

## Článok 1

### Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B, je na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (v ďalšom texte spoločne označované ako „Povolenia“) podnikom oprávneným poskytovať siete a služby elektronických komunikácií v pridelených frekvenčných pásmach. „Spoločnosť Orange“ je Orange Slovensko, a.s., vrátane jej zamestnancov, zástupcov a univerzálnych právnych nástupcov. Spoločnosť Orange je zmluvnou stranou v Zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretej s Účastníkom.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom Siete spoločnosti Orange, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané podľa Zákona sa vzťahujú výlučne na poskytovanie Služby, s ňou súvisiacich služieb a Iných služieb. Druhy služieb súvisiace s verejnou telefónnou službou poskytované spoločnosťou Orange sú uvedené v Cenníku, ak nie je ďalej uvedené inak. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov s príslušenstvom, na poskytovanie predplatených verejných telefónnych služieb Prima; na poskytovanie tzv. osobitných služieb sa aplikujú v stanovenom rozsahu. Všeobecné podmienky sú voľne prístupné na obchodných miestach spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená vydať osobitné podmienky na úpravu osobitných služieb (ďalej aj „osobitné druhy Služieb“). Spoločnosť Orange má popri práve upraviť osobitné druhy Služieb osobitnými podmienkami aj právo bližšie upraviť osobitnými podmienkami niektoré časti poskytovania Služieb, ktoré sú z väčšej časti upravované týmito Všeobecnými podmienkami (pre osobitné podmienky upravujúce iné vzťahy, ako je poskytovanie osobitných druhov Služieb, platia primerane ustanovenia o osobitných druhoch Služieb a ich osobitných podmienkach). V prípade vydania osobitných podmienok podľa predchádzajúcich dvoch viet, pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodnú inak, platí, že v rozsahu predmetu ich úpravy majú ustanovenia osobitných podmienok prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pre vydávanie osobitných podmienok a ich zmeny platia, pokiaľ tieto vzťahy nie sú osobitne riešené v osobitných podmienkach alebo ustanoveniach Všeobecných podmienok, primerane ustanovenia Všeobecných podmienok, Zákona a ostatných platných predpisov.
- 1.3. **„Záujemca“** je osoba, ktorá má záujem so spoločnosťou Orange uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb a ktorá doručí spoločnosti Orange prejav vôle, ktorý sa v zmysle Všeobecných podmienok považuje za návrh na uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.
- 1.4. **„Účastník“** je fyzická alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá uzatvorila so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní služieb.
- 1.5. **„Užívateľ“** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby. 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.
- 1.6. **„Cenník“** je tarifa Služby a súvisiacich elektronických komunikačných, resp. iných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe platne uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb. V Cenníku sú uvedené aj: údaje o bezplatných službách a o službách, za ktoré sa nepožaduje zvláštna úhrada, údaj, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách služieb spoločnosti Orange a prípadných zľavách z týchto cien, a výška servisných poplatkov, ak také Orange účtuje. Cenník ďalej obsahuje informácie o počiatočnom a konečnom termíne zúčtovacieho obdobia, spôsobe zaokrúhľovania, o spôsobe úhrady týchto cien a informáciu o možných rozdieloch v nákladoch Účastníka súvisiacich so spôsobmi platby. Cenník je prístupný na obchodných miestach spoločnosti Orange. Cenník môže byť vydaný spoločnosťou Orange aj vo viacerých dokumentoch, z textu ktorých vyplýva, že tvoria súčasť Cenníka (najmä prílohy, dodatky, doplnky Cenníka a pod.).
- 1.7. **„Zmluva“** alebo **„Zmluva o poskytovaní služieb“**, alebo **„Zmluva o poskytovaní verejných služieb“** je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, na základe ktorej sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť Účastníkovi pripojenie k jej Sieti a poskytovať Služby. Za Zmluvu, resp. Zmluvu o poskytovaní služieb sa považuje aj každá zmluva o pripojení a zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatvorená podľa doterajších predpisov medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom. Súčasťou zmluvy o poskytovaní verejných služieb sú Všeobecné podmienky, Cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), sú súčasťou Zmluvy uzatvorenej s Účastníkom, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného

predpisu, aj Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), sú súčasťou Zmluvy uzatvorenej s Účastníkom, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, aj Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy, ibaže by Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo Zhrnutie Zmluvy nebude poskytnuté. Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

- 1.8. **„Služba“** (prípadne „Služby“) je verejne dostupná elektronická komunikačná služba, obvykle poskytovaná za odplatu prostredníctvom sietí, ktorá zahŕňa službu prístupu k internetu, interpersonálnu komunikačnú službu alebo služby pozostávajúce úplne alebo prevažne z prenosu signálov, napríklad prenosové služby používané na poskytovanie služieb komunikácie stroj - stroj (M2M), umožňujúceho prenos hlasovej komunikácie, dátovej komunikácie alebo iných foriem komunikácie. Službou nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb; Služby pozostávajú z verejnej mobilnej telefónnej služby alebo zo služby prenosu dát, z iných služieb a s nimi súvisiacich služieb alebo z iných produktov. Mobilná telefónna služba zahŕňa najmä telefónne volania, hlasovú schránku, konferenčné volania, dátový prenos, presmerovanie volania, služby SMS a MMS. Neoddeliteľnou súčasťou niektorých Služieb sú im vlastné osobitné služby, ktoré nie je potrebné osobitným úkonom aktivovať a zároveň ich spravidla nie je možné deaktivovať (napr. možnosť dátového prenosu vo vybraných hlasových účastníckych programoch, možnosť zasielania SMS/MMS správ vo vybraných hlasových účastníckych programoch). Účastník je oprávnený aktivovať si k Službám doplnkové Služby v zmysle Cenníka. Služby poskytuje spoločnosť Orange Účastníkom v rozsahu a za podmienok upravených v Zmluve, Cenníku a v týchto Všeobecných podmienkach, prípadne v osobitných dohodách, ktoré môžu byť medzi spoločnosťou Orange Slovensko a Účastníkom uzavreté rôznymi formami prípustnými podľa platných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok (zmluvy, akceptované žiadosti Účastníka atď.); Služby spoločnosť Orange poskytuje podľa medzinárodne uznávaných štandardov na území Slovenskej republiky v oblastiach pokrytých príslušným signálom Siete spoločnosti Orange. Zoznam ponúkaných Služieb je uvedený v Cenníku. Služby, poskytovanie ktorých si vyžaduje špeciálne technické alebo komerčné riešenia a ktoré sú individuálne dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitných zmlúv alebo dodatkov k Zmluvám, nie sú uvedené v Cenníku. Spoločnosť Orange má právo stanoviť, ktoré z poskytovaných Služieb sa považujú za tzv. osobitné druhy Služieb, a ich poskytovanie upraviť osobitnými podmienkami.
- 1.9. **„SMS“** je služba súvisiaca s verejnou telefónnou službou, umožňujúca príjem a vysielanie krátkych textových správ. Riadne doručenie SMS závisí od

technickej špecifikácie Siete spoločnosti Orange, ktorú je spoločnosť Orange oprávnená meniť podľa jej oprávnených potrieb, ako aj od technickej špecifikácie siete iného podniku, od ktorého závisí funkčnosť služby. Predpokladom na riadne doručenie SMS je poskytnutie potrebnej súčinnosti, ako aj splnenie požadovaných technických predpokladov zo strany Účastníka.

- 1.10. **„MMS“** je služba súvisiaca s verejnou telefónnou službou, umožňujúca vysielanie a príjem správ s obrazovým, zvukovým, textovým, príp. audiovizuálnym obsahom. Riadne doručenie MMS závisí od technickej špecifikácie Siete spoločnosti Orange, ktorú je spoločnosť Orange oprávnená meniť podľa jej oprávnených potrieb, ako aj od technickej špecifikácie siete iného podniku, od ktorého závisí funkčnosť služby. Predpokladom na riadne doručenie MMS je poskytnutie potrebnej súčinnosti, ako aj splnenie požadovaných technických predpokladov zo strany Účastníka.
- 1.11. **„Mobilný telefón“** alebo **„Zariadenie“** je akékoľvek koncové zariadenie, ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo IoT eSIM karty s prednahratým „bootstrap“ profilom operátora spoločnosti Orange alebo nahratí eSIM profilu na eSIM, ktorá je súčasťou Zariadenia, umožňuje komunikáciu a je priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu Siete na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií.
- 1.12. **„Sieť“** je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos hlasovej, dátovej a inej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, najmä mobilnými sieťami a rádiovými vlnami.
- 1.13. **„SIM karta“** (Subscriber Identification Module) je mikroprocesorový modul, aktiváciou ktorého sa technicky umožňuje prístup k Sieti a používanie Služieb. Za SIM kartu sa považuje aj eSIM a IoT eSIM.
- 1.14. **„GSM brána“** je telekomunikačné zariadenie, ktoré je určené na priame pripojenie na koncový bod Siete. Po vložení SIM karty GSM brána umožňuje Účastníkovi (t. j. prevádzkovateľovi GSM brány) prístup do Siete spoločnosti Orange za účelom sprístupnenia Služby. GSM bránu opatrenú SIM kartou nie je možné prevádzkovať bez uzatvorenej osobitnej zmluvy podľa Zákona so spoločnosťou Orange a iba za podmienok ňou stanovených. GSM bránu nie je možné použiť na prepojenie elektronických komunikačných sietí, na ukončovanie prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieti spoločnosti Orange Slovensko a/alebo na poskytovanie služieb. Porušenie ustanovení tohto bodu alebo ktoréhokoľvek z nich sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok v zmysle čl. 5 bodu 5.1. písm. cc) a za dôvod na odstúpenie od Zmluvy v zmysle čl. 4 bodu 4.5. písm. b) týchto Všeobecných podmienok.
- 1.15. **„Pripojenie SIM karty“** do Siete spoločnosti Orange je technický a administratívny postup spoločnosti Orange Slovensko a Účastníka, ktorým sa umožní prístup k Službám Účastníkovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky na poskytovanie Služieb.

- 1.16. **„Deaktivácia SIM karty“** je technický a administratívny postup spoločnosti Orange, ktorým sa zneвозмоžní prístup k Službám Účastníkovi.
- 1.17. **„PIN kód“** (Personal Identification Number) je kód pozostávajúci zo zvoleného číselného radu, zadáním ktorého je umožnený prístup k informáciám uloženým na SIM karte. PIN kód poskytne spoločnosť Orange Účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy.
- 1.18. **„PUK kód“** (Personal Unblocking Key) je kód pozostávajúci z číselného radu, zadáním ktorého je umožnené odblokovanie SIM karty v prípade jej zablokovania nesprávnym zadáním PIN kódu. PUK kód prideli spoločnosť Orange Účastníkovi na požiadanie a za cenu podľa Cenníka.
- 1.19. **„ID kód“** (Identifikačný kód) je bezpečnostný kód zložený z čísel alebo kombinácie čísel a znakov, generovaný informačným systémom spoločnosti Orange. ID kód slúži Účastníkom na identifikáciu v súvislosti s aktiváciou a používaním vybraných Služieb, ako aj na komunikáciu s úsekom služieb zákazníkom. ID kód prideli spoločnosť Orange Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy a na základe jeho žiadosti.
- 1.20. **„Roaming“** je používanie Služieb Účastníkom v sieti zahraničného podniku, s ktorým spoločnosť Orange uzatvorila zmluvu o poskytovaní roamingu, pokiaľ má Účastník poskytované týchto Služieb so spoločnosťou Orange dohodnuté.
- 1.21. **„Obchodné miesto“** je obchodný priestor spoločnosti Orange Slovensko alebo jej autorizovaných predajcov, označený logom spoločnosti Orange, v ktorom sú prístupné platné Všeobecné podmienky, Cenník a ďalšie zmluvné dokumenty týkajúce sa poskytovania Služieb, ako aj informačné materiály o Službách uvedených v Cenníku, ako aj o aktuálnych ponukách najmä tých Služieb, ktoré nie sú osobitne spoplatňované. V týchto priestoroch (avšak nielen v nich) uzatvárajú zamestnanci alebo obchodní zástupcovia v zastúpení spoločnosti Orange Zmluvy o poskytovaní služieb a poskytujú záujemcom o ich uzatvorenie, ako aj Účastníkom, všetky dostupné informácie o Službách; pokiaľ je to technicky možné a osobitne dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, za obchodné miesta sa považujú aj komunikačné prostredia (napr. internet). Komunikačné prostredia (napr. internet) sa považujú za obchodné miesta aj v prípadoch, ak to nebolo medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange výslovne dohodnuté, ale z úkonov Účastníka je zrejmé, že súhlasil (konkludentne) s využitím komunikačného prostredia ako obchodného miesta.
- 1.22. **„Lokalizačné údaje“** sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia Užívateľa Služby.
- 1.23. **„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, avšak nie výlučne, záznamy o vykonaných volaniach, odoslaných a prijatých SMS a MMS správach a správach elektronickej pošty, záznamy o vykonaných prenosoch dát a podobne. Prevádzkovým údajom nie je obsah prenášaných správ.
- 1.24. **„GSM“** (Global System for Mobile Communication) je mobilný bunkový rádiokomunikačný systém existujúci v Európskej únii, ktorý pracuje vo frekvenčnom pásme 900, resp. 1 800 MHz.
- 1.25. **„UMTS“** (Universal Mobile Telecommunications System) je digitálny bunkový komunikačný systém 3. generácie mobilných telefónnych sietí pracujúci vo frekvenčnom pásme 2 GHz.
- 1.26. **„Správa“** je informácia, ktorá sa vymieňa alebo prenáša medzi konečným počtom subjektov prostredníctvom Služby; okrem informácie prenášanej ako súčasť rozhlasového a televízneho vysielania sieťou, ktorú nemožno priradiť konkrétnemu Užívateľovi, ktorý túto informáciu prijíma.
- 1.27. **„Iné služby“** 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).
- 1.28. **„Pokyn“** – Pokynom sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie informácia spoločnosti Orange oznámená Účastníkovi spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok, ktorá spresňuje niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo Účastníka rámcovo upravené v Zmluve, v týchto Všeobecných podmienkach alebo v Zákone.
- 1.29. **„Osobné údaje“** sú akékoľvek údaje týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu.
- 1.30. **„Volanie cez Wi-Fi“** alebo **„VoWiFi“** je služba, ktorá umožňuje využívanie mobilných telefónnych služieb prostredníctvom Wi-Fi siete na miestach, kde by inak poskytovanie Služieb nebolo spravidla možné vôbec alebo len v obmedzenej kvalite (napr. pivničné priestory), a to spravidla prostredníctvom verejných rádiových sietí, zväčša prevádzkovaných tretími stranami. Účastník berie na vedomie, že pri využívaní verejných rádiových sietí môžu byť obmedzené alebo inak ovplyvnené vlastnosti poskytovaných služieb a spoločnosť Orange nie je technicky spôsobilá zabezpečiť ich obvyklú kvalitu. Spoločnosť Orange osobitne zdôrazňuje, že pri využívaní služby Volanie cez Wi-Fi nie sú služby tiesňového volania (jednotné európske číslo tiesňového volania 112), resp. inej tiesňovej komunikácie k dispozícii vôbec alebo len v obmedzenom rozsahu, napr. nie je možná lokalizácia volajúceho.
- 1.31. **„eSIM“** (Embedded SIM) je čip, ktorý je súčasťou Zariadenia, umožňujúci nahrať eSIM profilu. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na eSIM. „eSIM profil“ je profil Užívateľa nahrať na eSIM čip, jeho nahrať sa technicky umožňuje prístup k Sieti a užívanie Služieb.

- 1.32. **„IoT eSIM“** je mikroprocesorový modul s prednahratým eSIM profilom operátora spoločnosti Orange (bootstrap profile). IoT eSIM má fyzický formát SIM karty alebo SIM čipu, ktorú Užívateľ vloží do svojho Zariadenia. Profil operátora spoločnosti Orange je uchovávaný na IoT eSIM elektronicky, čím umožňuje jeho elektronickú výmenu na diaľku v budúcnosti bez fyzickej výmeny SIM karty alebo SIM čipu v Zariadeniach Užívateľa. Aktiváciou IoT eSIM sa vytvorí elektronický profil Užívateľa, ktorý umožňuje prístup k Sieti a používaniu Služieb. IoT eSIM je určená výhradne na využitie v aplikáciách internet vecí (IoT) a telemetrii. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na IoT eSIM.
- 1.33. **„Verejná Sieť“** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos informácií medzi koncovými bodmi Sieťe.
- 1.34. **„Služba s pridanou hodnotou“** je služba, ktorá si vyžaduje spracovanie prevádzkových údajov alebo lokalizačných údajov iných ako prevádzkových nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu tejto služby.
- 1.35. **„Mikropodnikom“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.36. **„Malým podnikom“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.37. **„Neziskovou organizáciou“** je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.
- 1.38. **„Informácie o Zmluve“** sú informácie v rozsahu stanovenom § 84 ods. 3 Zákona, ktoré spoločnosť Orange poskytuje Záujemcovi predtým, ako bude viazaný Zmluvou v zmysle bodu 2.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 1.39. **„Zhrnutie Zmluvy“** znamená zhrnutie Zmluvy, ktoré spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi v zmysle bodu 2.4 týchto Všeobecných podmienok v rozsahu podľa Zákona (v súlade s vykonávacím nariadením Komisie (EÚ) 2019/2243 zo 17. decembra 2019, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972).
- 1.40. **„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 2

### Zmluva o poskytovaní služieb. Aktivácia Služieb

- 2.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na základe Zmluvy uzatvorenej v písomnej podobe medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje Zákon, platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravuje Zmluva, Všeobecné podmienky a Cenník. Spoločnosť Orange a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluvám, osobitných dohôd alebo žiadostí) podľa Všeobecných podmienok aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti Orange ako podpisom referenčným (vzorovým). Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 2.2. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorým sa spoločnosť Orange zaväzuje Účastníkovi zriadiť pripojenie k jej Sieti a poskytovať Účastníkovi požadované Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za pripojenie k jej Sieti a poskytovanie dohodnutých Služieb. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Práva Účastníka vyplývajúce z alebo súvisiace s ponukou Balíkov Služieb podľa bodu 10.1. týchto Všeobecných podmienok tým nie sú dotknuté, pokiaľ sa Účastník, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne práv uvedených v bode 10.1. týchto Všeobecných podmienok nevzdal.
- 2.3. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo ich časť nebudú poskytnuté. Informácie o Zmluve poskytne spoločnosť Orange na trvanlivom nosiči.
- 2.4. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Zhrnutie Zmluvy.

- Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Zhrnutie zmluvy, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Zhrnutie Zmluvy nebude poskytnuté. Ak poskytnutie Zhrnutia Zmluvy pred jej uzatvorením nebude zo strany spoločnosti Orange technicky možné, spoločnosť Orange poskytne Zhrnutie Zmluvy bezodkladne po jej uzatvorení, pričom v takom prípade je Zmluva o poskytovaní služieb platná až dňom, keď Záujemca preukázateľne potvrdí spoločnosti Orange po doručení Zhrnutia Zmluvy súhlas s uzatvorením Zmluvy. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, pokiaľ v dodatku k nej alebo v inej dohode medzi Účastníkom a podnikom nie je dohodnuté inak. Cena Služieb je dohodnutá v Zmluve s odkazom na Cenník.
- 2.5. Spoločnosť Orange je povinná uzavrieť Zmluvu, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie uvedené nižšie, s každým Záujemcom o jej uzatvorenie (Účastníkom), ktorý:
- požiada o uzatvorenie Zmluvy;
  - pristúpi na podmienky Zmluvy a tieto Všeobecné podmienky;
  - predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, adresu trvalého pobytu alebo jeho sídla na území Slovenskej republiky, prípadne adresu na zasielanie faktúr a písomností alebo ďalšie skutočnosti podľa požiadaviek spoločnosti Orange; podrobná informácia o požadovaných dokladoch je prístupná na všetkých obchodných miestach spoločnosti Orange.
- 2.6. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
- poskytovanie Služieb je v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočiteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - Záujemca (Účastník) nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom (v omeškani) spoločnosti Orange alebo iného podniku alebo ak spoločnosť Orange, prípadne iný podnik z tohto dôvodu už predtým odstúpil od zmluvy s ním uzatvorenej alebo vypovedal zmluvu, alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu alebo
  - Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- 2.7. Zmluva nadobudne platnosť v deň jej uzatvorenia, ak spoločnosť Orange poskytla Záujemcovi (podľa bodu 2.4. týchto Všeobecných podmienok) pred uzatvorením Zmluvy Zhrnutie Zmluvy v zmysle bodu 2.4. Všeobecných podmienok. Zmluva je uzatvorená dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami na tlačive spoločnosti Orange. Ak nedôjde k podpísaniu Zmluvy obidvoma zmluvnými stranami v jeden deň, považuje sa za uzatvorenú v deň, v ktorom ju podpísala v poradí druhá zmluvná strana. Zmluva môže byť uzatvorená len s jedným Záujemcom.
- 2.8. Záujemca podpisuje Zmluvu priamo alebo prostredníctvom splnomocneného, prípadne zákonného zástupcu. Splnomocnený zástupca sa preukáže splnomocnením s úradne overeným podpisom Záujemcu. Zákonný zástupca sa preukáže právoplatným rozhodnutím príslušného štátneho orgánu, ak nie je určený priamo zákonom.
- 2.9. Záujemca, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou zapísanou v obchodnom, prípadne inom registri vedenom na príslušnom súde alebo štátnom orgáne, prípadne inej inštitúcii zriadenej podľa zákona, podpisuje Zmluvu v súlade s týmto zápisom, štatútom alebo iným relevantným dokladom o právnej subjektivite Záujemcu. Záujemca, ktorý je zahraničnou osobou a je oprávnený podnikat' na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzatvorenia Zmluvy povinný predložiť doklady svedčiace o jeho právnej subjektivite a iné doklady potrebné na preukázanie skutočností podľa požiadaviek spoločnosti Orange v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 2.10. Zmluva je vyhotovená dvojmo, jedno vyhotovenie pre Účastníka a jedno vyhotovenie pre spoločnosť Orange.
- 2.11. Spoločnosť Orange prideli Účastníkovi SIM kartu/SIM karty v rozsahu dohodnutých Služieb podľa uzavretej Zmluvy. Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo určiť Účastníkovi maximálny počet pridelených SIM kariet.
- 2.12. Sprístupnenie Služieb Účastníkovi vykoná spoločnosť Orange aktivovaním pridelenej SIM karty/SIM kariet v Sieti po uzatvorení Zmluvy a po uhradení aktivačného poplatku podľa platného Cenníka Účastníkom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Účastník uhradí aktivačný poplatok v cene podľa Cenníka, pokiaľ medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange nie je dohodnuté inak.
- 2.13. Spoločnosť Orange prideli ku každej SIM karte telefónne číslo buď bezplatne podľa vlastného výberu, alebo odplatne podľa výberu Účastníka za cenu uvedenú v Cenníku, ak je Účastníkom zvolené telefónne číslo voľné a ak je to technicky možné. V prípadoch ustanovených osobitnými podmienkami spoločnosti Orange je telefónne číslo prenesené zo siete iného podniku. Aktivovanú SIM kartu alebo SIM karty odovzdá spoločnosť Orange Slovensko Účastníkovi bezodkladne po uzatvorení Zmluvy a zaplatení aktivačného poplatku, ak sa s Účastníkom nedohodne inak.
- 2.14. Zmluva nevznikne, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, obchodnými zvyklosťami alebo v rozpore s dobrými mravmi.
- 2.15. 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 Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie Služby alebo na ich aktiváciu. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená poslať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu,

môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenie Účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k Účastníkovi.

### Článok 3 Zmena Zmluvy

- 3.1. Zmenu alebo sprístupnenie Služieb podľa aktuálnej ponuky spoločnosti Orange, zmenu v pridelených SIM kartách podľa Zmluvy, zmenu v spôsobe úhrady ceny, prípadne iné zmeny podmienok poskytovania Služieb podľa Zmluvy, ako aj zmenu iných zmluvných podmienok, je možné uskutočniť jednostranne spoločnosťou Orange alebo na základe dohody obidvoch zmluvných strán. Jednostrannou zmenou Zmluvy spoločnosťou Orange nie je dotknuté právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy v zmysle bodu 4.4. týchto Všeobecných podmienok.
- 3.2. Účastník je oprávnený kedykoľvek počas platnosti Zmluvy požiadať spoločnosť Orange o vykonanie zmeny v Zmluve spôsobom určeným spoločnosťou Orange, pokiaľ tým neporuší svoje záväzky a právne povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- 3.3. Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb, zmenu v pridelených SIM kartách podľa Zmluvy a zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnuté Služby uskutoční spoločnosť Orange Slovensko najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi za predpokladu, že písomnú žiadosť Účastníka o zmenu prevezme spoločnosť Orange Slovensko najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi. V opačnom prípade uskutoční spoločnosť Orange požadovanú zmenu v Zmluve najneskôr v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, ktoré nasleduje po uplynutí zúčtovacieho obdobia, v ktorom spoločnosť Orange Slovensko prevzala žiadosť o zmenu v Zmluve.
- 3.4. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje:
  - a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, dodržanie ktorých je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti Orange, pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodnú inak;
  - b) v súvislosti so sprístupnením tých Služieb, na sprístupnenie ktorých spoločnosť Orange určila ako podmienku písomnú formu dodatku k Zmluve;
  - c) v súvislosti so záväzkami Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dohodnúť len v písomnej forme.
- 3.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje:
  - a) v súvislosti so zmenou adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka, alebo jeho identifikačných údajov, ako aj v prípade zmeny sídla spoločnosti Orange;
  - b) v súvislosti so zmenou týchto Všeobecných podmienok alebo zmenou ceny a programu Služieb podľa Cenníka;

- c) v súvislosti so zmenou podmienok poskytovania Služieb stanovených v Cenníku neuvedených v bode b) tohto bodu;
- d) v súvislosti so zmenou alebo sprístupnením Služieb, na sprístupnenie ktorých stanovila spoločnosť Orange iný spôsob;
- e) v súvislosti so zmenou spôsobu fakturácie (aktívacia/deaktívacia služby Elektronická faktúra);
- f) v iných prípadoch, keď sa nevyžaduje písomná forma dodatku k Zmluve.

- 3.6. Dohoda o zmene zmluvných podmienok a o zmene ceny a programu Služieb podľa Cenníka medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb počas účinnosti zmenených zmluvných podmienok alebo ceny Služieb, prípadne zmeneného programu Služieb podľa Cenníka, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 3.7. Spoločnosť Orange je povinná jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť Účastníkovi každú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Orange má týkať Účastníka na trvanlivom nosiči, a to písomne (vrátane uvedenia informácií vo faktúre alebo zaslaním informačných materiálov), elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS, MMS) aspoň jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny zmluvných podmienok a zároveň je spoločnosť Orange povinná informovať Účastníka o práve na odstúpenie podľa bodu 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 3.8. Zmenu podmienok poskytovania Služieb, ktoré sú uvedené v Cenníku, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom na oznamovanie Účastníkom týchto zmien platí primerane ustanovenie bodu 3.7. tohto článku.

### Článok 4 Doba platnosti a ukončenie Zmluvy

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Pokiaľ sa Účastník na základe dohody so spoločnosťou Orange uzatvorenej vo forme dodatku k Zmluve zaviazal využívať Služby počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „Doba viazanosti“), uzatvorením dodatku k Zmluve sa dočasne mení doba trvania Zmluvy na dobu určitú, ktorá zodpovedá Dobe viazanosti. Ak počas Doby viazanosti dôjde k dočasnému prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb, doba, po ktorú Účastník nebude z tohto dôvodu využívať Služby, sa nezapočíta do Doby viazanosti a Doba viazanosti sa predlži 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.
- 4.2. Platnosť Zmluvy zaniká:
  - a) dohodou zmluvných strán;
  - b) odstúpením od Zmluvy;
  - c) výpoveďou zo strany Účastníka alebo spoločnosti Orange Slovensko;
  - d) smrťou alebo zánikom Účastníka.

- 4.3. Obidve zmluvné strany sú oprávnené ukončiť písomnou dohodou platnosť Zmluvy k obojstranne dohodnutému a potvrdenému dátumu, ak Zmluva alebo dodatok k nej neustanovuje inak.
- 4.4. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu spoločnosť Orange:
- oznámi zmenu Zmluvy, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy;
  - ani po opakovane (dva- a viackrát) uznanej reklamácie neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva; toto právo nemá Účastník pri poskytovaní služieb prístupu k internetu;
  - neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie Služby v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služby stanovenej v čl. 15 týchto Všeobecných podmienok, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.
- Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa písma a) tohto článku, ak zmena Zmluvy: (a) je výhradne v prospech Účastníka, (b) je výlučne administratívneho charakteru, (c) nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo (d) vyplýva z osobitného predpisu.
- 4.5. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- Účastník nezaplatil splatnú cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni jej splatnosti;
  - Účastník pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti Orange takéto zariadenie neodpojí vrátane prípadov podľa čl. 1 bodu 1.14. a/alebo čl. 10 bodu 10.2. písm. e);
  - Účastník použije opakovane (dva- a viackrát) Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania Služby je najmä, ak Účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služby;
  - Účastník opakovane (dva- a viackrát) porušuje podmienky Zmluvy alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie, alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi;
  - Účastník neuhradil aktivačný poplatok alebo si neprevzal aktivovanú SIM kartu/SIM karty v lehote dohodnutej pri uzatvorení Zmluvy;
  - Účastník opakovane (dva- a viackrát) neoprávnenne zasahuje do zariadenia Sieť alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.
- 4.6. Odstúpením sa Zmluva zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o odstúpení.
- 4.7. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy, ktorá bola uzatvorená na dobu neurčitú, písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- 4.8. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená. V prípade, že bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 4.9. Platnosť Zmluvy zaniká smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho a právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou.
- 4.10. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči spoločnosti Orange a súčasne vyrovnáť všetky svoje ostatné záväzky voči spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 4.11. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník výslovne súhlasí.
- 4.12. Zánikom Zmluvy zostávajú zachované v platnosti práva a povinnosti, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, riešení sporov, o spracúvaní osobných údajov, o telekomunikačnom tajomstve.
- 4.13. Ak zmluvné strany uzatvorili Zmluvu na dobu určitú, jej doba platnosti sa pred jej uplynutím môže na základe dohody oboch zmluvných strán predĺžiť formou dodatku, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.14. V prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, ktorá umožňuje automatickú prolongáciu, má Účastník právo kedykoľvek po jej automatickom predĺžení Zmluvu bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli ďalšie náklady, vypovedať (okrem poplatkov za poskytovanie služby), pričom výpovedná doba je jeden mesiac. Spoločnosť Orange pred automatickým predĺžením Zmluvy podľa predchádzajúcej vety informuje Účastníka, najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená a o spôsobe, akým možno Zmluvu vypovedať. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne Účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za Služby, ktoré spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje. Spoločnosť Orange poskytne následne uvedené informácie Účastníkovi raz ročne.
- 4.15. Ak Účastník odstúpi od Zmluvy na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola uzatvorená, má spoločnosť Orange právo žiadať od Účastníka kompen-

záciu za Zariadenia, ktoré sa Účastník rozhodne si ponechať a ktoré boli poskytnuté za zvýhodnených podmienok na základe Zmluvy a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzatvorenej spolu so Zmluvou („Závislá zmluva“). Výška kompenzácie za Zariadenie podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia Závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa Zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia.

- 4.16. V prípade, keď spoločnosť Orange na základe Zmluvy poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M) a Účastníkom nie je spotrebiteľ, Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, sa ustanovenia bodu 4.4. písm. a), bodu 3.7. a bodu 4.15. týchto Všeobecných podmienok neaplikujú.
- 4.17. V prípade prenosových služieb používaných na poskytovanie služby komunikácie stroj - stroj (M2M) sa ustanovenie podľa bodu 4.14. týchto Všeobecných podmienok neaplikuje.

## Článok 5

### Práva a povinnosti spoločnosti Orange

- 5.1. Okrem iných oprávnení upravených v týchto Všeobecných podmienkach, resp. v Zákone má spoločnosť Orange právo:
- a) na zaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb, hodnota ktorej prekročí pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu dohodnutého účastníckeho programu v Zmluve vopred; spoločnosť Orange má za rovnakých podmienok, aké platia pre vznik práva na zaplatenie zábezpeky podľa tohto písmena, právo na zaplatenie preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb, ako aj na zaplatenie časti alebo celej ceny Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných;
  - b) na úhradu ceny poskytnutej Služby, administratívnych a iných poplatkov podľa Cenníka, ako aj súm, na zaplatenie ktorých v prospech tretích osôb prostredníctvom spoločnosti Orange sa Účastník zaviazal prejavom svojej vôle stanoveným spôsobom, napr. zbierky, produkty tretích osôb poskytované prostredníctvom spoločnosti Orange (Iné služby), v lehote splatnosti podľa článku 11 bodu 11.8. týchto Všeobecných podmienok;
  - c) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi z dôvodov stanovených nižšie v tomto písmene. Pokiaľ vznikne právo spoločnosti Orange prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, môže toto právo aplikovať na Služby využívané na základe všetkých zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria jednu Zmluvu podľa ust. čl. 2 bodu 2.2. Všeobecných podmienok. Spoločnosť Orange má právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi z dôvodu:
    - ca) nezaplatenia zábezpeky na cenu poskytnutej Služby vopred v zmysle článku 5 bodu

5.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok (rovnako aj z dôvodu nezaplatenia preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb, resp. z dôvodu nezaplatenia časti alebo celej ceny Služby alebo Iných služieb v súlade s ustanoveniami druhej časti vety písmena a) tohto bodu; ďalej sa všetky ustanovenia tohto subpísmena vzťahujúce sa k zábezpeke rovnako vzťahujú aj na preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb a na časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných, ktoré neboli zaplatené Účastníkom v rozpore s ustanoveniami písmena a) tohto bodu); nezaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok alebo preddavku je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Deaktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi pre akúkoľvek odchádzajúcu komunikáciu uskutoční spoločnosť Orange po oznámení výzvy na zaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb/preddavku spôsobom upraveným v článku 16 bode 16.2. písm. d) týchto Všeobecných podmienok Účastníkovi spolu s poskytnutím primeranej lehoty na zaplatenie; takáto výzva sa považuje za náležité upozornenie. Spätnú aktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, a to po pripísaní zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb/preddavku na účet spoločnosti Orange Slovensko alebo po predložení dokladu o jej uhradení Účastníkom;

cb) neuhradenia splatnej ceny za poskytnuté Služby podľa bodu 1 písm. b) tohto článku v primeranej lehote po dátume splatnosti ceny za poskytnuté Služby (prerušit' alebo obmedziť poskytovanie Služby môže spoločnosť Orange až do zaplatenia ceny alebo do zániku Zmluvy). Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za takéto upozornenie sa považuje aj verejný oznam na webovej stránke spoločnosti Orange. Právo spoločnosti Orange na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi podľa tohto subpísmena cb) zahrňuje najmä, ale nielen, právo na deaktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi pre akúkoľvek odchádzajúcu komunikáciu, ako aj právo úplne prerušiť poskytovanie Služby (t. j. úplnú deaktiváciu SIM karty/SIM kariet) prostredníctvom SIM karty, resp. SIM kariet pridelených Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť svoje právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby v akomkoľvek zákonom umožnenom



- rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch) po predchádzajúcom upozornení a uplynutí lehoty uvedenej na začiatku tohto subpísmena. Spätnú aktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, ak do 30 kalendárnych dní od deaktivácie SIM karty/SIM kariet Účastníka, resp. obmedzenia poskytovania Služieb prostredníctvom SIM karty/SIM kariet Účastníka, bude pripísaná cena za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosti Orange predložený doklad o jej uhradení Účastníkom; ak bude úhrada splatnej ceny za Služby pripísaná na účet spoločnosti Orange po uplynutí lehoty 30 kalendárnych dní od deaktivácie SIM karty/SIM kariet (alebo Účastník nepredloží spoločnosti Orange v tejto lehote doklad o uhradení ceny Služby), uskutoční spoločnosť Orange spätnú aktiváciu Služby (resp. ukončí obmedzenie Služby) na SIM karte/SIM kartách Účastníka po prevzatí jeho žiadosti o ňu; formu tejto žiadosti stanoví spoločnosť Orange; ustanovenia čl. 4 bodu 4.5. týchto Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté;
- cc) zneužívania Služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, pričom za zneužívanie Služby sa považuje najmä (i) používanie Služby protiprávnym spôsobom, najmä v rozpore so Zákonom a inými záväznými predpismi a nariadeniami; (ii) používanie Služby spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže; používanie Služby spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania; za zneužívanie Služby sa považujú aj všetky prípady podľa čl. 1 bodu 1.14. a podľa čl. 10 bodu 10.2. týchto Všeobecných podmienok; deaktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi môže uskutočniť spoločnosť Orange obratom bez predchádzajúceho oznámenia po tom, ako zistí, že došlo k zneužívaniu Služby Účastníkom;
- cd) podstatného porušenia ostatných zmluvných podmienok zo strany Účastníka (vrátane neuhradenia zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb vopred, ceny iných služieb v lehote splatnosti), a to po predchádzajúcom náležitom upozornení; ustanovenia čl. 4 bodu 4.5. týchto Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté;
- ce) 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;
- d) na zmenu telefónneho čísla bez súhlasu Účastníka zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov a po predchádzajúcom písomnom upovedomení Účastníka;
- e) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení;
- f) realizovať softvérové zmeny SIM karty/MT, ak táto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovaných Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov;
- g) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;
- h) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich alebo spoločnosťou Orange poskytovaných Služieb a ostatných produktov formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä, ale nielen, formou volania, zasielaním SMS, MMS, faksimilných správ, a to na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním Služieb a predajom tovaru Účastníkovi, v súlade so Zákonom a osobitnými právnymi predpismi; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange;
- i) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú splatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Účastníkovi aj Službu, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná Služba mohla byť Účastníkom využívaná, akýkoľvek spoločnosťou Orange špecifikovaný alebo uznaný úkon Účastníka (napr. uskutočnenie volania, zaslanie SMS, zakliknutie na príslušnej webovej stránke a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti Účastníka deaktivovať Službu aktivovanú podľa tohto písmena v prípade, že táto Služba prestane byť poskytovaná bezplatne;
- j) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie verejnej Služby Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej Služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, avšak iba za podmienky, že prevádzkovanie a poskytovanie verejnej Siete a/alebo Služby nie je technicky uskutočniteľné;
- k) nahrávať volania 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 Záujemcu alebo Účastníka, alebo prejavov jeho osobnej povahy v súlade s článkom 12 bodom 12.2. týchto Všeobecných podmienok;
- l) uskutočniť zmeny identifikačných a osobných údajov v informačnom systéme spoločnosti Orange samostatne, pokiaľ sú uverejnené a prístupné z verejne dostupných zdrojov (obchodný vestník a pod.) a Účastník takúto zmenu sám nenahlásil v zmysle bodu 6.2. e) týchto Všeobecných podmienok;

- m) požadovať od Zúčastneného, Účastníka alebo ich splnomocnených zástupcov pri uzatváraní alebo zmene Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka;
- n) dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho (CLIR): ak je to technicky možné, a to na základe žiadosti Účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; za túto službu je spoločnosť Orange oprávnená účtovať cenu v zmysle platného Cenníka;
- o) spoločnosť Orange je oprávnená v prípadoch, keď to umožňuje zákon, pre Mobilný telefón alebo iné Zariadenie, ktoré od nej Účastník získa (kúpou, nájmom, výpožičkou alebo na základe iného právneho titulu), technicky obmedziť možnosť jeho využívania v inej sieti, ako je Sieť spoločnosti Orange (tzv. blokovanie Zariadenia na sieť/SIM lock) počas doby stanovenej v Pokynoch spoločnosti Orange. Účastník je oprávnený požiadať o odblokovanie Zariadenia na použitie v inej sieti, ako je Sieť spoločnosti Orange, až po uplynutí stanovenej doby, a to prostredníctvom predajnej siete spoločnosti Orange. Účastníkovi nevznikajú z horeuvedených dôvodov žiadne právne nároky voči spoločnosti Orange, najmä mu nevzniká: (a) právo reklamovať vyššie uvedené skutočnosti na zakúpenom tovare, (b) právo požadovať z horeuvedených dôvodov zľavu z kúpnej ceny, nájomného alebo inej odplaty za Zariadenie, (c) právo z horeuvedených dôvodov odstúpiť od kúpnej, nájomnej alebo inej príslušnej zmluvy týkajúcej sa Zariadenia (požadovať vrátenie celej kúpnej ceny zaplatenej za Zariadenie) alebo akékoľvek iné právne nároky. Účastník zároveň berie na vedomie, že ak bude Zariadenie odblokované Účastníkom pred uplynutím doby jeho blokovania podľa tohto článku a mimo predajnej siete spoločnosti Orange, považuje sa takéto konanie za neodborný zásah do Zariadenia v rozpore s týmto článkom, ktorého následkom môže byť vznik vady na Zariadení, za ktorú spoločnosť Orange nebude niesť žiadnu zodpovednosť;
- p) v prípadoch, v ktorých v zmysle týchto Všeobecných podmienok spoločnosť Orange pristúpi k spätnej aktivácii SIM karty po predchádzajúcom prerušení/obmedzení poskytovania Služieb na danej SIM karte a ak v momente spätnej aktivácie SIM karty nie je v aktuálnej ponuke Služieb spoločnosti Orange ten účastnícky program, ktorý bol na SIM karte pred prerušením/obmedzením Služieb aktivovaný (ďalej v tomto bode ako „pôvodný účastnícky program“), je spoločnosť Orange oprávnená na SIM karte v momente ukončenia obmedzenia/prerušenia poskytovania Služieb aktivovať iný ako pôvodný účastnícky program z aktuálnej ponuky Služieb spoločnosti Orange, a to podľa vlastného uváženia z tých účastníckych programov, ktoré sú cenovo a/alebo obsahovo najbližšie pôvodnému účastníckemu programu;
- q) požadovať od Zúčastneného alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených týmto Zákonom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok na priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť.
- 5.2. Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je spoločnosť Orange povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru za poskytnutú Službu, ak z povahy Služby nevyplýva, že faktúra nie je potrebná; spoločnosť Orange je povinná Účastníkovi sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na kontaktnú adresu určenú Účastníkom na zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronicou formou, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Účastníka stanovenú v Zmluve. Uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 1. 2. 2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickej;
- b) v prípadoch, že volajúci používa službu zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR), bezplatne zamedziť použitie uvedenej služby 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;
- c) na žiadosť Účastníka bezplatne sprístupniť selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo, ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií;
- d) počas lehoty určenej na zaplatenie podľa 5.1. písm. ca) sprístupniť obmedzené poskytovanie Služby na čas plynutia lehoty určenej na zaplatenie tak, aby Účastník mohol využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla a minimálnu úroveň služby prístupu k internetu;
- e) sprístupniť poradenstvo o tarifách;
- f) sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie Účastníka, ktorý je spotrebiteľom v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby;
- g) sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby;
- h) sprístupniť identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné;
- i) na žiadosť Účastníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doménu využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku spoločnosti Orange poskytujúcej službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia Zmluvy

## Článok 6 Práva a povinnosti Účastníka

- o poskytovaní služby prístupu k internetu Účastníkom sprístupní preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy na novú adresu určenú na tento účel Účastníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov, ak je to technicky uskutočniteľné;
- j) informovať Účastníka, že v súlade s § 116 ods. 13 Zákona jemu pridelené telefónne číslo na základe Zmluvy nie je možné používať na účely Priameho marketingu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie výlučne, bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Zariadení príjemcu, kým si 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;
  - k) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby;
  - l) zabezpečiť všetkým Účastníkom nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku 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“. Účastník súčasne berie na vedomie, že v rámci vyžívania služby Volanie cez Wi-Fi nie je možné zabezpečiť nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a služieb poskytovaných v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“, najmä, no nielen, nie je možná lokalizácia volajúceho;
  - m) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov svojej Siete, informovať Účastníka o existujúcich účastníckych programoch, Orange biznis službách a ostatných službách spoločnosti Orange Slovensko a o ich zmenách, ako aj o zavedení nových Služieb;
  - n) na trvalom nosiči oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v zmysle čl. 4 bodu 4.4. týchto Všeobecných podmienok; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 6.1. Okrem iných práv upravených v týchto Všeobecných podmienkach má Účastník právo:
- a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange podľa článku 2 bodu 2.5. týchto Všeobecných podmienok;
  - b) na poskytnutie Služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka spoločnosti Orange;
  - c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange Slovensko, ktoré vznikli na zariadeniach v jej vlastníctve, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
  - d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby;
  - e) na reklamáciu Služby;
  - f) na zmenu telefónneho čísla za cenu podľa Cenníka, a to aj podľa vlastného výberu Účastníka, ak je telefónne číslo zvolené Účastníkom voľné a ak je to technicky možné;
  - g) na zmenu ID kódu, hesla alebo iného autentifikačného prvku určeného na prístup k Službe v prípade, že o to Účastník požiada a je to technicky možné;
  - h) na zaradenie do vernostného programu spoločnosti Orange a čerpanie zvýhodnení obsiahnutých v tomto programe v závislosti od dohodnutého programu Služieb a po splnení stanovených podmienok, a to za predpokladu, že vernostný program je spoločnosťou Orange poskytovaný;
  - i) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; ak požiadal o zapísanie do verejného telefónneho zoznamu, má právo kedykoľvek požiadať o zrušenie zverejnenia svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname;
  - j) požadovať službu prezentácie identifikácie volajúceho (CLIP) spôsobom určeným spoločnosťou Orange Slovensko a za cenu podľa Cenníka; volajúci Účastník má ďalej právo požadovať bezplatnú službu zamedzenia prezentácie svojej identifikácie volajúceho (CLIR);
  - k) na prístup k informačným službám o telefónnych číslach prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
  - l) na umožnenie bezplatného zastavenia automatického presmerovania volania iniciovaného treťou osobou na jeho koncové Zariadenie;
  - m) zúčastniť sa vernostného programu a propagačných súťaží organizovaných spoločnosťou Oran-

ge alebo inou treťou stranou v mene spoločnosti Orange, ktoré slúžia na podporu predaja a používania Služieb alebo tovarov poskytovaných alebo predávaných spoločnosťou Orange. Právo zúčastniť sa vernostného programu a propagačnej súťaže vzniká každému Účastníkovi alebo užívateľovi Služieb v prípade, že splní všetky podmienky určené spoločnosťou Orange na účasť v takejto propagačnej súťaži. Účastník má právo zúčastniť sa aj propagačnej súťaže organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene; v takom prípade Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange nie je organizátorom súťaže, ale výlučne umožňuje tretej osobe využiť Sieť spoločnosti Orange na to, aby realizovala takúto propagačnú súťaž a aby sa jej mohol Účastník zúčastniť. Spoločnosť Orange v takomto prípade nezodpovedá za zákonnosť propagačnej súťaže, za splnenie akýchkoľvek formálnych, obsahových, ako ani iných náležitostí propagačnej súťaže, ako ani za žiadnu škodu, ktorá by mohla Účastníkovi vzniknúť v súvislosti s účasťou v propagačnej súťaži organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene;

6.2. Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je Účastník povinný:

- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou alebo jej dodatkom, Zákonom a týmito Všeobecnými podmienkami a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
- b) platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a podľa Cenníka, ako aj cenu za Iné služby až na základe predloženia faktúry v súlade s ustanovením článku 11 bod 11.8. týchto Všeobecných podmienok;
- c) neposkytovať Služby využívané na základe Zmluvy iným osobám, neposkytovať prostredníctvom Služieb ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie Služieb (a s ňou súvisiacich plnení) tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok a súčasne za zneužívanie Služby v zmysle čl. 5 bodu 5.1. písm. cc); za porušenie povinnosti podľa tohto písmena sa považuje aj (i) využitie Služby a/alebo Sieť na poskytovanie inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe Účastníkom (príčom nemusí ísť len o jednoduché ďalšie poskytnutie Služby, ale aj o prípady, keď Služba tvorí len súčasť konečného plnenia alebo Služba a/alebo Sieť sa len inak využijú na poskytovanie inej služby) alebo (ii) využitie Služby a/alebo Sie-

te na prepojenie siete Účastníka, prostredníctvom ktorej Účastník alebo iná osoba poskytuje elektronickú komunikačnú službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu do internetu (alebo prístupu do inej verejnej alebo neverejnej siete poskytovateľa alebo inej osoby) pre Účastníka, alebo (iii) využitie Služby a/alebo Sieť na pripojenie siete Účastníka k internetu (alebo k inej verejnej alebo neverejnej sieti), pokiaľ je táto sieť Účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám);

- d) používať výlučne Mobilné telefóny a iné telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov;
- e) oznamovať bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy spoločnosti Orange zmeny svojich identifikačných a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania Účastníka a ak sa faktúry a písomnosti zasielajú na inú adresu ako na adresu trvalého pobytu alebo na e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, aj zmenu jeho adresy na zasielanie faktúr a písomností alebo e-mailovej adresy, prípadne telefónneho čísla, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných;
- f) zabezpečiť utajenie ID kódu a neposkytnúť ho tretej osobe; inak zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- g) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa považuje najmä činnosť uvedená v čl. 1 bode 1.14., v čl. 5 bode 5.1. písm. cc), v čl. 6 bode 6.2. c) a 6.5. a v čl. 10 bode 10.2. týchto Všeobecných podmienok;
- h) zaplatiť zábezpeku na cenu za poskytnuté Služby, hodnota ktorých prekročí pred ukončením účtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu v Zmluve dohodnutého účastníckeho programu a zaplatiť preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb alebo časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných;
- i) dodržiavať ustanovenia Zákona a ostatných platných právnych predpisov;
- j) nezneužívať Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie;
- k) zasielať elektronickú poštu (vrátane SMS, MMS či akúkoľvek inú komunikáciu prostredníctvom Sieť spoločnosti Orange, ktorú možno uložiť na koncovom zariadení prijemcu) na účely Priameho marketingu len s predchádzajúcim písomným súhlasom Užívateľa – prijímateľa elektronickej pošty; to neplatí, ak takéto konanie umožňujú platné právne predpisy aj bez súhlasu prijímateľa, a nezasielať žiadnu elektronickú poštu na účely Priameho marketingu, ak z nej nie je známa totožnosť a adresa jej odosielateľa, na ktorú môže prijímateľ elektronickej pošty adresovať žiadosť o ukončenie zasielania takýchto správ; v prípade porušenia týchto povinností je spoločnosť Orange oprávnená odstúpiť od Zmluvy;
- l) nepoužívať telefónne číslo pridelené Účastníkovi na základe Zmluvy na účely Priameho marketingu

gu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie výlučne, bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Zariadení príjemcu, kým si 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;

- m) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, odlišnom od Zmluvy, predmetom ktorého vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi;
  - n) poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy takú súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení pravdivých, správnych a aktuálnych údajov a predložení dokladov, preukazujúcich totožnosť Záujemcu (Účastníka) a/alebo jeho zástupcu, resp. právnu subjektivitu, adresu trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania na území Slovenskej republiky, na ktorú sa majú doručovať faktúry za služby a písomnosti (fakturačná adresa), ak si Účastník vybral spôsob doručovania faktúr v listinnej podobe a ak sa táto líši od adresy trvalého pobytu, alebo e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, prípadne ďalšie doklady podľa požiadaviek spoločnosti Orange, prípadne ktorá spočíva aj v poskytnutí výsledkov hospodárenia za predchádzajúce obdobie, overené audítorom, ak povinnosť takéhoto overenia vyplýva Záujemcovi (Účastníkovi) z príslušného právneho predpisu, alebo v uhradení preddavku na požadované poskytovanie Služieb vo výške určenej spoločnosťou Orange;
  - o) vykonávať opatrenia smerujúce k lepšej využiteľnosti služieb tiesňového volania, resp. inej tiesňovej komunikácie pri využití služby Volanie cez Wi-Fi, osobitne vždy oznámiť svoju polohu, a to aj bez vyzvania. Účastník sa zaväzuje oboznámiť s podmienkami poskytovania služieb s využitím služby Volanie cez Wi-Fi všetkých Užívateľov využívajúcich služby spoločnosti Orange prostredníctvom zmluvy uzavretej s Účastníkom a aktívne od nich vyžadovať, aby sa pri ich využívaní správali v rozsahu povinností Účastníka.
- 6.3. Za služby, ktorých cenu je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služby, ktoré si Účastník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Účastníka sa považuje prejav vôle Účastníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu Služby, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor (napr. telefónne číslo) zadany Účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služby.
- 6.4. Ak Účastník využije prostredníctvom Služby možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté osobami inými ako spoločnosťou Orange, zaväzuje sa uhradiť

cenu týchto tovarov a služieb poskytnutých tretími osobami a vyúčtovanú spoločnosťou Orange.

- 6.5. Účastník nie je oprávnený najmä:
- a) zasielať hromadné správy alebo správy propagačného charakteru (najmä reklamu a iné komerčné správy), oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, ako ani zasielať akékoľvek iné informácie tak, aby sa tieto mohli považovať za tzv. „spam“; to neplatí pre posielanie správ v súlade s čl. 6 bodu 6.2. písm. j);
  - b) posielat' reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;
  - c) posielat' správy, z ktorých nie je identifikovateľný ich odosielateľ alebo ich odosielateľ so zmenenými informáciami o odosielateľovi (najmä ak odosielateľ použije údaje tretej osoby, e-mailovú adresu, ktorou nie je oprávnený disponovať) alebo iným spôsobom neoprávnené nakladať s adresami, doménovými menami a inými označeniami používanými v rámci internetu alebo s údajmi užívateľov internetu alebo Siete, ochrannými známkami a pod.;
  - d) posielat' bez predchádzajúceho súhlasu adresáta veľké množstvo správ inému užívateľovi internetu, resp. Siete, a to najmä za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa, ktorý je obeťou takýchto praktík alebo za účelom preťaženia Siete; rovnako je zakázané posielat' bez predchádzajúceho súhlasu adresáta správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelmi uvedenými vyššie v tomto písmene;
  - e) neoprávnené získavať prístup do počítačových sietí a iných elektronických sietí, systémov alebo zariadení, neoprávnené získavať údaje, softvérové vybavenie a iné informácie (vrátane preskúšavania a testovania zraniteľnosti akýchkoľvek systémov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených osôb), neoprávnené modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia iných užívateľov internetu alebo Siete, rozširovať vírusy a iné formy tzv. malvéru, používať Sieť na iné formy činností označovaných ako hacking alebo cracking, neoprávnené získavať, monitorovať alebo užívať dáta uložené alebo tvoriace súčasť výstupných zariadení (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu;
  - f) úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzovať Sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, Zariadenia, výstupné zariadenia Účastníkov alebo obdobné zariadenia iných účastníkov Služby, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené;
  - g) užívať Službu spôsobom, ktorý by mohol urážať alebo inak obťažovať iných účastníkov Služby alebo užívateľov internetu, a to vrátane používania obscénnych, vulgárnych, urážlivých alebo inak znevažujúcich údajov tvoriacich obsah stránok, označení, názvov a prezývok používaných v komunikácii s inými užívateľmi Siete alebo internetu, scrollingu pri „chatovaní“ a pod.;

- h) odosielať správy, umiestňovať na webovej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo Siete údaje, (i) ktorých obsah je vulgárny alebo ktorých obsah a charakter sú v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušného správania a najmä, ale nielen, ktoré sú urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru, (ii) ktorých obsah je nepravdivý alebo hanlivý alebo ktorých obsah znižuje dôstojnosť konkrétnej osoby alebo na základe určitého spoločného znaku (znakov) jasne definovateľnej skupiny osôb, (iii) ktorých obsah má charakter šírenia poplašnej správy alebo výhražný charakter, (iv) ktorých obsah by svojou povahou neoprávnene zasahoval do práva na ochranu osobnosti fyzickej osoby alebo neoprávnene zasahoval do dobrej povesti právnickej osoby, (v) ktoré by akýmkoľvek spôsobom zasahovali do práv k obchodnému menu alebo neoprávnene užívali obchodné meno právnickej osoby, (vi) ktoré by v rozpore s platnými právnymi predpismi obsahovali údaje, ktoré sú predmetom štátneho, služobného, obchodného, bankového, daňového alebo telekomunikačného tajomstva alebo porušovali iným spôsobom právnymi predpismi stanovenú povinnosť mlčanlivosti, (vii) ktorých obsah by mal charakter ohovárania, (viii) ktorých obsah by bol pornografický alebo ktorý by evokoval sexuálny styk s dieťaťom, so zvieratám alebo iné sexuálne patologické praktiky, (ix) pri ktorých by ich zverejnenie alebo rozširovanie, alebo poskytovanie tretím osobám, alebo akékoľvek iné nakladanie s nimi mohlo naplniť znaky trestného činu (prečinu alebo zločinu), priestupku alebo správneho deliktu, (x) ktorých obsah môže viesť k porušeniu práv osôb na ochranu osobných údajov, (xi) ktorých obsah alebo nakladanie s nimi akýmkoľvek spôsobom porušuje ustanovenia platných právnych predpisov regulujúcich oblasť reklamy, (xii) ktoré nie sú plne v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky alebo akýmkoľvek iným spôsobom neoprávnene zasahujú do práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange alebo tretej osoby;
- i) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služby porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange;
- j) využívať Službu na šírenie protiprávnych informácií, propagáciu protiprávnych postojov alebo učení a na iné činnosti porušujúce platné právne predpisy, práva a právom chránené záujmy spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo na činnosti, ktoré sú v rozpore s dobrými mravmi.
- 6.6. Účastník a Užívateľ je ďalej povinný:
- a) starostlivo sa oboznámiť s funkciami Mobilného telefónu alebo Zariadenia, prostredníctvom ktorého využíva Službu vrátane jeho programového vybavenia; primeranú starostlivosť musí Účastník alebo Užívateľ venovať programovému vybaveniu Mobilného telefónu alebo Zariadenia, bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo na Mobilnom telefóne alebo Zariadení nainštalované výrobcom alebo Účastníkom, či Užívateľom, pričom musí dbať na pokyny výrobcu Mobilného telefónu, Zariadenia alebo nainštalovaného počítačového programu týkajúce sa inštalácie, nastavenia a používania programového vybavenia. Účastník alebo Užívateľ berie na vedomie, že pokiaľ je podstatou alebo povahou programového vybavenia Mobilného telefónu alebo Zariadenia pripojenie do siete internet alebo ho programové vybavenie využíva na svoju funkcionálnu a takéto pripojenie je vykonané prostredníctvom služby prenosu dát poskytovanej spoločnosťou Orange bez ohľadu na to, či si zákazník takúto službu aktivoval, alebo mu je aktivovaná automaticky na základe Zmluvy, je takýto prenos dát Účastníkovi vyúčtovaný v súlade s príslušným cenníkom spoločnosti Orange týkajúcim sa služby prenosu dát;
- b) pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, rozsah služieb a pod. za iným účelom, zabezpečiť, že poskytnutá kapacita, priestor, rozsah nebudú prekročené, a ak by k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby rozsah využívanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity);
- c) zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Služby alebo jeho Mobilného telefónu, jeho softvér alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík;
- d) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služby okamžite ohlásiť spoločnosti Orange a poskytnúť jej všetku ňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení;
- e) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba s možnosťou užívania väčšieho rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve (napr. iný účastnícky program alebo balík), aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosti Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Účastníka), je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;
- f) predložiť spoločnosti Orange čestné vyhlásenie o splnení podmienok na priznanie statusu Mikropodniku, Malého podniku alebo Neziskovej organizácie v prípade, ak žiada priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predložiť doklady preukazujúce jeho pravdivosť.

## Článok 7

### Podmienky a rozsah poskytovania Služby

- 7.1. Spoločnosť Orange zriaďuje, prevádzkuje, udržiava a rozvíja Sieť a poskytuje Služby v súlade s príslušnými normami platnými na poskytovanie Služieb v Sieti

a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné komunikačné siete vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou, pri dodržaní parametrov kvality a rozvoja stanovených Zákonom, licenciou č. 8206/2000 vydanou Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky v platnom znení, ktorá sa považuje za všeobecné povolenie a splnenie oznamovacej povinnosti, licenciou č. 4645/2002 vydanou Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky v platnom znení, ktorá sa považuje za všeobecné povolenie a splnenie oznamovacej povinnosti, ako aj príslušnými všeobecnými povoleniami a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

- 7.2. Zvolené a Zmluvou dohodnuté Služby môže Účastník používať len v geografickej oblasti, ktorá je pokrytá rádiovým signálom Siete spoločnosti Orange. Účastník je zároveň uzrozumený so skutočnosťou, že šírenie rádiových vln v rámci Siete spoločnosti Orange alebo iného podniku, a to aj mimo územia Slovenskej republiky, nie je obmedzené alebo ohraničené geografickou hranicou, a to ani hranicou územia Slovenskej republiky, ani hranicou územia iného štátu, resp. inej politicko-geografickej entity, v rámci ktorej sa Služba poskytuje.
- 7.3. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln spoločnosť Orange nezaručuje na každom mieste geografickej oblasti pokrytej signálom Siete, že Účastník dosiahne pripojenie k Sieti alebo rovnakú, alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Nezodpovedá preto za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb (vrátane zníženia rýchlosti prenosu dát, priepustnosti prenosu dát a pod.), spôsobené poveternostnými, fyzikálnymi alebo inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom niektorých geografických oblastí Slovenskej republiky nezakladá právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy.
- 7.4. Účastník berie na vedomie, že základnou podmienkou na využívanie Služieb je držba Mobilného telefónu, ktorý podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky zo strany Účastníka nezakladá jeho právo na odstúpenie od Zmluvy.
- 7.5. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služieb je v Sieti zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií (napr. GSM, EDGE, GPRS, UMTS), pričom kvalitatívne parametre jednotlivých Služieb v konkrétnej teritoriálnej oblasti, prípadne skutočnosť, či je možné na niektorých územiach niektoré zo Služieb poskytovať, sú ovplyvňované aj tým, či je dané územie pokryté sieťou, ktorá umožňuje využívanie jednotlivých technológií. Zároveň si je Účastník vedomý, že poskytovanie Služieb prostredníctvom konkrétnej technológie závisí aj od toho, či SIM karta, ktorú na využívanie konkrétnej Služby Účastník používa, ako aj Mobilný telefón či iné Zariadenie, ktoré Účastník na využívanie konkrétnej Služby používa, sú spôsobilé na využívanie konkrétnej technológie,

ktorá je nevyhnutná na poskytovanie takejto Služby, resp. na dosiahnutie určitých kvalitatívnych parametrov poskytovania Služby. Pri Službách, u ktorých to vyplýva z ich charakteru, musí podmienky uvedené v predchádzajúcich vetách tohto bodu spĺňať okrem Účastníka aj subjekt, resp. zariadenie, s ktorým chce Účastník prostredníctvom konkrétnej Služby komunikovať. Na poskytovanie jednotlivých Služieb, resp. dosiahnutie určitých parametrov ich poskytovania, môžu byť stanovené aj ďalšie podmienky. Účastník si je nevyhnutnosti splnenia všetkých uvedených podmienok vedomý a súhlasí s nimi, pričom akceptuje skutočnosť, že v prípade, že nie je splnená niektorá z uvedených podmienok, nezodpovedá spoločnosť Orange za to, že sa niektorá zo Služieb nebude poskytovať vôbec alebo sa bude poskytovať v nižšej kvalite, ako by bola za rovnakých ostatných okolností kvalita tejto Služby v prípade, že boli splnené všetky tieto podmienky.

- 7.6. Účastník berie na vedomie, že vzhľadom na osobitný charakter určitých služieb je ich využívanie 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, v Pokynoch alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku Služby.
- 7.7. Spoločnosť Orange je oprávnená vo vybraných Službách, ktoré umožňujú prenos dát, obmedziť alebo vylúčiť využitie niektorých internetových protokolov.
- 7.8. V prípade, že je cena za Službu, resp. jej časť stanovená v pevnej výške bez ohľadu na objem skutočne poskytnutých plnení, Účastník je povinný užívať tieto plnenia v takom rozsahu a takým spôsobom, aby toto jeho užívanie nemalo ani nemohlo mať za následok samo osebe alebo v súčine s inými účastníkmi Služby, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytovanú Službu alebo súvisiace plnenia, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov Služby alebo iné ohrozenie, alebo poškodenie Siete, jej zariadení, iných zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo rozsahu, alebo kvality Služby, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity Siete alebo jej časti, prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie Služby. Z uvedených dôvodov je Účastník povinný užívať Službu alebo jej časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného užívateľa Služby za porovnateľný časový úsek. Užívanie Služby v rozpore s pravidlami stanovenými v tomto bode sa považuje za zneužívanie Služby a za užívanie Služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania Služby v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená aj stanoviť (zverejniť) v Cenníku alebo iným spôsobom záväzné kvantitatívne alebo iné limity na užívanie uvedených plnení, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie Služby alebo aj stanoviť spôsoby užívania Služby, ktoré sú pre Účastníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu

- (napr. vo forme zásad správneho užívania Služby). Rovnako je oprávnená takto stanoviť alebo zverejniť konkrétne formy obmedzenia poskytovania Služby v prípade porušenia pravidiel podľa predchádzajúcej vety. Takéto stanovenie limitov, zákazov a s nimi spojených sankcií má charakter spresnenia povinností Účastníka a nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok.
- 7.9. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať Účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní Služby v rozsahu podľa tohto článku a podľa Cenníka. Kontaktné údaje pre technickú podporu/servisné služby sa nachádzajú v Cenníku. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť technickú podporu a servis Siete a zariadení, používaných spoločnosťou Orange na poskytovanie Služby (ďalej ako „zariadenia Siete“) (za takéto zariadenia sa nepovažujú Mobilné telefóny ani iné Zariadenia používané Účastníkom na užívanie Služby alebo s ňou súvisiacich plnení), po celú dobu platnosti Zmluvy 24 hodín denne, sedem dní v týždni. V rámci činností podľa predchádzajúcej vety spoločnosť Orange bude najmä preberať hlásenia Účastníka o vzniknutých vadách v kvalite Služby alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania Služby, odstraňovať poruchy Siete a zariadení Siete a odstraňovať vady Služby, vykonávať dozоровanie kvality Siete a zariadení Siete, poskytovať poradenskú službu Účastníkom v prípade, ak je možné odstrániť vadu úkonmi Účastníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny Služby alebo upgradu Služby (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť Služby), odstraňovania väd Služby alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku väd Služby alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do Služby alebo Siete je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby dáva Účastník svojim podpisom Zmluvy spoločnosti Orange súhlas. Poskytovanie technickej podpory a servisu Siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na vady poskytovanej Služby, ktoré majú svoj pôvod mimo Siete a mimo zariadení pod priamou kontrolou spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov (napr. internet). Spoločnosť Orange nie je povinná takéto vady riešiť a ani v súvislosti s ich výskytom poskytovať Účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby. Spoločnosť Orange je oprávnená poveriť poskytovaním plnení podľa tohto článku aj iný subjekt, ktorý bude plnenia poskytovať v mene spoločnosti Orange.
- 7.10. V prípade, že Účastník užíva Zariadenia, ktoré získal od spoločnosti Orange, na základe iného právneho titulu, ako je kúpa od spoločnosti Orange (napr. nájom), zodpovedá spoločnosť Orange za vady Služby a/alebo s ňou súvisiacich plnení a poskytuje technickú podporu a servisné služby v prípade takýchto väd Služby alebo s ňou súvisiacich plnení, ktoré majú svoj pôvod v Zariadeniach, v zmysle ustanovení príslušnej zmluvy, na základe ktorej Účastník Zariadenia užíva a v zmysle ustanovení platných právnych predpisov upravujúcich právny titul, na základe ktorého Účastník užíva Zariadenia. Ustanovenia uvedené v predchádzajúcej vete však platia len v prípade, že Účastník získal právo užívať Zariadenia na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou Orange.
- 7.11. Spoločnosť Orange nezodpovedá a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu v prípade akýchkoľvek väd, ktoré vznikli z dôvodu Účastníkovho (alebo Účastníkom umožneného) porušenia povinností uvedených v Zmluve, platných právnych predpisoch, z dôvodu nedodržania pokynov uvedených v návode alebo poskytnutých Účastníkovi spoločnosťou Orange alebo z dôvodov, ktoré sú v týchto Všeobecných podmienkach uvedené ako dôvody vylučujúce zodpovednosť spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange nezodpovedá za vady Služby a súvisiacich plnení a nie je povinná poskytnúť technickú podporu, resp. servisné služby ani vo všetkých ďalších prípadoch, keď to pripúšťa alebo stanovuje platný právny predpis, Zmluva alebo iná platná zmluva alebo zvykosť, ako ani v prípadoch, keď by to bolo v rozpore s dobrými mravmi alebo by to nebolo možné od nej spravodlivo požadovať. Spoločnosť Orange je oprávnená poskytnúť technickú podporu alebo servisné služby Účastníkovi aj v prípadoch, keď jej nevznikla povinnosť poskytovať mu tieto plnenia, avšak v takom prípade je oprávnená požadovať od Účastníka odplatu za tieto plnenia vo výške ňou stanovenej alebo vo výške dohodnutej s Účastníkom.
- 7.12. Spoločnosť Orange je oprávnená sama zvoliť spôsob technickej podpory alebo poskytnutia servisných služieb, pričom môže tieto svoje povinnosti splniť aj prostredníctvom (i) inštrukcií a pokynov poskytnutých Účastníkovi, ktorý svojimi vlastnými úkonmi na základe týchto inštrukcií a pokynov odstráni vadu, (ii) úkonov spoločnosti Orange (alebo jej dodávateľov), ktorá na diaľku zariadeniami na poskytovanie Služby a ovládanie Siete odstráni vadu Služby, alebo (iii) formou výjazdu určených zamestnancov alebo iných osôb určených spoločnosťou Orange a odstránením väd priamo v teréne alebo v miestach, kde Účastník užíva Služby alebo iné súvisiace plnenia, alebo akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Spoločnosť Orange je oprávnená v prípade vady Zariadenia aj vyzvať Účastníka, aby Zariadenie doručil za účelom odstránenia vady na niektoré Obchodné miesto alebo do určeného servisu, alebo na iné vhodné miesto, pričom Účastník je povinný požadované predmety na uvedené miesto doručiť (táto jeho povinnosť rovnako ako povinnosť samostatne odstrániť jednoduchšiu vadu na základe pokynov spoločnosti Orange sa považuje za formu nevyhnutnej súčinnosti, ktorú je Účastník povinný poskytnúť).
- 7.13. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange riadnu súčinnosť pri poskytovaní technickej podpory a/alebo servisných služieb, najmä je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchy a iné vady v poskytovaných plneniach, poskytnúť všetky informácie týkajúce sa poruchy alebo informácie, o ktoré ho požiada spoločnosť Orange, ďalej je v prípade, že vykonáva úkony smerujúce k odstráneniu alebo predchádzaniu väd sám, povinný presne dodržiavať



pokyny spoločnosti Orange. V prípade porušenia povinnosti Účastníka poskytnúť riadnu súčinnosť tak, ako to pre neho vyplýva z ustanovení týchto Podmienok, iných ustanovení Zmluvy alebo platných právnych predpisov, nie je spoločnosťou Orange v omeškaní s odstránením vady a Účastník nie je oprávnený uplatňovať v takomto prípade voči spoločnosti Orange akýkoľvek nárok z dôvodu jej neodstránenia, pričom zároveň je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej porušením tejto jeho povinnosti vzniknú. V prípade, že vznik vady na poskytovaní Služby alebo s ňou súvisiaceho plnenia, či už Účastníkovi, alebo iným účastníkom Služby, spôsobil alebo zavinil samotný Účastník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej tým vznikne.

## **Článok 8 Roaming**

- 8.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na území Slovenskej republiky alebo na území iných štátov prostredníctvom zahraničných podnikov (Roaming), s ktorými spoločnosť Orange uzavrela zmluvu o roamingu.
- 8.2. Účastník, ktorý má záujem používať Služby na území iných štátov, požiada spoločnosť Orange o sprístupnenie služby Roaming. Ak nie je medzi spoločnosťou Orange Slovensko a Účastníkom dohodnuté inak (dohoda nemusí byť v písomnej forme), spoločnosť Orange sprístupní Účastníkovi službu Roaming až po úhrade:
  - a) najmenej prvej faktúry za Služby, ktorou bola vyúčtovaná cena za poskytnuté Služby Účastníkovi;
  - b) trvalej zábezpeky podľa platného Cenníka za každú pridelenú SIM kartu Účastníkovi, prostredníctvom ktorej má byť služba Roaming sprístupnená, pokiaľ spoločnosť Orange Slovensko nestanoví, že trvalú zábezpeku nie je potrebné uhradiť;
  - c) všetkých splatných pohľadávok spoločnosti Orange voči Účastníkovi.
- 8.3. Trvalá zábezpeka uhradená Účastníkom podľa bodu 8.2. písm. b) tohto článku nie je úročená a zostáva na účte spoločnosti Orange.
- 8.4. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka o doplnenie trvalej zábezpeky v prípade, že táto bola započítaná na úhradu pohľadávok spoločnosti Orange podľa čl. 11 bodu 11.13. týchto Všeobecných podmienok a Účastník je v takomto prípade povinný doplniť trvalú zábezpeku v lehote a do výšky určenej spoločnosťou Orange.
- 8.5. Spoločnosť Orange je povinná po ukončení poskytovania služby Roaming alebo po ukončení platnosti Zmluvy, najneskôr však v lehote troch mesiacov od prevzatia osobitnej písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie trvalej zábezpeky, vrátiť Účastníkovi uhradenú trvalú zábezpeku, resp. jej časť, ak táto nebola spoločnosťou Orange použitá v zmysle čl. 11 bodu 11.13. týchto Všeobecných podmienok.
- 8.6. Podmienky poskytovania Služieb na území iných štátov sprostredkované Účastníkovi spoločnosťou Orange sprístupnením služby Roaming vrátane cien za takéto Služby, ktoré sa u jednotlivých zahraničných podnikov líšia, sú upravené príslušným zahraničným

podnikom. Spoločnosť Orange poskytne informácie o podmienkach poskytovania Služieb jednotlivých zahraničných podnikov vrátane cien za takéto Služby na základe žiadosti Účastníka a v rozsahu, v akom jej boli tieto informácie poskytnuté zahraničným podnikom na účely ich oznámenia Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť ceny jednotlivých roamingových služieb aj nezávisle od cien zahraničných podnikov, v takom prípade sa na ne vzťahujú ustanovenia upravujúce ceny a platobné podmienky Služieb mimo Roamingu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za kvalitu prenosu signálu a kvalitu poskytovaných Služieb v geografickej oblasti pokrytej signálom zahraničného podniku, ako ani za služby poskytované zahraničným podnikom a ich rozsah.

- 8.7. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služby Roaming zodpovedá výlučne Účastník, ktorý je povinný uhradiť ich v plnej výške.
- 8.8. Účastník berie na vedomie, že prostredníctvom roamingu v sieti zahraničného podniku alebo pri komunikácii s Účastníkom zahraničného podniku môže využívať iba tie služby a iba v takom ich rozsahu, v akom ich poskytuje zahraničný podnik.
- 8.9. Účastník berie na vedomie, že funkčnosť služby Roaming je okrem iných podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach podmienená aj vhodnosťou typu Mobilného telefónu, ktorý musí podporovať technológiu siete zahraničného podniku, v ktorej má dôjsť k využitiu služieb.

## **Článok 9 Programy Služieb**

- 9.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby v členení na účastnícke programy a ostatné Služby, ak nie je ustanovené inak. Zoznam všetkých ponúkaných Služieb, ktoré sú spoplatňované, je uvedený v aktuálnom Cenníku spolu s podmienkami, za akých sa sadzby cien a poplatkov uplatňujú. Služby, poskytovanie ktorých si vyžaduje špeciálne technické alebo komerčné riešenia a ktoré sú dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitných zmlúv alebo dodatkov k Zmluvám, nie sú uvedené v Cenníku.
- 9.2. Spoločnosť Orange je oprávnená úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť program poskytovaných Služieb, ktorý je obsiahnutý v Cenníku. Úpravu, zmenu alebo doplnenie programu poskytovaných Služieb spoločnosť Orange oznámi Účastníkom, ktorých sa zmena týka, spôsobom upraveným v článku 16 bode 16.2. písm. e) týchto Všeobecných podmienok najmenej mesiac pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmeny.
- 9.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou v programe Služieb, má právo v zmysle čl. 4 bodu 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok od Zmluvy odstúpiť.
- 9.4. Osobitné služby a osobitné podmienky k nim je spoločnosť Orange oprávnená čiastočne alebo úplne zmeniť, resp. doplniť, pričom ustanovenia bodov 9.2. a 9.3. tohto článku platia primerane aj pre zmeny týchto osobitných služieb a osobitných podmienok k nim, ak nie je dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange inak.

## **Článok 10**

### **Balík Služieb**

- 10.1. V prípade, že je Účastníkom spotrebiteľ a Služby alebo Zariadenia sú poskytované spoločnosťou Orange na základe jednej Zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacich alebo spojených Zmlúv, z ktorých povahy pri ich uzavretí vyplýva, že sú od seba vzájomne závislé, tieto Služby je potrebné považovať za balík Služieb (ďalej len „Balík Služieb“), s tým, že:
- a) spoločnosť Orange poskytne Účastníkovi Informácie o Zmluve podľa bodu 2.3., Zhrnutie Zmluvy podľa bodu 2.4. a možnosť jednostranného ukončenia Zmluvy podľa článku 4 na všetky prvky Balíka Služieb;
  - b) ak má Účastník právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku Balíka Služieb pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek zo Zmlúv uzavretá, v dôsledku porušenia Zmluvy alebo nedodania Služby alebo tovaru, má právo ukončiť Zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom Balíka Služieb.
- 10.2. Práva podľa článku 10.1. má aj Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, pokiaľ sa výslovne nevzdá svojho práva.

## **Článok 11**

### **Používanie SIM karty. Strata, odcudzenie alebo poškodenie SIM karty**

- 11.1. Pridelenou SIM kartou je oprávnená disponovať výlučne spoločnosť Orange. SIM karta je vo výhradnom vlastníctve a dispozícii spoločnosti Orange a je neprenosná. Užívateľ nie je oprávnený SIM kartu akýmkoľvek spôsobom upravovať alebo do nej zasahovať. Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom kopírovať, spracovávať, modifikovať alebo iným spôsobom manipulovať s technickými informáciami, ktoré sú obsahom SIM karty.
- 11.2. Účastník nie je oprávnený:
- a) previesť pridelenú SIM kartu alebo právo využívať ju na inú osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange;
  - b) používať pridelenú SIM kartu na nezákonné účely;
  - c) používať pridelenú SIM kartu spôsobom, ktorý je v rozpore s účelom jej používania;
  - d) využívať SIM kartu ani umožniť jej využívanie na poskytovanie, resp. sprostredkovanie poskytovania Služieb/služieb tretím osobám; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť spoločnosti Orange Slovensko všetku škodu, ktorá jej vznikla porušením tejto povinnosti;
  - e) inštalovať SIM kartu v zariadení umožňujúcom prepojenie Sieť spoločnosti Orange s inou elektronickou komunikačnou sieťou (napr. v GSM bráne) za účelom prepojenia týchto sietí a/alebo za účelom ukončovania prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieť spoločnosti Orange bez predchádzajúcej písomnej dohody s ňou.
- 11.3. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka vrátiť pridelenú SIM kartu alebo odstrániť eSIM profil z naliehavých technických alebo prevádzko-

vých dôvodov za účelom jej výmeny. Účastník je povinný v stanovenej lehote vyhovieť požiadavke na vrátenie SIM karty alebo odstránenie eSIM profilu.

- 11.4. Účastník je povinný vrátiť pridelenú SIM kartu alebo SIM karty najneskôr do 30 dní od dátumu ukončenia platnosti Zmluvy, pokiaľ sa so spoločnosťou Orange, a.s., nedohodne inak.
- 11.5. Stratu alebo odcudzenie, prípadne poškodenie pridenej SIM karty je Účastník povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, a to spôsobom uvedeným v článku 16 bode 16.1. písm. c) týchto Všeobecných podmienok. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe tohto oznámenia spoločnosť Orange bezodkladne deaktivuje. Týmto okamihom sa končí zodpovednosť Účastníka za používanie pridenej SIM karty. V prípade pochybností o tom, kedy bola deaktivácia pridenej SIM karty uskutočnená, je rozhodujúci záznam o tejto skutočnosti v informačnom systéme spoločnosti Orange Slovensko.
- 11.6. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom stratené alebo odcudzenej SIM karty do času, keď skutočnosť, že došlo k strate alebo odcudzeniu SIM karty, oznámil v zmysle bodu 10.5. tohto článku spoločnosti Orange. Po márnom uplynutí tejto lehoty je spoločnosť Orange oprávnená postupovať podľa článku 4 bodu 4.8. týchto Všeobecných podmienok.
- 11.7. Účastník je povinný požiadať spoločnosť Orange o vydanie náhradnej SIM karty za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a jej nasledujúcu aktiváciu najneskôr do 15 dní odo dňa, keď skutočnosť, že došlo k jej strate alebo krádeži, oznámil spoločnosti Orange podľa bodu 11.5. tohto článku.
- 11.8. Spoločnosť Orange vydá Účastníkovi na jeho požiadanie a za cenu podľa platného Cenníka najneskôr do 5 pracovných dní od prevzatia jeho písomnej žiadosti náhradnú SIM kartu za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a túto potom aktivuje. Spoločnosť Orange postupuje obdobne aj v prípade, že Účastník požiadava o vydanie náhradnej SIM karty za poškodenú SIM kartu.
- 11.9. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange je oprávnená považovať volanie alebo aj inú komunikáciu realizovanú prostredníctvom SIM karty pridenej Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu pridelenú Účastníkovi, ako aj za takto spoločnosti Orange spôsobenú škodu v plnom rozsahu. Na účely tohto článku 10 sa za SIM kartu okrem eSIM považuje aj eSIM profil.

## **Článok 12**

### **Cena a platobné podmienky**

- 12.1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie jednotlivých Služieb spoločnosťou Orange sú obsiahnuté v platnom Cenníku v členení podľa účastníckych programov, tarifikácie v minútach, sekundách alebo iného ocenenia poskytovania Služby. Samostatne sú uvedené ceny Služieb podľa toho, či sú používané v rámci predplatených minút alebo iných jednotiek alebo nad rámec predplatených minút alebo iných jednotiek.

- 12.2. Ceny Služieb sú uvedené v Cenníku v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty. Na určenie výšky ceny Účastníkovi poskytnutých Služieb je rozhodujúci odpočet jemu poskytnutých Služieb podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená zaokrúhľovať výslednú sumu všetkých faktúr spôsobom stanoveným v zákone o cenách č. 18/1996 Z. z. v platnom znení pre zaokrúhľovanie cien platených v hotovosti, a to pre všetky fakturované sumy bez ohľadu na skutočnosť, či budú Účastníkom platené formou hotovostných alebo bezhotovostných platieb.
- 12.3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služieb, pričom je povinná Účastníka s touto zmenou oboznámiť, ako aj minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti takejto zmeny, pričom musia byť dodržané všetky náležitosti oznamovania zmeny zmluvných podmienok, ako sú tieto stanovené Všeobecnými podmienkami a/alebo Zákonom.
- 12.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služby, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to v súlade s čl. 4 bodom 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 12.5. Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne zmeniť ceny Služieb oproti cenám, ktoré sú uvedené v Cenníku, prípadne zaviesť aj iné Služby, ktoré nie sú uvedené v Cenníku, a to v rozsahu a za podmienok upravených v písomných dodatkoch k Zmluve, ktoré sa uzatvárajú s Účastníkmi v súvislosti s tzv. časovo obmedzenými obchodnými ponukami spoločnosti Orange.
- 12.6. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované Služby Účastníkovi v zmysle platného Cenníka v pravidelne stanovených lehotách. Táto lehota je zúčtovacím obdobím, ktoré priraduje spoločnosť Orange konkrétnemu Účastníkovi. Zúčtovacie obdobie priradené Účastníkovi začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných Služieb konkrétnemu Účastníkovi a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené konkrétnemu Účastníkovi spoločnosťou Orange platí po celé obdobie platnosti Zmluvy, ibaže spoločnosť Orange stanoví inak.
- 12.7. Spoločnosť Orange je oprávnená požadovať zaplatenie zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, prípadne zaplatenie preddavku alebo inej finančnej zábezpeky v súvislosti s poskytovanými, prípadne požadovanými Službami Účastníkom vopred. Spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať zložky cien, u ktorých je ich výška stanovená v zmysle ustanovení Zmluvy pevne, a teda nezávisí od skutočného rozsahu poskytnutých plnení (napr. mesačné alebo aktivačné poplatky, paušálne odmeny) Účastníkovi vopred, t. j. ešte pred ich skutočným poskytnutím.
- 12.8. Spoločnosť Orange po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi (v prípade, že vykoná vyúčtovanie počas zúčtovacieho obdobia, platia ustanovenia tohto bodu primerane aj pre toto vyúčtovanie, ktoré sa vykoná inokedy, ako po skončení zúčtovacieho obdobia) vyhotoví vyúčtovací doklad alebo faktúru, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej vyúčtovací doklad a faktúra spolu len ako „faktúra“), ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých Služieb počas zúčto-

vacieho obdobia vrátane súm zaplatených Účastníkom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za poskytnuté služby. Spoločnosť Orange je oprávnená okrem alebo namiesto pravidelného vyúčtovania cien kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vykonať vyúčtovanie časti ceny alebo aj celej ceny Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných. Cenu služby Roaming, ktorú z technických príčin nebolo možné vyúčtovať po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, vyúčtuje spoločnosť Orange dodatočne, spravidla do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, v ktorom služba Roaming bola poskytnutá. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované plnenia aj počas zúčtovacieho obdobia namiesto alebo popri pravidelnom vyúčtovaní. Lehota splatnosti faktúry, ktorá je daňovým dokladom, je 14 dní odo dňa jej vystavenia. V prípade, že spoločnosť Orange vystaví faktúru inokedy, ako po skončení zúčtovacieho obdobia, môže stanoviť priamo vo faktúre inú lehotu splatnosti, ktorá má prednosť pred lehotou splatnosti podľa predchádzajúcej vety. Spoločnosť Orange zasiela faktúry na kontaktnú adresu určenú Účastníkom na zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, ktorá umožňuje jej prijatie, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Účastníka stanovenú v Zmluve. V prípade doručovania faktúry v elektronickej podobe sa elektronickej faktúra považuje za predloženú a doručенú Účastníkovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo (iii) formou internetového linku cez SMS, MMS, alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Účastníka, po zadaní ktorého na internete bude Účastníkovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa a telefónne číslo stanovené v Zmluve sa považujú za adresu na zasielanie faktúr a písomností v zmysle týchto Podmienok. V prípade, že sa tak spoločnosť Orange dohodne s treťou osobou, ktorá poskytuje Účastníkovi svoje služby alebo tovary, je spoločnosť Orange oprávnená na svojej faktúre účtovať aj cenu, ktorú je Účastník povinný platiť takémuto tretiemu subjektu, pričom v takom prípade je Účastník povinný platiť dotknutú cenu tretej osobe prostredníctvom spoločnosti Orange a vyúčtovanie tejto ceny na faktúre vystavenej spoločnosťou Orange a doručenej Účastníkovi sa považuje za oznámenie tejto skutočnosti Účastníkovi.

- 12.9. Účastník zodpovedá za včasné uhradenie vyúčtovanej ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb vo faktúre doručenej na (i) 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 (ii) doručenej inou elektronickou formou (napr. zaslaním internetového linku na prístup k faktúre Účastníkov formou SMS alebo MMS)] alebo (iii) na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ si Účastník výslovne zvolil zasielanie faktúr v listinnej podobe. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, sumu a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné úhradu priradiť.
- 12.10. Účastník uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb na základe faktúry spoločnosti Orange spôsobom určeným a umožneným spoločnosťou Orange Slovensko alebo spôsobom dohodnutým medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitnej dohody.
- 12.11. Spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb je voliteľný Účastníkom. Spôsoby úhrady sú stanovené v Pokynoch. Prvýkrát zvolený spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb platí pre všetky pridelené SIM karty Účastníkovi bez ohľadu na počet uzatvorených zmlúv o poskytovaní verejných služieb. Na základe žiadosti Účastníka podanej vo forme stanovenej pre tento prípad spoločnosťou Orange, spoločnosť Orange Slovensko zmení spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, pokiaľ Účastníkom požadovaný spôsob úhrady spoločnosť Orange umožňuje. Spoločnosť Orange nie je povinná umožniť Účastníkovi úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu Účastníka alebo inej osoby, ktorá udelila súhlas na inkaso zo svojho bankového účtu v prospech Účastníka (ďalej v tomto článku je takáto osoba označovaná ako „Iný platiteľ“, Účastník a Iný platiteľ sú ďalej v tomto článku označovaní spoločne ako „platiteľ“), ak má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie z úmyselného zneužívania inštitútu refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb) a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté.
- 12.12. Závazok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku/preddavok na cenu poskytnutých Služieb, alebo zaplatiť cenu Iných služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky/preddavku na cenu za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Závazok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb je Účastník povinný splniť tak, aby v lehote splatnosti bola na účet spoločnosti Orange pripísaná celá suma a za týmto účelom je povinný v prevodnom príkaze alebo v iných formách platby zohľadniť aj výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva (t. j. je povinný zvýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá suma ceny).
- 12.13. Spoločnosť Orange má právo započítať zaplatené zálohy, trvalé zábezpeky, zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, preddavky na požadované Služby alebo preplatky Účastníka bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti 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 všetky na jej účet Účastníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich zúčtovať v tomto poradí:
- a) na cenu Služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní a na cenu zmluvných pokút;
  - b) na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
  - c) na cenu Iných služieb, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, že splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, na úhradu ktorej boli úhrady poskytnuté Účastníkom určené);
  - d) na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli určené;
  - e) voči ostatným pohľadávkam spoločnosti.
- 12.14. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Účastníkovi poskytnutej alebo Účastníkom požadovanej Služby za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. Uvedený nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia má spoločnosť Orange aj z akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči nej. 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.
- 12.15. V prípade vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej Služby Účastníkovi alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 12.16. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku vyplývajúcejmu z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo spoločnosť Orange neuplatní, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil spoločnosti Orange omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

- 12.17. V prípade, že spoločnosť Orange eviduje preplatok Účastníka a ak neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči Účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, má Účastník právo na vrátenie takéhoto preplatku; spoločnosť Orange je povinná vrátiť Účastníkovi preplatok najneskôr do 30 dní odo dňa, keď o vrátenie preplatku Účastník požiadal.
- 12.18. Na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:
- V prípade, že má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Iný platiteľ úmyselne zneužíva inštitút refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb), a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté, spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne rozhodnúť o tom, že Účastníkovi nebude umožnené uhrádzanie ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu; v takom prípade môže Účastník na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb využiť iné spôsoby úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, ktoré spoločnosť Orange umožňuje.
  - V prípade, že počas platnosti súhlasu na inkaso v SEPA nedôjde k realizácii inkasa v priebehu 36 po sebe nasledujúcich mesiacov (napr. z dôvodu nevyslania inkasnej výzvy zo strany spoločnosti Orange banke platiteľa alebo nezrealizovania inkasa kvôli nedostatku finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká.
  - Informáciu o výške peňažného záväzku a splatnosti peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní pred dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre (pričom môže ísť o štandardnú súčasť faktúry, t. j. informácia nemusí byť poskytnutá v samostatnej časti faktúry), formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
  - Limit na realizáciu inkasa môže byť zo strany spoločnosti Orange obmedzený na sumu 5 000 €; ak výška peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa, presiahne uvedenú sumu, nie je spoločnosť Orange povinná odoslať do banky platiteľa inkasnú výzvu a Účastník je povinný zaplatiť peňažný záväzok iným spôsobom.
- súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa, alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, ak sú spojené s údajmi podľa písmena a), c) alebo písmena d); predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,
  - prevádzkové údaje a
  - lokalizačné údaje.
- Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú telefónne číslo, identifikačné a osobné údaje Účastníka a Užívateľa, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.
- 13.2. Spoločnosť Orange je ako komunikujúca osoba oprávnená vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie Účastníka, Užívateľa či inej komunikujúcej osoby so spoločnosťou Orange (napr. volania na linky oddelenia služieb zákazníkom, e-mail, úkony Účastníka elektronickými komunikačnými prostriedkami, prostredníctvom ktorých sa aktivujú, deaktivujú, menia, ovládajú alebo inak obsluhujú plnenia poskytované podľa Zmluvy), ktorými môžu byť zachytené takto zaznamenateľné prejavy osobnej povahy volajúcej osoby, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie či deaktivácie Služby, resp. jej zložiek alebo iných plnení poskytovaných v súvislosti so Službou, či zaznamenania zmien Zmluvy, pokiaľ sa realizujú takouto formou, na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka alebo Užívateľa, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných plnení, na účely vyhodnocovania reklamácií poskytovaných plnení či iných námietok, alebo sťažností komunikujúcich osôb a pod.; vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov spoločnosti Orange ako dôkazný prostriedok v konaní pred súdmi alebo inými orgánmi verejnej moci.
- 13.3. Spoločnosť Orange, ako aj tretia strana, poskytujúca prostredníctvom siete Účastníkovi alebo Užívateľovi Služby s pridanou hodnotou, je oprávnená zaznamenávať a dočasne uchovávať obsah prenášaných správ týkajúcich sa týchto Služieb s pridanou hodnotou, ako aj súvisiace prevádzkové údaje, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo Užívateľ objednal alebo aktivoval, 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.
- 13.4. Na základe súhlasu Účastníka alebo Užívateľa je spoločnosť Orange oprávnená ukladať alebo získavať prístup k informáciám uloženým v Zariadení Účastníka (napr. tzv. cookies); za súhlas na tento účel sa považuje aj použitie príslušného nastavenia webového prehliadača alebo iného počítačového programu. Súhlas sa nevyžaduje na technické uloženie údajov alebo prístup k nim, ktorých jediným účelom je prenos alebo uľahčenie prenosu správy prostredníctvom siete, alebo ak je to bezpodmie-

## Článok 13

### Telekomunikačné tajomstvo

- 13.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
- obsah prenášaných správ,

nečne potrebné pre poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti na poskytovanie služby informačnej spoločnosti, ktorú výslovne požaduje Užívateľ.

- 13.5. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní Sietí a Služieb, pri používaní Služieb, náhodne alebo inak.

## Článok 14

### Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

Ochrana a spracúvanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov sú upravené v samostatnom dokumente s názvom „Podmienky ochrany a spracúvania 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). Všetky zmluvy, ako aj iné dohody, ktoré odkazujú na tento článok a ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou Podmienok ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s., a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti Podmienok ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s., riadia Podmienkami ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s., a považujú sa za Zmluvy a dohody podľa Podmienok ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s. Všetky odkazy v zmluvných dokumentoch, ktoré odkazovali na doterajšie podmienky, odkazujú na Podmienky ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ak nie je výslovne dohodnuté alebo uvedené inak; v prípade zmeny číslovania článku, na ktorý sa odkazuje v doterajších podmienkach („odkazovaný článok“), sa za odkazovaný článok považuje taký článok v Podmienkach ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktorý upravuje vzťahy obsahovo aj účelom najbližšie odkazovanému článku.

## Článok 15

### Rozsah zodpovednosti za škodu

- 15.1. Spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, ibaže preukáže, že škodu nezavinila alebo že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Náhrada škody spoločnosti Orange je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služby alebo chybného poskytovania Služby. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto ustanovenia v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby. Spoločnosť Orange, ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

- 15.2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za:
- škody spôsobené obsahom prepravovaných správ a informácií;
  - škody spôsobené nedovoleným alebo nesprávnym používaním Mobilného telefónu, resp. iného Zariadenia, SIM karty alebo Služieb;
  - škody spôsobené nevhodným nastavením Služby, Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia v zlom technickom stave, prípadne Mobilného telefónu alebo Zariadenia s obmedzenou funkčnosťou, alebo nevhodného Mobilného telefónu, alebo Zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;
  - škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
  - škody spôsobené akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v oblasti pokrytia rádiovým signálom v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
  - škody spôsobené uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka;
  - škody spôsobené zneužitím ID kódu neoprávnenou osobou;
  - škody spôsobené využitím služieb alebo účastou na spotrebiteľských súťažiach prístupných v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotexové služby a pod.);
  - škody spôsobené použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie osôb, na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov, v ktorých sú prerokované utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šíreniu rádiových vln;
  - škody spôsobené rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb; v takomto prípade nemá Účastník právo odstúpiť od Zmluvy a ukončenie alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby alebo balíka Služieb, alebo zmena Služby alebo balíka Služieb vyvolaná takýmto zákazom nie je považovaná za zmenu zmluvných podmienok v zmysle týchto Všeobecných podmienok;
  - škody spôsobené v prostredí internetu. Spoločnosť Orange najmä, no nielen, nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;
  - obsah prenášaných správ prostredníctvom Služby a Siete spoločnosti Orange, ak spoločnosť Orange (i) nedala podnet na prenos správy, (ii) nevybrala príjemcu správy, (iii) nezostavila ani neupravila obsah správy;

- m) škody spôsobené používaním telefónneho čísla zo strany Účastníka a/alebo Užívateľa na účely Priameho marketingu z dôvodu preukázateľného informovania Účastníka o skutočnosti, že pridelené telefónne číslo nie je možné používať na účely Priameho marketingu; preukázateľným informovaním Účastníka sa rozumie aj oznámenie o právach a povinnostiach Účastníka v súvislosti s Priamym marketingom uvedené v týchto Všeobecných podmienkach.
- 15.3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok vrátane, ale neobmedzujúc a na škody spôsobené zneužívaním Služby, neoprávneným zasahovaním do SIM karty alebo koncového zariadenia, stratou alebo poškodením SIM karty, ako aj používaním Mobilných telefónov alebo Zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov.
- 15.4. Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo vadného spojenia alebo neskorého, prípadne vadného doručenia SMS/MMS, resp. nedoručenia SMS/MMS, najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Sieť spoločnosti Orange alebo jej časti, ako aj siete prevádzkované iným podnikom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Sieť alebo kapacity siete iného podniku.
- 15.5. Spoločnosť Orange poskytuje Služby, ktorých funkčnosť je závislá od zahraničného podniku, iba v rozsahu, v akom jej to dovolí technická spôsobilosť zahraničného podniku, od ktorého funkčnosť Služby spoločnosti Orange Slovensko závisí.

## **Článok 16**

### **Reklamačný poriadok**

- 16.1. Rozsah práva Účastníka na reklamáciu poskytnutej Služby upravuje Zákon, podrobnosti o rozsahu práva Účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto Všeobecné podmienky.
- 16.2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu, ako aj jej kvalitu. Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak spoločnosť Orange pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach.
- 16.3. Účastník má právo reklamovať neposkytovanie Služby, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny Služby za čas neposkytovania Služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Účastník je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo Účastníka zaniká.
- 16.4. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť si písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia závady poskytnutej Služby alebo zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.
- 16.5. 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 telefónneho čísla, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
- 16.6. Uplatnenie reklamácie Účastníka vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej Služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange umožní Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah Služieb počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby najmenej v troch splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Účastník pri podaní reklamácie a od raz vykonanej voľby nemôže odstúpiť. Ak bude voľba Účastníka podľa predchádzajúcej vety nejasná, urobí voľbu podľa vlastného uváženia spoločnosť Orange. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov a dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie jej užívania.
- 16.7. 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. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie spoločnosti Orange.
- 16.8. Ak na základe prešetrenia spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú Účastníkom na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu ako opodstatnenú, vráti Účastníkovi zaplatenú cenu poskytnutej Služby alebo jej časť, prípadne dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 16.9. Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preuká-

zateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania Služby.

- 16.10. 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 Zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo poskytovateľa služieb (spoločnosti Orange) alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu (ďalej aj ako „práva podľa Nariadenia“), ak sa domnieva, že jeho práva podľa Nariadenia boli porušené. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákaznickej linke, elektronickými prostriedkami, písomne na adresu sídla spoločnosti Orange alebo osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange. Účastník je povinný pri podaní sťažnosti uviesť svoje identifikačné údaje podľa príslušného bodu tohto článku Všeobecných 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.

## Článok 17 Oznamovanie

- 17.1. Informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy a nároky a požiadavky Účastníka, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona, Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange:
- a) dňom prevzatia písomnosti v sídle spoločnosti Orange Slovensko v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek Účastníka podľa Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
  - b) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany Účastníka v sídle spoločnosti Orange Slovensko;
  - c) dňom telefonického oznámenia v prípade oznamovania straty, odcudzenia alebo poškodenia SIM karty Účastníka na telefónne číslo zverejnené za týmto účelom spoločnosťou Orange.
- 17.2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny Služieb, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky a požiadavky spoločnosti Orange, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona, Zmluvy

a týchto Všeobecných podmienok (ďalej spolu aj ako „Oznámenia“), sa považujú za oznámené Účastníkovi:

- a) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie písomností v prípade Oznámení, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
- b) dňom doručenia upomienky spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade nezaplatenia splatnej ceny za poskytnuté Služby; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil; v prípade, že sa upomienka zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania upomienky do odkazovej schránky Účastníka, resp. na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania upomienky v tejto forme na telefónne číslo Účastníka;
- c) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil. V prípade, že sa výpoveď, resp. odstúpenie od Zmluvy zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania výpovede/odstúpenia na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania výpovede/odstúpenia v tejto forme na telefónne číslo Účastníka;
- d) dňom odoslania správy spoločnosti Orange do odkazovej schránky Účastníka alebo dňom jej zaslania formou elektronickej pošty alebo iným elektronickým spôsobom (SMS, MMS) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo na telefónne číslo Účastníka;
- e) dňom poskytnutia informácií o Službách spôsobom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle, uverejnením na internetovej adrese, prípadne na obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom;



- f) dňom doručenia faktúry adresovanej na kontaktnú adresu určenú Účastníkom.
- 17.3. V prípade, že Účastníkovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange. V prípade, že tak v lehote 11 dní po skončení zúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 17.4. Pod pojmom „pošta“ sa v týchto Všeobecných podmienkach rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 324/2011 Z. z. v znení neskorších predpisov, najmä podľa ustanovení § 5 tohto predpisu.

## Článok 18

### Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 18.1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 18.3. V rámci mimosúdného riešenia sporu je Účastník oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor so spoločnosťou Orange, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 18.4. Zmluva a Všeobecné podmienky, ako aj právne vzťahy medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktoré nie sú v Zmluve a Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Zákona a ak tieto nie sú upravené v Zákone, tak sa riadia ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
- 18.5. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 Zákona alebo mechanizmus mimosúdného riešenia sporov podľa § 127 Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdné riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
- 18.6. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 126 Zákona sú nasledujúce:

- a) 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 § 126 Zákona v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov s cieľom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzavretej medzi nimi alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.
- b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Orange, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené 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) Účastník, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange (resp. jej obchodných zástupcov) 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.

- d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
- i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka (spotrebiteľa), telefonický kontakt, ak ich má,
  - ii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
  - iii) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - iv) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
  - vi) dátum, kedy sa Účastník (spotrebiteľ) obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so spoločnosťou Orange bol bezvýsledný,
  - vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písmena g) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník (spotrebiteľ) priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu neurčujú inak. Na podanie môže Účastník (spotrebiteľ) využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a u každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- f) Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje všetky náležitosti vyžadované príslušným zákonom alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie podľa § 13 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi

zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

- 18.7. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledujúce:
- a) Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
  - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 126 Zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákonom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu so spoločnosťou Orange.
  - c) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
    - i) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba,
    - ii) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba,
    - iii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
    - iv) predmet sporu,
    - v) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
    - vi) návrh riešenia sporu.
  - d) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti vyžadované príslušným zákonom alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, Úrad bezodkladne vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky v návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.
  - e) Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa: i) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo ii) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok.
  - f) Účastník a spoločnosť Orange môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnenia. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
  - g) 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 v lehote podľa písm.

f) tohto bodu tohto článku, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

### **Článok 19** **Záverečné ustanovenia**

- 19.1. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne tieto Všeobecné podmienky zmeniť. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok sa považuje za zmenu zmluvných Podmienok, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach stanovené inak. Spoločnosť Orange oznamuje zmenu Všeobecných podmienok v súlade s ustanovením článku 3 bodu 3.7. týchto Všeobecných podmienok.
- 19.2. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange založeného Zmluvou aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 19.4. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktorých predmetom je poskytovanie Služieb zo strany spoločnosti Orange Slovensko, ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok. Všetky odkazy v zmluvných dokumentoch, ktoré odkazovali na Všeobecné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie verejnej telefónnej služby, odkazujú na tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak; v prípade zmeny číslovania článku, na ktorý sa odkazuje v predchádzajúcich Všeobecných podmienkach („odkazovaný článok“), sa za odkazovaný článok považuje taký článok v týchto Všeobecných podmienkach, ktorý upravuje vzťahy obsahovo aj účelom najbližšie odkazovanému článku.
- 19.5. V prípade, že niektorá z podmienok poskytovania Služieb závisí od dĺžky obdobia (ďalej aj „Rozhodné obdobie“), počas ktorého bol Účastník užívateľom (Účastníkom) služieb spoločnosti Orange, rozumie sa užívanie služieb spoločnosti Orange od okamihu, od ktorého sa toto užívanie spravuje (prinajmenšom subsidiárne) ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pokiaľ bol pred týmto okamihom Účastník užívateľom služieb spoločnosti Orange Slovensko, ktoré sa riadia podľa iných všeobecných podmienok alebo podľa iných právnych dokumentov, obdobie pred uvedeným okamihom sa do Rozhodného obdobia nezapočítava.
- 19.6. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Všeobecných podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.
- 19.7. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

**Orange Slovensko, a.s.**