, ktorí na diaľku odstránia vadu Služieb,
    - c) výjazdu zamestnancov spoločnosti Orange, ktorí odstránia vadu priamo v teréne alebo v mieste využívania Služby.
  11. Spoločnosť Orange je oprávnená v prípade vady zariadenia vyzvať účastníka, aby zariadenie priniesol za účelom odstránenia vady na niektoré obchodné miesto alebo do určeného servisu, alebo na iné vhodné miesto, pričom účastník je povinný zariadenie na určené miesto priniesť.
  12. 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.
  13. V prípade, že vznik vady spôsobil alebo zavinil účastník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej tým vznikne vrátane náhrad, ktoré bola spoločnosť Orange povinná nahradiť iným účastníkom v dôsledku neposkytovania Služieb alebo poskytovania vadných Služieb z tohto dôvodu.
2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnuté Služby, ako aj ich kvalitu. Služby sa považujú za poskytnuté bez väd, ak spoločnosť Orange pri ich poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve vrátane týchto Podmienok alebo ktoré vyplývajú priamo z právnych predpisov.
  3. Účastník má právo reklamovať neposkytovanie Služieb, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosťou Orange a právo na vrátenie pomernej časti ceny v zmysle článku 14 bod 1 písm. d) Podmienok, ak toto právo uplatní najneskôr do troch mesiacov.
  4. Reklamáciu je účastník oprávnený uplatniť 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 poskytnutých Služieb alebo zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnuté Služby alebo za ich 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, adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO, spolu s uvedením identifikátora (SN) pripojenia, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.

Spoločnosť Orange je povinná oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie na trvanlivom nosiči v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, že 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.
  8. 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 po-

## **Článok 16**

### **Reklamačný poriadok**

1. Rozsah práva účastníka na reklamáciu poskytnutých Služieb upravuje Zákon a ostatné platné právne predpisy, podrobnosti o rozsahu práva účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto Podmienky.

dáva telefonicky na zákazníckej linke, elektronickými prostriedkami, písomne na adresu sídla spoločnosti Orange alebo osobne na predajnom 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.

## **Piata časť: Cena Služieb a platobné podmienky**

### **Článok 17 Cena a platobné podmienky**

1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie Služieb a jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo plnení poskytovaných v súvislosti so Službami sú obsiahnuté v platnom Cenníku a môžu pozostávať z viacerých zložiek. Jednotlivé zložky ceny Služieb môžu mať jednorazový charakter, charakter pravidelne opakovanej platby, môžu byť určené ako pevné bez ohľadu na rozsah skutočne odobratého plnenia alebo môžu závisieť od rôznych kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov. V Cenníku môžu byť stanovené aj niektoré ďalšie podmienky užívania Služieb vrátane podmienok správneho užívania Služieb.
2. 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. V prípade, že je v jednej odbernej jednotke zriadených viac pripojení, je účastník povinný platiť cenu za využívanie Služieb osobitne za každé z pripojení.
3. Ceny Služieb spoločnosť Orange uvádza vrátane dane z pridanej hodnoty alebo aj ako ceny vyjadrené 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 na faktúre spôsobom stanoveným v zákone o cenách č. 18/1996 Z. z. pre zaokrúhľovanie cien platených v hotovosti, a to bez ohľadu na formu platby.
4. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služieb, pričom je povinná účastníka s touto zmenou oboznámiť podľa Zákona.
5. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne poskytnúť účastníkovi alebo niektorej kategórii účastníkov dočasnú alebo aj trvalú zľavu z ceny Služieb alebo z cien jednotlivých plnení oproti cenám podľa Cenníka, ako aj jednostranne rozhodnúť o zrušení takejto zľavy.
6. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za Služby pravidelne v zúčtovacom období, ktoré priradila 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 zmeniť zúčtovacie obdobie pridelené účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za Služby aj kedykoľvek pred skončením jednotlivého zúčtovacieho obdobia.
7. Spoločnosť Orange vyúčtuje ceny za Služby, prijatý preddavok alebo zábezpeku vyúčtovacím dokladom alebo faktúrou, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej len „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 Služieb, resp. jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo poskytovaných v súvislosti so Službami, ktoré neboli vyúčtované počas zúčtovacieho obdobia priradeného účastníkovi alebo po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného účastníkovi, vyúčtuje spoločnosť Orange dodatočne.
8. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia, ak spoločnosť Orange neurčí inú lehotu splatnosti priamo vo faktúre.
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 elektronická 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 Služieb použiť variabilný symbol (ktorým je pridelený identifikátor CN), čiastku 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 úhrady faktúr spomedzi spôsobov umožnených zo strany spoločnosti Orange, pričom prvýkrát zvolený spôsob úhrady platí pre všetky jeho 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, ako aj akékoľvek iné jeho platby bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti



Orange a proti pohľadávkam tretích strán vyúčtovaných vo faktúre spoločnosťou Orange vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, 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 na cenu za poskytovanie zariadení účastníkovi;
  - c) na splatné ceny Služieb poskytnutých 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 a na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy a inej Zmluvy alebo z právnych predpisov;
  - e) na cenu inej služby, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči účastníkovi právo (a to aj v prípade, že splatnosť ceny inej služby je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, ktorá je uvedená v nasledujúcom písmene);
  - f) na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli účastníkom určené.
15. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy, a to za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie; inak v zákonom stanovenej výške. V prípade, že 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 existuje preplatok zo strany účastníka a ak súčasne neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, je spoločnosť Orange povinná vrátiť tento preplatok účastníkovi, 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.
17. Ak sa spoločnosť Orange s účastníkom dohodne v Zmluve na zľave z ceny Služieb oproti cene podľa Cenníka, neskorším znížením takejto ceny v Cenníku

nevzniká účastníkovi nárok na zmenu zľavnenej 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.

18. 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.
19. Pre 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 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.

## **Šiesta časť: Záverečné ustanovenia**

### **Článok 18 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](http://www.orange.sk) a ktorý tvorí súčasť týchto Podmienok.

### **Článok 19 Rozsah zodpovednosti za škodu**

1. Spoločnosť Orange zodpovedá účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy v prípade, že sa preukáže, že škodu zavinila, avšak len vtedy, ak sa zároveň nepreukáže, že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Povinnosť spoločnosti Orange nahradiť škodu je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služieb alebo vadného poskytovania Služieb. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto bodu v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia

- poskytovania Služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite. Spoločnosť Orange nezodpovedá za nepriame a nasledujúce škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
2. Spoločnosť Orange nezodpovedá účastníkovi najmä za škody spôsobené:
    - a) obsahom prepravovaných správ a informácií a za škody spôsobené 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, výstupných zariadení alebo iných zariadení, (ii) pripojením viacerých výstupných zariadení na zariadenie, (iii) nevhodným nastavením Služieb, zariadenia, výstupných zariadení alebo iného zariadenia, (iv) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla účastníka, alebo neoznánením zmeny týchto údajov, (v) používaním telefónneho čísla zo strany účastníka a/alebo užívateľa na účely priameho marketingu;
    - c) zneužitím ID kódu alebo iných hesiel, alebo autentifikačných prostriedkov neoprávnenou osobou;
    - d) poškodením alebo pozmenením údajov, alebo za neúplnosť údajov, ktoré účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;
    - e) vadou majúcou pôvod vo vnútorných rozvodoch zapríčinené inou osobou, ako je spoločnosť Orange;
    - f) akýmkoľvek prerušením poskytovania Služieb, prerušením spojenia alebo znížením kvality prenosu dát v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov, ktoré sú mimo kontroly spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov;
    - g) rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie, prerušenie alebo iné obmedzenie poskytovania Služby alebo balíka Služieb;
    - h) použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov proti odpočúvaniu, na zabezpečenie chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vln;
    - g) zapríčinené inou osobou, ako je spoločnosť Orange.
  3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä spôsobené zneužívaním Služieb alebo iného plnenia poskytovaného v súvislosti so Službami, neoprávneným alebo nesprávnym zasahovaním do zariadení alebo zariadení siete, stratou alebo poškodením zariadenia, ako aj používaním výstupných zariadení účastníka alebo iných zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov, používaním zariadení, ktoré sú nekompatibilné, nevhodné na pripojenie k sieti alebo na užívanie Služieb alebo majú nevhodné alebo nekompatibilné programové vybavenie.
  4. 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 prevádzkovej iným podnikom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete alebo kapacity siete iného podniku.
  5. 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.
  6. 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 subjektmi, ktoré tieto spoločnosťou Orange sprístupňované služby poskytujú (napr. v prípade výpadkov jednotlivých serverov alebo celých sietí tvoriacich súčasť internetu).
  7. Spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah sprístupňovaných programových služieb ani iných obsahov a údajov poskytovaných v rámci Služby TV a v rámci iných plnení, ktoré spočívajú v sprístupňovaní obsahov vytvorených alebo sprístupnených tretími stranami. Spoločnosť Orange nezodpovedá za to, že jednotlivé programové služby, audiovizuálne záznamy a iné obsahy, sprístupňované ktorých tvorí súčasť Služieb, sú účastníkovi skutočne sprístupňované, resp. sú sprístupňované v požadovanej kvalite, pokiaľ takúto chybu v poskytovaní Služieb nezavinila.

## Článok 20

### Oznamovanie a doručovanie

1. Výpoveď Zmluvy a odstúpenie od Zmluvy zo strany účastníka sa považujú za oznámené spoločnosti Orange dňom ich doručenia v písomnej forme do sídla spoločnosti Orange alebo na obchodné miesto určené spoločnosťou Orange na prevzatie výpovede alebo odstúpenia.
2. 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 ich prevzatia v sídle spoločnosti Orange alebo na obchodnom mieste určenom spoločnosťou 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.
3. 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 účastníkom. 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.
4. 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.

5. Oznámenia, ktoré odosiela spoločnosť Orange účastníkovi e-mailom, formou SMS správy alebo MMS správy, alebo do jeho odkazovej schránky, sa považujú za oznámené dňom odoslania správy na poslednú známu e-mailovú adresu alebo na posledné telefónne číslo oznámené spoločnosti Orange účastníkom ako kontaktný údaj na komunikáciu s účastníkom.
6. 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.
7. Iné písomnosti, ako sú uvedené v bode 3 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.
8. V prípade, že účastníkovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia z akýchkoľvek dôvodov, je účastník povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange, ktorá doručí účastníkovi opis faktúry. V prípade márneho uplynutia lehoty podľa predchádzajúcej vety sa faktúra považuje za oznámenú 11. dňom po skončení zúčtovacieho obdobia.

## Článok 21

### Mechanizmus na urovanie sporov

1. Spoločnosť Orange a účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou, budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou. V prípade, že k vyriešeniu sporu nedôjde, je každý zo strán oprávnená obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky alebo na rozhodcovský súd, ak si strany v Zmluve dohodli jeho právomoc.
2. 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.
3. 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:

- a) 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 nasledujúcej 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 o elektronických komunikáciách.

Podmienky a postup mimosúdného riešenia sporov:

- a) Účastník podáva návrh na začatie mimosúdného 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 upovedomia 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 22

### Záverečné ustanovenia

1. 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.
2. Podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného Zmluvou medzi účastníkom a spoločnosťou Orange aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
3. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

**Orange Slovensko, a.s.**