

## Prvá časť

### Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### Článok 1

##### Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) je na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky podnikom oprávneným poskytovať elektronické komunikačné siete a služby prostredníctvom pevnej elektronickej komunikačnej siete, zároveň je na základe zákona č. 308/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov a v súlade s rozhodnutím Rady pre vysielanie a retransmisiiu o registrácii retransmisie subjektom oprávneným prevádzkovať retransmisiiu programových služieb vysielateľov a zároveň je v zmysle platných právnych predpisov a v súlade s potrebnými rozhodnutiami a inými úkonmi príslušných orgánov verejnej správy, prípadne na základe iných právnych skutočností, podnikateľom oprávneným poskytovať ďalšie služby podľa týchto Spoločných podmienok poskytovania verejne dostupných služieb Orange Doma prostredníctvom pevnej optickej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „Podmienky“).
2. Spoločnosť Orange v súlade so zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o elektronických komunikáciách“), ako aj s ostatnými ustanoveniami platných právnych predpisov vydáva tieto Podmienky, ktorými bližšie upravuje v súlade s platnými právnymi predpismi práva a povinnosti spoločnosti Orange ako poskytovateľa Služieb a Účastníka ako užívateľa Služieb, pričom spoločnosť Orange a Účastník sú stranami Zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky.
3. Podmienky sa nevzťahujú na poskytovanie tých služieb prostredníctvom Siete (pričom tieto služby môžu byť svojou podstatou podobné alebo rovnaké ako Služby), pre poskytovanie ktorých boli spoločnosťou Orange vydané osobitné všeobecné podmienky, v ktorých sa neodkazuje na tieto Podmienky alebo v ktorých nie je uvedené, že tieto Podmienky tvoria súčasť predmetných všeobecných podmienok, a zároveň spoločnosť Orange tieto služby poskytuje Účastníkovi na základe inej Zmluvy, ako je Zmluva, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí, len ak nie je v Podmienkach inej časti Zmluvy o pripojení, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky, alebo v Zmluve, na základe ktorej sa príslušné služby poskytujú, uvedené inak. Podmienky sa nevzťahujú tiež na poskytovanie tých služieb prostredníctvom Siete, na úpravu poskytovania ktorých síce neboli vydané iné všeobecné podmienky, avšak súčasťou zmluvy, na základe ktorej sa poskytujú, nie sú tieto Podmienky ani žiadne Čiastkové všeobecné podmienky, ak nie je v predmetnej zmluve dohodnuté inak.
4. Predmetom týchto Podmienok je najmä úprava Zmluvy, na základe ktorej sa poskytujú Služby, ako aj niektorých práv a povinností Účastníka a spoločnosti Orange, ktoré sú spoločné pre poskytovanie a užívanie všetkých služieb a plnení, ktoré tvoria Služby, pričom podrobnejšia charakteristika jednotlivých Čiastkových služieb tvoriacich Služby a tiež osobitné podmienky ich užívania sú uvedené vo všeobecných podmienkach vydaných pre jednotlivé Čiastkové služby tvoriace Služby (ďalej tiež „Čiastkové všeobecné podmienky“). Predmetom týchto Podmienok je tiež úprava ďalších skutočností, ktoré sú spoločné a spoločne upravené pre všetky Čiastkové služby a iné plnenia tvoriace Služby. V prípade, že niektorá skutočnosť je upravená tak v Podmienkach, ako aj v niektorých z Čiastkových všeobecných podmienok vydaných na užívanie niektorej alebo viacerých Čiastkových služieb, platí, že prednosť má úprava uvedená v Čiastkových všeobecných podmienkach, avšak len vo vzťahu k poskytovaniu (užívaniu) tých Čiastkových služieb, ktorých podmienky upravujú predmetné Čiastkové všeobecné podmienky. Predmetom týchto Podmienok nie je, pokiaľ v jednotlivých ustanoveniach Podmienok nie je uvedené inak, úprava predaja alebo prenájmu (prípadne inej formy prenechania práva na užívanie) zariadení slúžiacich na užívanie Služieb, resp. niektorých Čiastkových služieb tvoriacich Služby.
5. Ustanovenia Podmienok upravujú najmä vzťahy, ktoré vznikli na základe uzavretia Zmluvy, a to najmä medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, a tiež niektoré predzmluvné práva a povinnosti Záujemcu, ako aj spoločnosti Orange. Ustanovenia Podmienok a rovnako aj príslušných Čiastkových všeobecných podmienok, Cenníka a ostatných ustanovení Zmluvy sa primerane vzťahujú aj na prípady, keď spoločnosť Orange poskytuje Služby (resp. niektorú Čiastkovú službu alebo ktorékoľvek iné plnenie, ktoré je súčasťou Služieb) Užívateľovi, s ktorým z akýchkoľvek dôvodov nemá uzavretú Zmluvu. V prípade, že spoločnosť Orange poskytuje Užívateľovi, s ktorým nemá uzavretú Zmluvu, Služby (resp. niektorú Čiastkovú službu alebo ktorékoľvek iné plnenie, ktoré je súčasťou Služieb), a to z akýchkoľvek dôvodov, je oprávnená kedykoľvek ukončiť poskytovanie Služieb (resp. niektorej Čiastkovej služby alebo ktoréhokoľvek iného plnenia, ktoré je súčasťou Služieb) takémuto Užívateľovi, pričom sa na vzťahy, ktoré vznikli poskytovaním, resp. užívaním Služieb, resp. niektorej z nich (rozumie sa tým ktorákoľvek z Čiastkových služieb tvoriacich Služby), primerane vzťahujú ustanovenia Podmienok, príslušných Čiastkových všeobecných podmienok, ako aj ostatných ustanovení Zmluvy, a to bez ohľadu na skutočnosť, že Zmluva nebola uzavretá,

a to ani ústnou formou. Samotná skutočnosť, že spoločnosť Orange bez uzavretia Zmluvy poskytuje Užívateľovi Služby alebo niektorú z nich a tento ich užíva, nemá za následok vznik Zmluvy v ústnej ani v inej forme.

## Článok 2 Vymedzenie pojmov

Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že na účely Podmienok (a tiež jednotlivých Čiastkových všeobecných podmienok, pokiaľ z ustanovení príslušných Čiastkových všeobecných podmienok nevyplýva niečo iné) majú pojmy uvedené v tomto článku nasledujúci význam (pokiaľ nie je uvedené v ostatných ustanoveniach Zmluvy inak alebo niečo iné nevyplýva zo samotného obsahu a/alebo charakteru ostatných ustanovení Zmluvy, vzťahuje sa vymedzenie základných pojmov podľa tohto článku aj na ustanovenia Zmluvy mimo týchto Podmienok a jednotlivých Čiastkových všeobecných podmienok; ustanovenia tohto článku majú okrem definičného charakteru a účelu aj charakter, resp. účel normatívny, teda stanovujúci práva a/alebo povinnosti strán Zmluvy, a preto ustanovenia tohto článku sú pre strany Zmluvy rovnako záväzné ako ostatné ustanovenia týchto Podmienok):

- a) Účastník je právnická alebo fyzická osoba, ktorá uzavrela so spoločnosťou Orange Zmluvu.
- b) Záujemca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá prejavila záujem o uzavretie Zmluvy so spoločnosťou Orange, a to jednoznačným, zrozumiteľným a žiadnu pochybnosť nevzbudzujúcim prejavom svojej vôle.
- c) Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejnej služby. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník a koncový užívateľ, ak sa ďalej neustanovuje inak. Koncový užívateľ je osoba, ktorá používa alebo požaduje verejnú službu a túto službu ďalej neposkytuje a ani prostredníctvom nej neposkytuje ďalšie služby. Koncový užívateľ je spotrebiteľ a v prípade rozhlasových a televíznych programových služieb aj poslucháč a divák.
- d) Zmluva je zmluva o poskytovaní verejných služieb ako dvojstranný právny úkon, uzavretá medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, predmetom ktorej je najmä záväzok spoločnosti Orange poskytovať Účastníkovi Služby (alebo len niektoré, resp. niektorú z nich; v celom texte Podmienok, ak sa použije pojem „Služby“, rozumie sa ním tiež len niektorá z nich alebo niektoré z nich, alebo niektoré z plnení tvoriacich súčasť Služieb) a záväzok Účastníka zaplatiť za poskytovanie cenu Služieb, a to za podmienok stanovených v ustanoveniach Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú aj ďalšie práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti Orange súvisiace s jej predmetom. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služieb alebo niektorej z nich spoločnosťou Orange Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí aj pre prípad, že potom, čo Účastník so spoločnosťou Orange uzavrie Zmluvu, uzavrie s ňou ďalší zmluvný dokument s rovnakým názvom, predmetom ktorého je poskytovanie Služieb (napr. v prípade, ak chce užívať Služby vo viacerých Odborných jednotkách) – v takom prípade je takáto ďalšia zmluva o poskytovaní verejných služieb súčasťou Zmluvy. Súčasťou Zmlu-

vy sú Cenník, Podmienky a všetky vydané Čiastkové všeobecné podmienky. Súčasťou Zmluvy o pripojení sú tiež všetky dodatky, osobitné dohody, Pokyny, akceptované žiadosti Účastníka a iné právne úkony, ktorými sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na doplnení alebo inej zmene vzťahov týkajúcich sa poskytovania/ užívania Služieb. Celý názov Zmluvy je Zmluva o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služieb Orange Doma. Za Zmluvu sa považuje aj každá zmluva o pripojení uzavretá podľa doterajších predpisov medzi spoločnosťou Orange Slovensko a Účastníkom.

- e) Cenník je tarifa Služieb obsahujúca ceny jednotlivých Čiastkových služieb, ich samostatne oceňovaných súčastí, najmä rôznych dopĺňujúcich služieb, a prípadne tiež ceny iných plnení poskytovaných v súvislosti s nimi. V Cenníku môžu byť tiež osobitné ceny pre kombinácie viacerých Čiastkových služieb či pre kombinácie plnení tvoriacich ich súčasť, ako aj iných plnení. V Cenníku sú uvedené aj údaje o bezplatných službách a o službách, za ktoré sa nepožaduje zvláštna úhrada, a údaj, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách Služieb a prípadných zľavách z týchto cien a výška servisných poplatkov, ak také Orange Slovensko účtuje. Cenník ďalej obsahuje informácie o počiatočnom a konečnom termíne zúčtovacieho obdobia, spôsobe zaookrúhľovania a o spôsobe úhrady týchto cien a informáciu o možných rozdieloch v nákladoch Účastníka súvisiacich so spôsobmi platby. Cenník môže obsahovať tiež ďalšie informácie týkajúce sa poskytovania Služieb. 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.). Spoločnosť Orange môže vydať celý Cenník alebo jeho niektorú časť v akejkoľvek ňou určenej forme, čiže písomná forma nie je podmienkou platnosti Cenníka, resp. jeho časti. Podmienkou platnosti a účinnosti Cenníka je jeho vydanie spoločnosťou Orange a zverejnenie spôsobom určeným spoločnosťou Orange (pokiaľ spôsob zverejnenia nevyplýva z ustanovení platného právneho predpisu). Pokiaľ bolo vydaných viac obsahovo sa líšiacich Cenníkov alebo častí Cenníkov upravujúcich podmienky tých istých plnení tvoriacich súčasť Služby, je platný ten Cenník alebo jeho časť (napr. príloha alebo dodatok), ktoré boli vydané neskôr. Nové znenie Cenníka v príslušnom rozsahu nahrádza predchádzajúce znenie Cenníka.
- f) Služby sú plnenia poskytované Účastníkovi na základe Zmluvy spočívajúce najmä v (i) zriadení a poskytovaní Pripojenia k Sieti pre Účastníka, (ii) poskytovaní elektronickej komunikačnej služby prenosu dát, (iii) poskytovaní služby retransmisie, pokiaľ o jej poskytovanie Účastník požiada, (iv) poskytovaní verejnej telefónnej služby, pokiaľ je táto spoločnosťou Orange ponúkaná a Účastník o jej poskytovanie požiada, (v) poskytovaní technickej podpory a servisných služieb pri užívaní Služieb Účastníkom, (vi) poskytovaní prístupu prostredníctvom Sieť do iných verejne prístupných dátových sietí (Internet), pokiaľ o to Účastník požiada, (vii) rôznych obsahoch a iných službách informačnej spoločnosti, pokiaľ sú tieto zaradené v ponuke spoločnosti Orange a Účastník o ich poskytovanie požiada, (viii) poskyto-

vaní doplnkových služieb k Službám alebo niektorým z nich a (ix) poskytovaní iných plnení, ktoré sú uvedené v Cenníku, pokiaľ o ich poskytovanie Účastník požiada, alebo v poskytovaní iných plnení, ak sa na ich poskytovaní dohodnú spoločnosť Orange a Účastník. Štruktúra a druhy Čiastkových služieb a ďalších plnení, o poskytovanie ktorých môže Účastník požiadať a ktoré vo svojom súhrne tvoria Služby, sú uvedené v Cenníku, pričom platí, že súčasťou Služieb sú všetky produkty a iné plnenia uvedené v Cenníku. Služby môžu mať najrôznejší charakter, pričom pre ne platí, že ich spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje prostredníctvom Siete alebo v súvislosti so službami poskytovanými prostredníctvom Siete. Účastník a spoločnosť Orange sa môžu dohodnúť aj na poskytovaní plnení, ktoré nie sú uvedené v Cenníku, prostredníctvom Siete, avšak len formou písomnej dohody, pokiaľ spoločnosť Orange pre takýto prípad nestanoví inú osobitnú formu dohody (napr. akceptovanie písomnej alebo telefonической žiadosti Účastníka spoločnosťou Orange), pričom v prípade takejto dohody sa takéto plnenie považuje za súčasť Služieb a pokiaľ v dohode medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom nie je uvedené inak, platia pre jeho poskytovanie ustanovenia Podmienok a príslušných Čiastkových všeobecných podmienok. Za účelom úpravy podmienok pre poskytovanie plnení tvoriacich súčasť Služieb, ktoré nie sú uvedené v Cenníku alebo ktoré síce sú uvedené v Cenníku, avšak je potrebné osobitne upraviť podmienky ich poskytovania, spoločnosť Orange môže vydať osobitné podmienky poskytovania týchto služieb, ktoré majú v takom prípade prednosť pred týmito Podmienkami, ako aj pred Čiastkovými všeobecnými podmienkami, pokiaľ nie je v osobitných podmienkach poskytovania týchto služieb uvedené inak.

- g) Čiastkové služby sú služby ponúkané spoločnosťou Orange aj samostatne (teda je možné každú jednotlivú Čiastkovú službu aktivovať a poskytovať samostatne bez toho, aby sa zároveň poskytovala ktorákoľvek iná Čiastková služba), ktorých súhrn spolu s plneniami poskytovanými v súvislosti s Čiastkovými službami tvorí Služby a ktorých základné a spoločné podmienky poskytovania a užívania sú uvedené v týchto Podmienkach. Bližšia úprava jednotlivých Čiastkových služieb je uvedená v jednotlivých Čiastkových všeobecných podmienkach vydaných pre jednotlivé Čiastkové služby, pričom nie je vylúčený ani taký model, že sa vydajú jedny Čiastkové všeobecné podmienky upravujúce podmienky viacerých Čiastkových služieb, avšak len v prípade, ak to neodporuje platným právnym predpisom. Pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje alebo v budúcnosti bude poskytovať Čiastkovú službu, ku ktorej neboli vydané samostatné Čiastkové všeobecné podmienky a zároveň žiadne z už vydaných Čiastkových všeobecných podmienok nie sú výslovne určené pre úpravu tejto Čiastkovej služby, spravuje sa poskytovanie/užívanie tejto Čiastkovej služby popri týchto Podmienkach ustanoveniami tých Čiastkových všeobecných podmienok, ktoré upravujú vzťahy svojou podstatou najbližšie vzťahom vznikajúcim pri poskytovaní predmetnej Čiastkovej služby, pričom ak sú rôzne vzťahy tejto Čiastkovej služby

svojou podstatou blízke vzťahom upravovaným rôznymi Čiastkovými všeobecnými podmienkami, vzťahujú sa pre takýto prípad na jednotlivé vzťahy predmetnej Čiastkovej služby ustanovenia viacerých Čiastkových všeobecných podmienok. Každá Čiastková služba je tvorená zo súboru plnení pozostávajúceho zo základnej služby a doplňujúcich (tiež doplnkových) služieb a plnení. Základná služba (napr. základná služba poskytovania prístupu k Internetu alebo základná služba poskytovania retransmisie, alebo základná služba vo forme verejnej telefónnej služby) je vždy poskytovaná prostredníctvom Siete, pričom plnenia, z ktorých pozostáva základná služba, majú charakter podstatnej náležitosti Čiastkovej služby, bez poskytovania ktorej by neboli naplnené definíčné znaky príslušnej Čiastkovej služby a zároveň by nebolo možné poskytovať predmetnú Čiastkovú službu. Základnú službu možno poskytovať buď samostatne, alebo s doplnkovými službami a plneniami. Doplnkové služby a plnenia (napr. zariadenie pripojenia k Sieti, rôzne servisné služby, sprievodca retransmitovanými programovými službami, elektronická pošta a pod.) môžu byť poskytované prostredníctvom Siete, ale vzhľadom na ich charakter nemusí ich poskytovanie byť spojené so Sieťou a zároveň ich podstata je doplňujúca, nie nevyhnutná a podstatná z pohľadu definície príslušnej Čiastkovej služby. Doplnkové služby a plnenia sa väčšinou nemôžu poskytovať samostatne bez poskytovania niektorej zo základných služieb. Niektoré doplnkové služby a plnenia je možné poskytovať popri základných službách rôznych Čiastkových služieb.

h) Sieť je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, prepájacích, smerovacích zariadení a iných prostriedkov umožňujúcich prenos signálov a informácií vo forme obrazu, zvuku alebo dát, využívajúca pevné optické vedenie, vybudovaná a prevádzkovaná spoločnosťou Orange. Sieť je spôsobilá na poskytovanie Služieb. Sieť je verejnou elektronickou komunikačnou sieťou v zmysle § 2 ods. 1 a 2 Zákona o elektronických komunikáciách. Podmienkou poskytovania Služieb Účastníkovi je pripojenie Odbernej jednotky k Sieti prostredníctvom Pripojenia. Odberná jednotka je pripojená k Sieti v koncovom bode Siete, ktorým je rozhranie medzi optickým káblom tvoriacim súčasť Siete a jeho pripojením do Konvertora v Odbernej jednotke (v prípade, že je Konvertor nahradený iným zariadením, ktorého funkciou je ukončenie optického vedenia Siete a jeho pripojenie k ethernetovému – metalickému – vedeniu alebo inému spôsobu vnútorného rozvodu signálov privádzaných do Odbernej jednotky prostredníctvom Siete [napr. rádiovým spojením] je koncovým bodom siete rozhranie medzi optickým káblom Siete a jeho pripojením do tohto iného zariadenia v Odbernej jednotke); pojem „Konvertor“ sa na účely Podmienok a ostatných súčastí Zmluvy o pripojení vzťahuje aj na takéto iné zariadenie, pokiaľ tomu neodporuje jeho technická alebo užívateľská charakteristika. Pokiaľ je však Pripojenie riešené takým spôsobom, že Sieť je ukončená konektorom (umiestneným v Odbernej jednotke mimo Konvertora), do ktorého sa zapája optický kábel spojený s Konvertorom, je koncovým bodom Siete a rozhraním medzi Sieťou a zariadeniami Odbernej jednotky tento konektor (zásuvka, do ktorej možno



- pripojiť optický kábel vedený z Konvertora).
- i) Výstupné zariadenie Účastníka je zariadenie, prostredníctvom ktorého Účastník priamo užíva jednotlivé Čiastkové služby (napr. počítač so svojimi periférnymi zariadeniami, televízny prijímač, telefónny prístroj a pod.). Za výstupné zariadenia Účastníka sa považujú aj výstupné zariadenia potrebné na užívanie jednotlivých Čiastkových služieb, ktoré síce nie sú vo vlastníctve Účastníka, ale tento ich používa na základe akéhokoľvek titulu alebo aj bez právneho titulu na užívanie Služieb.
- j) Zariadenia sú rôzne elektrotechnické zariadenia nevyhnutné na užívaní Služieb, resp. časti z nich alebo síce nie nevyhnutné na užívanie Služieb alebo časti z nich, avšak zvyšujúce bezpečnosť, počet funkcionalít alebo iné kvalitatívne, resp. kvantitatívne parametre a charakteristiky poskytovaných Služieb. Zariadeniami sú najmä:
- (i) Konvertor je zariadenie ukončujúce optické vedenie Siete v jeho koncovom bode, ktorým je rozhranie medzi Konvertorom a optickým káblom Siete a prepája ho s vedením vnútri Odbernej jednotky. Konvertor môže poskytovať tiež viacero ďalších funkcionalít vrátane funkcionalít (alebo ich častí) poskytovaných inými, v tomto písme nižšie uvedenými Zariadeniami (rozsah poskytovaných funkcií závisí od jednotlivých typov Konvertorov). Ku Konvertoru je možné pripojiť, pokiaľ jeho konkrétny typ je vybavený príslušnými rozhraniami a spôsobilý poskytovať na to potrebné funkcionality, ďalšie Zariadenia (napr. Livebox, Set-Top-Box, Bezdrôtový smerovač) alebo aj priamo niektoré výstupné zariadenia Účastníka (napríklad telefónny prístroj). Konvertor umožňuje zmenu prenosu dát optickým vedením na prenos vedením prostredníctvom ethernetového kábla. Konvertor je určený na poskytovanie všetkých Čiastkových služieb (nie je však vylúčené jeho nahradenie iným Zariadením alebo kombináciou iných Zariadení).
- (ii) Livebox je zariadenie (služiacie tiež ako router pre Služby), do ktorého je možné za účelom užívania Služieb pripojiť buď priamo výstupné zariadenia Účastníka (notebook, telefón), alebo ďalšie zo Zariadení, ktoré je nevyhnutné na užívanie niektorých Čiastkových služieb (Set-Top-Box). Pripojenie výstupných zariadení Účastníka je možné prostredníctvom kábla alebo v prípade, ak takúto možnosť pri jednotlivých Čiastkových službách spoločnosť Orange ponúka prostredníctvom WiFi prenosu.
- (iii) Set-Top-Box je zariadenie nevyhnutné na poskytovanie niektorých Čiastkových služieb, na ktoré sa za účelom užívania takejto Čiastkovej služby pripája výstupné zariadenie Účastníka. Technickou podmienkou funkčnosti Set-Top-Boxu je vloženie Prístupovej karty na príjem služby TV na optike (ďalej len „Viaccess karta“) do Set-Top-Boxu na mieste na to určenom. Set-Top-Box poskytuje tiež ovládacie nástroje pre niektoré z Čiastkových služieb (menu pre ovládanie služby služby TV na optike, doplnkovú službu Video na požiadanie a pod.).
- (iv) Bezdrôtový smerovač je zariadenie poskytujúce viaceré funkcionality využiteľné najmä pri užívaní služby prístupu na internet (funkcionality WiFi smerovača, hardvér firewall a pod.). Viacero Zariadení

- uvedených v tomto písme môže byť tiež spojených do jedného zariadenia vykonávajúceho funkcionality viacerých Zariadení. Podmienkou poskytovania Služby pre ktorúkoľvek Odbernú jednotku je zariadenie Pripojenia, súčasťou ktorého je inštalácia Zariadení (tých, ktoré sú technicky potrebné na poskytovanie Služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite). Bez inštalácie Zariadení v príslušnej Odbernej jednotke a zariadenia osobitného Pripojenia Odbernej jednotky k Sieti nie je možné užívanie Služieb v danej Odbernej jednotke. Prenos Služieb z jednej Odbernej jednotky, v ktorej sú inštalované Zariadenia, do inej Odbernej jednotky je bez osobitného písomného súhlasu spoločnosti Orange zakázaný.
- k) Odberná jednotka je miestnosť alebo súbor miestností (väčšinou jeden byt), ku ktorým má Účastník vlastnícke právo alebo iné právo užívania, v ktorých je umiestnená (resp. má sa podľa Zmluvy umiestniť) sústava Zariadení pripojených na koncový bod Siete nevyhnutných na užívanie Služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite Účastníkom. Účastník môže užívať Služby len prostredníctvom výstupných zariadení Účastníka pripojených na Zariadenia, ktoré sú riadne pripojené k Sieti. Účastník je oprávnený prostredníctvom pripojenia Odbernej jednotky k Sieti užívať Služby len v rozsahu dohodnutom v Zmluve. Pokiaľ nie je dohodnuté v inom ustanovení Zmluvy inak (alebo to z iných ustanovení implicitne nevyplýva), platí, že Účastník je oprávnený každý z Čiastkových služieb v jednej Odbernej jednotke užívať prostredníctvom maximálne jedného výstupného zariadenia Účastníka pripojeného na Zariadenia (pokiaľ spoločnosť Orange vo svojej ponuke štandardne poskytuje zvýhodnenie na kúpu alebo užívacie práva k viacerým Zariadeniam toho istého druhu alebo výstupným zariadeniam Účastníka toho istého druhu, a to v súvislosti s tou istou Odbernou jednotkou, považuje sa to za dohodu o možnosti užívať tú istú Čiastkovú službu prostredníctvom viacerých Zariadení, resp. výstupných zariadení Účastníka, avšak maximálne v počte zodpovedajúcom počtu poskytovaných zvýhodnení v súvislosti s jednou Odbernou jednotkou). Pokiaľ by sa spoločnosť Orange a Účastník dohodli na tom, že je možné užívať v tej istej Odbernej jednotke niektorú z Čiastkových služieb prostredníctvom viacerých výstupných zariadení Účastníka, za užívanie Čiastkovej služby prostredníctvom viacerých výstupných zariadení Účastníka rovnakého druhu v tej istej Odbernej jednotke je Účastník povinný platiť cenu rovnajúcu sa súčtu ceny za užívanie Čiastkovej služby a počtu výstupných zariadení Účastníka rovnakého druhu pripojených na Zariadenia v rámci Odbernej jednotky. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí, len pokiaľ nevyplýva niečo iné z iných ustanovení Zmluvy (napr. k Cenníku). Zvyčajne je v jednej Odbernej jednotke zriadené za účelom užívania Služby len jedno Pripojenie k Sieti, teda v Odbernej jednotke je jeden koncový bod Siete (aj v prípade, že je ku koncovému bodu možné pripojiť Zariadenie prostredníctvom viacerých rozhraní, ide o jeden koncový bod a jedno pripojenie k Sieti). Ak je však zriadených v tej istej Odbernej jednotke viacero Pripojení k Sieti umožňujúcich užívanie Služby (t. j. v tej istej Odbernej jednotke je viac koncových bodov Siete), ustanovenia

- týchto Podmienok, ako aj iných ustanovení Zmluvy, ktoré sa vzťahujú k Odbernej jednotke, sa vzťahujú ku každému z týchto Pripojení samostatne, pokiaľ nevyplýva z konkrétnych ustanovení alebo z podstaty veci niečo iné. V prípade, že je v jednej Odbernej jednotke zriadených viac Pripojení, je Účastník povinný platiť cenu za užívanie Služby osobitne za každé z Pripojení (t. j. ceny v Cenníku sa, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, vzťahujú k užívaniu Služby [alebo s ňou poskytovaného plnenia] prostredníctvom jedného Pripojenia, resp. v súvislosti s jedným Pripojením).
- l) Pripojenie je súbor technických prostriedkov zabezpečujúci pripojenie Odbernej jednotky k Sieti, a to tým spôsobom, že Zariadenia inštalované v Odbernej jednotke sa pripoja k Sieti tak, aby mohol Účastník užívať Služby, na užívanie ktorých uzavrel so spoločnosťou Orange Zmluvu. Odberná jednotka je pripojená k Sieti v koncovom bode Siete.
- m) Zariadenie Pripojenia je technický a administratívny postup zahrňujúci úkony spoločnosti Orange (za úkony spoločnosti Orange sa považujú aj úkony tretej osoby vykonávané v mene spoločnosti Orange), ako aj Účastníka, ktorým sa umožní inštaláciou Zariadení v Odbernej jednotke a ich pripojením k Sieti v jej koncovom bode prístup k Službám Účastníkovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky na poskytovanie Služieb.
- n) Obchodné miesto je obchodný priestor spoločnosti Orange alebo jej autorizovaných predajcov, označený logom spoločnosti Orange, v ktorom sú prístupné platné zmluvné dokumenty týkajúce sa poskytovania Služieb, ako aj informačné materiály o Službách 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 a poskytujú záujemcom o ich uzavretie, ako aj účastníkom Služieb všetky dostupné informácie o Službách; pokiaľ je to technicky možné a 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 Slovensko výslovne dohodnuté, ale z úkonov Účastníka je zrejmé, že súhlasil (konkludentne) s využitím komunikačného prostredia ako obchodného miesta. V prípade, že sa Zmluva uzaviera, resp. mení v iných priestoroch, ako je uvedené vyššie v tomto písme, považujú sa aj tieto priestory za Obchodné miesto, pokiaľ s Účastníkom (resp. Záujemcom) uzaviera Zmluvu alebo ju mení či dopĺňa zamestnanec spoločnosti Orange alebo ňou na to splnomocnená osoba alebo oprávnený zamestnanec spoločnosti Orange na to splnomocnenej osoby. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť, že len na niektorých Obchodných miestach spoločnosti Orange je možné uzavierať Zmluvu a riešiť vzťahy týkajúce sa Služby a jej poskytovania jej Účastníkom alebo že dohodu o poskytovaní niektorých plnení tvoriacich súčasť Služby alebo poskytovaných v súvislosti so Službou je možné uzavrieť len na spoločnosťou Orange určených miestach. V prípade podľa predchádzajúcej vety sa za Obchodné miesta v zmysle týchto Podmienok považujú len tie Obchodné miesta spoločnosti Orange, pre ktoré spoločnosť Orange stanovila, že je v nich možné uzavierať Zmluvu a riešiť ostatné vzťahy týkajúce sa Služby. Obmedzenie podľa predchádzajúcich dvoch viet platí len v tom rozsahu a prípadoch, v ktorých takéto obmedzenie nie je v rozpore s ustanoveniami platných právnych predpisov.
- o) CN je identifikátor vo forme čísla prideleného spoločnosťou Orange Účastníkovi, pod ktorým je Účastník vedený v systémoch spoločnosti Orange. Pokiaľ bolo CN pridelené Účastníkovi už na základe inej zmluvy o pripojení uzavretej medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, je spoločnosť Orange oprávnená prideliť po uzavretí Zmluvy o pripojení to isté CN, pod ktorým bude vedený Účastník pre obidva zmluvné vzťahy. Spoločnosť Orange je oprávnená na žiadosť Účastníka alebo aj bez nej prideliť Účastníkovi aj viac CN. Účastník je povinný uvádzať príslušné CN vo svojej komunikácii so spoločnosťou Orange, ako aj v právnych a iných úkonoch súvisiacich s predmetom Zmluvy. Pokiaľ mu bolo pridelených viac CN a ak zo samotnej podstaty veci alebo dohody medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange nevyplýva niečo iné, platí, že pokiaľ úkon Účastníka obsahuje len jedno alebo len niektoré z pridelených CN, vzťahuje sa daný úkon len na tú časť Zmluvy a tú časť plnení poskytovaných podľa Zmluvy, ktorá sa týka služieb poskytovaných Účastníkovi pod CN uvedenými v danom úkone.
- p) ID kód (Identifikačný kód) je bezpečnostný kód, zložený z čísel alebo kombinácie čísel a znakov, generovaný informačným systémom spoločnosti Orange. ID kód slúži Účastníkovi na identifikáciu v súvislosti s aktiváciou a používaním vybraných služieb a plnení tvoriacich súčasť Služieb, ako aj na komunikáciu s úsekom služieb zákazníkom. ID kód pridelí spoločnosť Orange Účastníkovi po uzavretí Zmluvy o pripojení a doručí spôsobom ňou stanoveným.
- q) Prekládka Pripojenia je technický a administratívny postup zahrňujúci úkony spoločnosti Orange, ako aj Účastníka, ktorým sa zriadené Pripojenie Odbernej jednotky Účastníka na základe dohody Účastníka a spoločnosti Orange zruší a zároveň sa zriadi Pripojenie inej Odbernej jednotky Účastníka, pričom sa na zriadenie Pripojenia novej Odbernej jednotky použijú Zariadenia odinštalované z pôvodnej Odbernej jednotky pri rušení Pripojenia tejto Odbernej jednotky k Sieti (súčasťou prekládky však môže byť tiež výmena niektorých alebo všetkých pôvodných Zariadení, ak sa Účastník a spoločnosť Orange tak dohodnú).
- r) Spoločnosť Orange je spoločnosť Orange Slovensko, a.s., vrátane jej zamestnancov, zástupcov a univerzálnych právnych nástupcov.
- s) Prevádzkové údaje sú údaje vzťahujúce sa na Účastníka 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. Prevádzkovými údajmi nie je obsah prenášaných správ.

- t) Správa je informácia, ktorá sa vymieňa alebo prenáša medzi konečným počtom subjektov prostredníctvom verejnej služby; okrem informácie prenášanej ako súčasť rozhlasového a televízneho vysielať sieťou, ktorú nemožno priradiť konkrétnemu užívateľovi, ktorý túto informáciu prijíma.
- u) 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).
- v) Pokyn je informácia (pokyn, upozornenie, návod alebo iná forma oznámenia) spoločnosti Orange spresňujúca niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo Účastníka rámcovo upravené v Zmluve, týchto Podmienkach alebo v platných právnych predpisoch oznámená Účastníkovi zverejnením na webovej stránke (resp. jej príslušnej sekcii) spoločnosti Orange týkajúcej sa poskytovania Služby alebo oznámená Účastníkovi sprístupnením pri použití spoločnosťou Orange stanoveného spôsobu aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny niektorého z plnení tvoriacich súčasť Služby alebo pri použití iného, spoločnosťou Orange stanoveného spôsobu ovládania funkcionality Služby (resp. jednotlivého plnenia tvoriaceho súčasť Služby), alebo oznámená Účastníkovi iným spôsobom zvoleným spoločnosťou Orange.
- w) Internetom sa rozumie celosvetová verejná globálna sieť radiaca sa najmä súborom komunikačných protokolov TCP/IP (transportný protokol a sieťový protokol) vytvorená vzájomným prepojením množstva verejných sietí, umožňujúca jej užívateľom vzájomnú komunikáciu, užívanie informačných, technických a iných zdrojov systémov a sietí pripojených do tejto verejnej siete, užívanie alebo poskytovanie rôznych služieb a prijímanie, resp. poskytovanie iných plnení jej prostredníctvom.
- x) SN je identifikátor vo forme čísla prideleného spoločnosťou Orange konkrétnemu Pripojeniu. V prípade, že sa v niektorom zmluvnom dokumente vyskytuje pojem „SN“ (alebo tiež „Subscriber Number“), rozumie sa tým tiež pojem Odborná jednotka (resp. konkrétne Pripojenie v Odbornej jednotke, pokiaľ je v tej istej Odbornej jednotke zriadených viac Pripojení), pričom uvedením konkrétneho SN prideleného niektorému Pripojeniu (Odbornej jednotke) sa rozumie to Pripojenie (Odborná jednotka), ktorému bolo spoločnosťou Orange toto SN pridelené. „SN“ sa môže v zmluvných dokumentoch označovať aj ako Identifikátor.
- y) Osobné údaje sú údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.

### Článok 3

#### Služby, ich kvalita a územný rozsah ich poskytovania

1. Služby tvorí súbor plnení členených na Čiastkové služby, ktorých základná charakteristika je podaná v článku

2 písmenách f) a g) Podmienok a súčasťou základnej charakteristiky Služieb sú tiež charakteristiky Čiastkových služieb obsiahnuté v Čiastkových všeobecných podmienkach. Súčasťou Služieb sú tiež doplňujúce služby a plnenia poskytované v súvislosti s jednotlivými Čiastkovými službami. Charakteristiku Služieb tvoria tiež podmienky poskytovania jednotlivých plnení tvoriacich v súhrne Služby uvedené v Cenníku a v ďalších častiach Zmluvy.

2. Spoločnosť Orange sa zaväzuje, pokiaľ nestanoví pre niektoré Čiastkové služby, účastnícke programy, balíky alebo iné štruktúrne jednotky Služieb inak, dodržiavať základné parametre kvality Služieb v súlade s normami vydanými Medzinárodnou telekomunikačnou úniou (ITU), prípadne inými na to oprávnenými štandardizačnými autoritami (napr. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR, Európsky telekomunikačný štandardizačný inštitút – ETSI). Spoločnosť môže pre niektoré Čiastkové služby, ich jednotlivé balíky, účastnícke programy a iné štruktúrne jednotky stanoviť v Pokynoch, Cenníku alebo v iných častiach Zmluvy konkrétne kvalitatívne parametre, ktoré ich charakterizujú, pričom ak ich spoločnosť Orange nezmení, tieto majú charakter záväznej informácie, ak nie je uvedené inak. V prípade, že Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR stanoví v súlade s § 46 Zákona o elektronických komunikáciách merateľné ukazovatele kvality verejných služieb tvoriacich súčasť Služby, spoločnosť Orange sa zaväzuje dodržiavať tieto ukazovatele, pričom takto stanovené parametre Služby majú prednosť pred parametrami stanovenými podľa predchádzajúcich ustanovení tohto bodu.
3. Spoločnosť Orange poskytuje Služby v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách, zákona č. 308/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov a ostatných platných právnych predpisov, všeobecných a individuálnych povolení, registrácií a iných relevantných právnych aktov v rámci územia Slovenskej republiky, pričom konkrétne územné vymedzenie poskytovania Služby vyplýva z územného vymedzenia Sieťe, jej koncových bodov a pripojení jednotlivých Odborných jednotiek ku koncovým bodom Sieťe. Pokiaľ sa na tom osobitne dohodnú Účastník a spoločnosť Orange v Zmluve a neodporuje to ustanoveniam platných právnych predpisov a iných relevantných právnych aktov, Služby je možné poskytovať aj mimo územia Slovenskej republiky. Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že spoločnosť Orange je oprávnená poskytovať Služby prostredníctvom Sieťe, ale tiež prostredníctvom iných elektronických komunikačných sietí a telekomunikačných zariadení spoločnosti Orange, ako aj elektronických komunikačných sietí a telekomunikačných zariadení iných subjektov.
4. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služieb môže byť zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií, pričom kvalitatívne parametre jednotlivých Služieb môžu závisieť tiež od parametrov Zariadení a výstupných zariadení Účastníka, prípadne iných zariadení, ktoré sú potrebné na poskytovanie jednotlivých Služieb (napr. Viaccess karta). Na poskytovanie niektorých Služieb alebo niektorých plnení tvoriacich



Služby, resp. na dosiahnutie určitých parametrov ich poskytovania, môžu byť okrem v predchádzajúcej vete uvedených podmienok stanovené tiež 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 niektorá zo Služieb sa 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.

## **Druhá časť**

### **Zmluva o poskytovaní verejných služieb**

#### **Článok 4**

#### **Zmluva o poskytovaní verejných služieb a podmienky jej uzavretia**

1. Spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorá bola medzi nimi uzavretá v písomnej forme. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, obsahom ktorého je najmä záväzok spoločnosti Orange poskytovať Účastníkovi Služby, resp. ich časť (Čiastkovú službu) v rozsahu, kvalite a za podmienok dohodnutých v Zmluve a záväzok Účastníka platiť za Služby cenu vo výške dohodnutej v Zmluve, ako aj záväzok Účastníka plniť ďalšie povinnosti spojené s užívaním Služieb dohodnuté v Zmluve alebo stanovené v platných právnych predpisoch. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje Zákon, platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravujú Zmluva, Podmienky a Cenník. Spoločnosť Orange a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzavrieť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, a to najmä uzavretie dodatkov k Zmluvám, osobitných dohôd alebo žiadostí) podľa Podmienok aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti Orange ako podpisom referenčným (vzorovým). Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
2. Podstatnými náležitosťami Zmluvy sú dohoda o druhu a rozsahu poskytovaných Služieb (Čiastková služba a jej rozsah, doplnkové plnenia a služby), dohoda o mieste ich poskytovania (Odberné miesto) a dohoda o cene za Služby. Okrem toho Zmluva obsahuje nasledujúce údaje: lehotu prvého pripojenia k Sieti, obmedzenia, ktoré spoločnosť Orange zavedie na používanie koncových zariadení dodaných Účastníkovi, možnosť Účastníka zverejniť alebo nezverejniť svoje osobné údaje v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní, zdroj, spôsob a možnosti získania informácií o cene, informáciu o zúčtovacom období a spôsobe fakturácie a dobe trvania Zmluvy. Ak

3. Zmluva pozostáva jednak zo samotného tela, súčasťou ktorého sú okrem identifikačných údajov zmluvných strán a základných ustanovení tiež podpisy zmluvných strán (resp. osôb oprávnených za ne podpisovať Zmluvu), jednak z ďalších súčastí Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky, ako aj všetky Čiastkové všeobecné podmienky, Cenník, ako aj ďalšie súčasti Zmluvy, ako sú rôzne spoločnosťou Orange akceptované žiadosti Účastníka, dodatky k Zmluve, osobitné dohody o poskytovaní niektorých plnení a iné spoločnosťou Orange stanovené formy zmien Zmluvy. Súčasťou Zmluvy sú tiež všetky Pokyny. Pokyny sa stanú súčasťou Zmluvy len v prípade, že Účastník skutočne užíva plnenie, ktorého užívania sa príslušné informácie tvoriace Pokyny týkajú.
4. V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami Zmluvy platí, že ustanovenia tela Zmluvy majú vždy prednosť pred ustanoveniami Cenníka, Podmienok a Čiastkových všeobecných podmienok a ustanovenia Čiastkových všeobecných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami Podmienok, avšak len v rozsahu, v ktorom sa týkajú Čiastkových služieb, ktorých podmienky bližšie upravujú. Rôzne formy zmeny Zmluvy (akceptované žiadosti Účastníka, dodatky k Zmluve, osobitné dohody a zmluvy meniace obsah Zmluvy, ak tvoria súčasť Zmluvy, stanovené spoločnosťou Orange pre tieto prípady) majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami tela Zmluvy, ako aj Cenníka, Podmienok a Čiastkových všeobecných podmienok. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Pokynov a ustanoveniami tých častí Zmluvy, ktoré majú písomnú formu, platí, že písomné časti Zmluvy majú prednosť pred Pokynmi. V prípade, že boli pre niektoré plnenia tvoriace súčasť Služby vydané osobitné podmienky, majú tieto v prípade rozporu s ustanoveniami Podmienok prednosť pred dotknutými ustanoveniami Podmienok.
5. Spoločnosť Orange uzavrie Zmluvu s každým Záujemcom, ktorý prejaví záujem o poskytovanie Služby a požiada o uzavretie Zmluvy, ktorý preukáže predložením príslušných dokladov svoju právnu subjektivitu, oprávnenie osôb podpisujúcich Zmluvu zaväzovať Účastníka v rozsahu podľa Zmluvy, právo užívania k Odbernej jednotke a prípadne ďalšie skutočnosti požadované spoločnosťou Orange a ktorý pristúpi na podmienky Zmluvy. Spoločnosť Orange však nie je povinná uzavrieť so Záujemcom Zmluvu v prípadoch uvedených v bode 6 tohto článku.
6. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak
  - a) poskytovanie Služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
  - b) záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti Orange alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby a/alebo siete, alebo spoločnosť Orange alebo iný podnik už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal Zmluvu s ním,

- c) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
7. Záujemca je povinný poskytnúť za účelom uzavretia Zmluvy spoločnosti Orange požadované údaje identifikujúce Účastníka alebo za neho konajúcu osobu a súčasne je povinný poskytnúť všetky doklady požadované spoločnosťou Orange na preukázanie skutočností podstatných na uzavretie alebo plnenie Zmluvy alebo ich dostatočne nepreukázať iným spôsobom, zároveň je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetky ňou požadované informácie potrebné na poskytovanie Služby a súčasne je povinný na výzvu spoločnosti Orange poskytnúť tejto overené výsledky hospodárenia za predchádzajúce obdobie. V prípade, že Záujemca nie je ochotný splniť niektorú z povinností podľa predchádzajúcej vety (obdobne to platí, ak nie je ochotný splniť akúkoľvek inú povinnosť stanovenú v Podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy), znamená to, že nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť s ním uzavrieť Zmluvu v zmysle bodu 6 písm. c) tohto článku.
8. Záujemca, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou, zapísanou v obchodnom, prípadne v inom registri vedenom na príslušnom súde alebo inom štátnom orgáne, prípadne inej inštitúcii zriadenej podľa zákona, podpisuje Zmluvu v súlade s týmto zápisom, štatútom alebo iným relevantným dokladom o právnej subjektivite Zájemcu. Záujemca, ktorý je zahraničnou osobou a je oprávnený podnikáť na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzavretia 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.
9. Zmluva nadobudne platnosť v deň jej uzavretia. Zmluva je uzavretá dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami na tlačive spoločnosti Orange. Ak nedôjde k podpísaniu Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami v jeden deň, považuje sa za uzavretú v deň, v ktorom ju podpísala v poradí druhá zmluvná strana. Záujemca podpisuje Zmluvu priamo (vrátane podpisu štatutárnym orgánom) alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu, prípadne zákonného zástupcu.
10. Pokiaľ nie je uvedené priamo v tele Zmluvy inak, Zmluva je vyhotovená dvojmo, jedno vyhotovenie pre Účastníka a jedno vyhotovenie pre spoločnosť Orange.
11. Zmluva sa uzaviera, ak nie je v inom ustanovení Zmluvy alebo osobitnej dohode uzavretej na tento účel medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom dohodnuté inak, na dobu neurčitú. V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu určitú, sú podmienky predĺženia poskytovania Služieb osobitne dohodnuté v inom ustanovení Zmluvy alebo osobitnej dohode podľa predchádzajúcej vety. Pokiaľ nie sú podmienky predĺženia poskytovania Služieb a platnosti Zmluvy osobitne uvedené v Zmluve (resp. osobitnej dohode) uzavretej na dobu určitú, platí, že ak Účastník alebo spoločnosť Orange najneskôr 15 dní pred uplynutím doby platnosti Zmluvy neoznámí písomnou formou druhej zmluvnej strane, že nemá záujem o predĺženie platnosti Zmluvy, platnosť Zmluvy sa bez ďalšieho úkonu predlžuje po uplynutí dohodnutej doby platnosti na dobu neurčitú.
12. 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 a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služieb, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel a kódov potrebných na užívanie Služieb alebo na ich aktiváciu. Ak sa tak spoločnosť Orange a Účastník dohodnú (na takúto formu nie je potrebná písomná forma) alebo ak tak určí spoločnosť Orange, je spoločnosť Orange oprávnená na takéto telefónne číslo/e-mailovú adresu posilať elektronickú faktúru. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená posilať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa zaslaná 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.

13. Zmluva nevznikne v prípade, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, obchodnými zvyklosťami alebo v rozpore s dobrými mravmi.

## Článok 5

### Zmena Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v týchto Podmienkach, v Čiastkových všeobecných podmienkach alebo v iných ustanoveniach Zmluvy (vrátane tých, pred ktorými by podľa článku 4 bodu 4 týchto Podmienok mali mať prednosť ustanovenia Podmienok) uvedený iný spôsob zmeny Zmluvy. Ustanovenia Zmluvy je možné zmeniť tiež samostatne uzavretou písomnou zmluvou uzavretou po uzavretí Zmluvy, pokiaľ jej obsahom bude dohoda zmluvných strán, predmetom ktorej je zmena podmienok upravovaných Zmluvou. Pokiaľ nie je v takejto zmluve uvedené niečo iné, považuje sa takáto samostatná zmluva v časti upravujúcej práva a/alebo povinnosti súvisiace s poskytovaním/užívaním Služieb za súčasť Zmluvy. Pokiaľ by platnosť takejto samostatnej zmluvy, ktorej časť alebo ktorá sa ako celok považuje v zmysle predchádzajúcej vety za súčasť Zmluvy, zanikla, platnosť a účinnosť Zmluvy ako celku nebude dotknutá a zanikne len platnosť tých dohôd, ktoré boli obsahom tejto samostatnej zmluvy.
2. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny podmienok poskytovania Služieb alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy. Pokiaľ nie je výslovne stanovené v niektorých ustanoveniach Zmluvy inak, zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán, pričom formu takejto dohody je oprávnená stanoviť spoločnosť Orange. Formou



- dohody podľa predchádzajúcej vety môže byť napríklad žiadosť Účastníka akceptovaná spoločnosťou Orange, pričom spoločnosť Orange môže stanoviť akýkoľvek spôsob podávania žiadosti a jej právnu formu a náležitosti, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, napr. písomná žiadosť podávaná na obchodných miestach, žiadosť podávaná prostredníctvom internetového formulára na webovej stránke spoločnosti Orange, telefonickým volaním s operátorom alebo príslušným agentom, IVR, prostredníctvom Set-Top-Boxu a príslušnej elektronickej platformy a pod. Rovnako môže stanoviť osobitný spôsob akceptovania žiadosti. Písomná forma je podmienkou platnosti dohody o zmene len tých práv a/alebo povinností strán Zmluvy, pri ktorých možno zmenu dojednať výhradne v písomnej dohode podľa platných právnych predpisov alebo ak to bolo osobitne dohodnuté v Zmluve alebo inom zmluvnom dokumente medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange alebo ak takúto formu zmeny stanovila spoločnosť Orange. Pokiaľ nie je spoločnosťou Orange stanovené inak, platí, že dohoda o zmene zmluvných podmienok a o zmene ceny, o aktivácii, deaktivácii alebo inej zmene plnení tvoriacich súčasť Služieb medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom sa v prípade, ak sa uzatvára na základe žiadosti Účastníka podanej spôsobom určeným spoločnosťou Orange, považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb počas účinnosti zmenených zmluvných podmienok alebo ceny alebo iných zmien Služieb vrátane aktivácie, deaktivácie alebo iných zmien služieb a iných plnení tvoriacich Služby. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí len v prípade, ak spoločnosť Orange stanovila pre príslušné zmeny Zmluvy formu spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Účastníka.
3. 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. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť takúto žiadosť Účastníka najmä v prípadoch, keď jej akceptovanie a/alebo poskytovanie plnení podľa zmeneného znenia Zmluvy nie je možné z technických, administratívnych, kapacitných alebo iných dôvodov, alebo síce akceptácia a poskytovanie plnení možné sú, ale s takými nákladmi alebo inými dôsledkami, že od spoločnosti Orange nemožno spravodlivo požadovať akceptáciu žiadosti a poskytovanie plnení podľa požadovaného nového znenia Zmluvy. Pokiaľ to neodporuje platným právnym predpisom, je spoločnosť Orange oprávnená žiadosť o vykonanie zmeny v Zmluve odmietnuť (za odmietnutie sa považuje aj samotné nevykonanie požadovaných zmien) aj bez uvedenia akéhokoľvek dôvodu odmietnutia.
4. Pokiaľ nie je dohodnuté alebo spoločnosťou Orange stanovené inak, sprístupnenie, deaktiváciu alebo zmenu služieb alebo iných plnení tvoriacich Služby, ako aj zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnuté Služby uskutoční spoločnosť Orange najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi za predpokladu, že žiadosť Účastníka o zmenu prevezme spoločnosť Orange najneskôr v tretí pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi. V opačnom prípade je spoločnosť Orange oprávnená uskutočniť požadovanú zmenu v Zmluve najneskôr v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, ktoré nasleduje po uplynutí zúčtovacieho obdobia, v ktorom spoločnosť Orange prevzala žiadosť o zmenu v Zmluve.
5. V prípadoch, keď je v Zmluve alebo inak dohodnutá možnosť zmeny Zmluvy jednostranným úkonom spoločnosti Orange, platí, že povinnosti spoločnosti Orange voči Účastníkovi v prípade jednostrannej zmeny Zmluvy alebo jej časti sú rozdielne v prípade, keď má zmena charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, a v prípade, keď takýto charakter nemá. Za zmenu zmluvných podmienok sa však vôbec nepovažuje ich úprava, ktorá je vyvolaná priamo alebo nepriamo zmenou Zákona o elektronických komunikáciách či iného všeobecne záväzného právneho predpisu (prijatého Slovenskou republikou alebo Európskou úniou, pokiaľ je takáto európska norma v Slovenskej republike priamo záväzná), technickej normy, odporúčania alebo záväzného rozhodnutia štandardizačnej authority (napr. ITU) alebo rozhodnutiami orgánov oprávnených v zmysle platného právneho poriadku regulovať poskytovanie Služieb, Čiastkových služieb alebo iného plnenia tvoriaceho súčasť Služieb alebo iným spôsobom zasahovať do práv a povinností strán Zmluvy (ďalej tiež „predpisy a akty oprávnených subjektov“), pokiaľ takáto úprava svojím obsahom alebo rozsahom nepresahuje rámec vyvolaný zmenou predpisov a/alebo aktmi oprávnených subjektov.
6. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Účastníkovi podstatnú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Orange má týkať Účastníka, a to písomne (vrátane uvedenia informácie vo faktúre), elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS správy a MMS správy) alebo telefonicky, najmenej jeden mesiac pred účinnosťou takejto jednostrannej podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Podstatná jednostranná zmena zmluvných podmienok je taká zmena Zmluvy (vrátane zmien jej častí, ako sú tieto Podmienky, Čiastkové podmienky, Cenník a pod.), ktorú je spoločnosť Orange v zmysle Zmluvy oprávnená vykonať jednostranne a ktorá má za následok priame zvýšenie ceny Služieb alebo niektorej ich časti, ktorú Účastník podľa Zmluvy využíva, alebo ktorá bude mať za následok objektívne obmedzenie práv Účastníka dohodnutých v Zmluve, objektívne zhoršenie právneho postavenia Účastníka alebo podstatné rozšírenie jeho povinností nad rámec povinností výslovne dohodnutých v Zmluve pred takouto zmenou. Za podstatnú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena, ktorá spĺňa kritériá podľa predchádzajúcej vety, ktorá však vzhľadom na svoj rozsah a/alebo nevýznamný dosah na postavenie Účastníka v príslušnom zmluvnom vzťahu k spoločnosti Orange nemá charakter podstatnej zmeny, a to aj z toho dôvodu, že sa možno oprávnenne domnievať, že Účastník by Zmluvu uzavrel aj v prípade, ak by bol vopred oboznámený s takouto zmenou zmluvných podmienok. Podstatnou jednostrannou zmenou zmluvných podmienok nie je ani taká jednostranná zmena, ktorá by vzhľadom na predchádzajúce ustanovenia tohto bodu mohla vykazovať

znaky podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, avšak nedotýka sa plnení, ktoré spoločnosť Orange Účastníkovi na základe ustanovení Zmluvy priamo poskytuje, a teda sa priamo nedotýka postavenia Účastníka vo vzťahu založenom Zmluvou. Podstatnou jednostrannou zmenou zmluvných podmienok nie je stanovenie spôsobu a/alebo formy zmeny Zmluvy v prípadoch, keď právo takto stanoviť formu a/alebo spôsob zmeny Zmluvy spoločnosti Orange vyplýva z ustanovení Zmluvy (ide najmä o zavedenie nových kanálov pre aktiváciu, deaktiváciu a iné zmeny Čiastkových služieb, resp. plnení tvoriacich ich súčasť alebo súčasť Služieb). V prípade vykonania podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok zo strany spoločnosti Orange je táto povinná Účastníka zabezpečiť, aby informácia o tejto zmene obsahovala všetky náležitosti stanovené pre tento prípad platným právnym poriadkom.

7. Informácie o ostatných jednostranných zmenách zmluvných podmienok, ktoré nemajú charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Orange povinná sprístupniť Účastníkom najneskôr v prvý deň ich platnosti a účinnosti spôsobom uvedeným v článku 22 bode 2 písm. e) týchto Podmienok.
8. Zmenu tých podmienok poskytovania Služieb, ktoré sú uvedené v Cenníku, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom pre oznamovanie Účastníkom týchto zmien platia primerane ustanovenia bodov 5, 6 a 7 tohto článku.
9. V prípadoch, keď je potrebné zmeniť časť Zmluvy, ktorú nie je možné zmeniť jednostranným úkonom spoločnosti Orange, pričom potreba zmeny Zmluvy vyvolaná priamo alebo nepriamo zmenou právneho predpisu, technickej normy, odporúčania alebo záväzného rozhodnutia štandardizačnej autority (napr. ITU) alebo rozhodnutiami orgánov oprávnených v zmysle platného právneho poriadku regulovať poskytovanie Služby, Čiastkové služby alebo jednotlivé služby a plnenia tvoriace súčasť Služieb alebo iným spôsobom zasahovať do práv a povinností strán Zmluvy súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie, je spoločnosť Orange, pokiaľ nie je dotknutá časť Zmluvy možné zmeniť jednostranným úkonom spoločnosti Orange alebo iným osobitne stanoveným spôsobom, oprávnená požiadať druhú stranu o uzavretie dodatku k Zmluve, ktorého obsahom by bola zmena vyvolaná zmenou právneho stavu v zmysle tejto vety, pričom Účastník by bol v takomto prípade povinný na základe takejto výzvy uzavrieť dodatok k Zmluve, ktorým by sa dosiahol súlad s novým právnym stavom.
10. Pokiaľ je v Zmluve uvedené telefónne číslo alebo e-mailová adresa ako kontaktný údaj Účastníka alebo bola ako kontaktný údaj Účastníka doručená spoločnosti Orange iným preukázateľným a ňou akceptovaným spôsobom, považuje sa vykonanie úkonu formou volania, zaslania SMS alebo MMS správy z telefónnej stanice s predmetným telefónnym číslom alebo zaslania e-mailu z uvedenej adresy za úkon samotného Účastníka, pokiaľ spoločnosť Orange na vykonanie konkrétneho úkonu, napr. zmeny Zmluvy, nestanoví výhradne písomnú formu alebo inú osobitnú formu a/alebo nestanoví osobitne v Pokynoch alebo inej časti Zmluvy alebo iným spôsobom nestanoví ako pod-

mienku iný spôsob autentifikácie Účastníka, ako je napríklad autentifikácia ID kódom, heslom alebo uvedením osobných údajov požadovaných spoločnosťou Orange. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia však len v prípade, ak bude úkon spĺňať všetky ostatné podmienky svojej platnosti, či už osobitne stanovené spoločnosťou Orange alebo vyplývajúce zo samotnej podstaty veci (napr. skutočnosť, že sa obsah úkonu doručí spoločnosti Orange spôsobom stanoveným pre tento typ úkonov). Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť pre zmenu Zmluvy alebo aj pre iné úkony osobitné formy úkonov (napr. písomná) alebo osobitné spôsoby autentifikácie (napr. ID kódom) pre úkony Účastníka alebo osobitné obsahové náležitosti úkonov Účastníka aj osobitne pre konkrétny úkon alebo skupinu úkonov, a to aj v prípade, že v iných prípadoch toho istého úkonu postačovala iná forma, obsahové náležitosti alebo spôsoby autentifikácie.

11. V prípade, že Účastník požiada o zmenu Zmluvy, pričom predmetom zmeny Zmluvy, o ktorú žiada Účastník, je viacero oddeliteľných parametrov Zmluvy, resp. iných od seba oddeliteľných zmien (napr. žiadosť o zmenu rýchlosti prenosu dát a súčasne žiadosť o prekládku Odbernej jednotky), spoločnosť Orange je oprávnená vyzvať Účastníka, aby ňou určené oddeliteľné časti predmetu žiadosti boli oddelené a spoločnosť Orange vykonala jednu z oddelených častí a ďalšiu časť až po vykonaní tej predchádzajúcej časti, pričom o nasledujúcu časť požadovanej zmeny Účastník požiada, resp. uzavrie k nej príslušné zmluvné dokumenty osobitne a ak o to požiada spoločnosť Orange až po vykonaní predchádzajúcej časti požadovanej zmeny. V prípade podľa predchádzajúcej vety je Účastník povinný dohodnúť sa so spoločnosťou Orange na takomto vykonaní požadovaných zmien vo viacerých krokoch alebo je spoločnosť Orange oprávnená nevykonať požadované zmeny vzhľadom na technickú nemožnosť (dôvodom tohto postupu je skutočnosť, že časť Siete a Služby je poskytovaná tretím subjektom, ktorého režim poskytovania plnení vyžaduje obmedzenie podľa tohto bodu).

## **Článok 6 Zánik Zmluvy**

1. Platnosť Zmluvy sa môže skončiť na základe úkonov spoločnosti Orange alebo Účastníka alebo aj v dôsledku právnej skutočnosti, ktorej dôsledkom je ukončenie platnosti Zmluvy na základe ustanovení Podmienok, inej časti Zmluvy alebo na základe ustanovení platných právnych predpisov. Pokiaľ sa na základe Zmluvy poskytujú Služby vo viacerých Odberných jednotkách zánikom dohody o poskytovaní Služieb len v niektorej alebo niektorých Odberných jednotkách, nezániká platnosť Zmluvy. Prípad podľa predchádzajúcej vety sa považuje za zmenu Zmluvy.
2. Zmluva môže zaniknúť na základe:
  - a) výpovede,
  - b) odstúpením od Zmluvy alebo
  - c) dohody spoločnosti Orange a Účastníka,
  - d) smrťou alebo zánikom Účastníka.
3. Každá zo strán Zmluvy je oprávnená skončiť jej plat-

- nosť výpoveďou (s výnimkou podľa nasledujúcej vety) alebo odstúpením od nej. Pokiaľ je však Zmluva uzavretá na dobu určitú, nie je možné ukončiť jej platnosť výpoveďou, kým neuplynie doba, na ktorú sa Zmluva uzavrela, s výnimkou výpovede Zmluvy podľa ustanovení bodu 5 tohto článku.
4. Vypovedať Zmluvu je Účastník oprávnený len v prípade, že je táto uzavretá na dobu neurčitú. V prípade Zmluvy uzavretej na dobu neurčitú je Účastník oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy výpoveďou kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodov.
  5. Spoločnosť Orange je oprávnená ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou, ak nemôže poskytovať Služby alebo tú z nich, ktorej poskytovanie je dohodnuté v Zmluve v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť Orange vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa uzavretej Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných, technicky a cenovo blízkych služieb so zvýhodneným zariadením.
  6. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve strany Zmluvy. Ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená. V prípade, ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
  7. Zmluva na základe dohody jej strán zanikne dňom, ktorý si v nej dohodli, alebo ak jej účinnosť bola podmienená splnením dohodnutých podmienok, tým dňom, v ktorom povinná strana splní poslednú z týchto podmienok.
  8. Zmluva zaniká odstúpením od nej dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa riadne doručí písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy druhej strane, ak v týchto Podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy nie je ustanovené inak.
  9. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v prípade, že:
    - a) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia, prostredníctvom ktorého mu spoločnosť Orange poskytuje Služby podľa Zmluvy, alebo do zariadení alebo iných súčastí Sieť alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobstaranosti.
    - b) Účastník v rozpore s ustanoveniami týchto Podmienok nezaplatí cenu Služieb poskytovaných mu spoločnosťou Orange podľa Zmluvy ani v lehote do štyridsiatich piatich (45) dní po dni jej splatnosti.
    - c) Účastník pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými Podmienkami a toto zariadenie neodpojí ani na výzvu spoločnosti Orange.
    - d) Účastník svojím iným konaním opakovane (t. j. dva- a viackrát) porušuje svoje zmluvné povinnosti podľa týchto Podmienok a/alebo podľa ostatných ustanovení Zmluvy a/alebo ak neupustí od svojho pokračujúceho konania v rozpore s podmienkami Zmluvy po takú dlhú dobu, že takéto pokračujúce porušovanie Zmluvy dosiahne intenzitu porovnateľnú s opakovaným porušovaním podmienok Zmluvy.
  - e) Účastník použije opakovane (dva- a viackrát) Služby spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu ich používania, pričom znemožnením kontroly používania Služieb je tiež prípad, keď Účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služieb.
  10. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že:
    - a) spoločnosť Orange ani po opakovanej (dva- a viackrát) uznannej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite (právo na odstúpenie zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností stále pretrváva).
    - b) spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najneskôr jeden mesiac pred dňom, kedy predmetná zmena nadobudne účinnosť a Účastník tieto zmeny neakceptuje; právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej podstatnej zmeny.
    - c) spoločnosť Orange neoznámila Účastníkovi podstatnú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac vopred; pokiaľ sa podstatná jednostranná zmena zmluvných podmienok týka prirodzene oddeliteľnej časti Zmluvy, Účastník je oprávnený odstúpiť len od tej časti Zmluvy, ktorej sa zmena týka; právo na odstúpenie od Zmluvy podľa tohto písmena zanikne uplynutím jedného mesiaca odo dňa, keď sa o tejto zmene Účastník dozvedel, najneskôr však uplynutím troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok.
    - d) neoznámila Účastníkovi výsledok vybavenia reklamácie Služby v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služby stanovenej v čl. 17 týchto Podmienok (právo na odstúpenie zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie).
- Právo na odstúpenie Účastníka od Zmluvy podľa tohto bodu sa vzťahuje iba (i) na časť Zmluvy týkajúcu sa poskytovania tej Služby, na ktorú sa vzťahuje podstatná zmena zmluvných podmienok, (ii) na časť Zmluvy týkajúcu sa tej Služby, ktorú spoločnosť Orange ani po opakovane uznannej reklamácií neposkytuje podľa Zmluvy alebo v stanovenej kvalite, (iii) na časť Zmluvy týkajúcu sa tej Služby, pri ktorej márne uplynula lehota na vybavenie reklamácie. Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa písm. b) a c) tohto bodu, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie;



v takomto prípade podstatná zmena nie je na účely odstúpenia od Zmluvy považovaná za zmenu Zmluvy.

11. Platnosť Zmluvy zaniká smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, ako aj právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu. V prípade, ak je Účastníkom podnikateľ, fyzická osoba podnikajúca v súlade so zákonom č. 455/1990 Zb. v znení neskorších predpisov (živnostník), pričom je Zmluva uzavretá s touto fyzickou osobou ako s podnikateľom, platnosť Zmluvy zanikne smrťou Účastníka len v prípade, ak nikto z oprávnených subjektov nepokračuje v živnosti po smrti živnostníka podľa ustanovení zákona č. 455/1990 Zb. v znení neskorších predpisov.
12. Platnosť Zmluvy zanikne tiež v prípade, ak spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie tých Služieb, ktoré je povinná Účastníkovi poskytovať podľa ustanovení Zmluvy. Pokiaľ však spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie len niektorých služieb alebo iných plnení tvoriacich súčasť Služieb, zanikne Zmluva len v rozsahu týkajúcom sa tých Služieb, ktoré spoločnosť Orange nie je viac oprávnená poskytovať v dôsledku zániku oprávnenia.
13. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči spoločnosti Orange a súčasne vyrovnať všetky svoje ostatné záväzky voči spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
14. Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník výslovne súhlasí.
15. 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, zodpovednosti za škodu, o riešení sporov, spracovávaní osobných údajov, telekomunikačnom tajomstve.

## **Článok 7 Štruktúra Služieb**

1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby v členení na Čiastkové služby, balíky Čiastkových služieb a ostatné Služby, ak nie je v Cenníku alebo v inej časti Zmluvy ustanovené inak. Čiastkové služby sa môžu ďalej členiť na účastnícke programy, súbory a iné kategórie plnení tvoriacich Služby, pričom presná štruktúra a 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 Zmluve alebo tiež osobitných podmienok na poskytovanie týchto Služieb, nemusia byť uvedené v Cenníku. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť, ktoré z ňou poskytovaných Služieb vyžadujú špeciálne technické alebo komerčné riešenia (ďalej tiež „Špeciálne služby“).
2. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť štruktúru

Služieb alebo jednotlivé kategórie poskytovaných Služieb, ktoré sú obsiahnuté v Cenníku. Úpravu, zmenu alebo doplnenie štruktúry poskytovaných Služieb alebo ich jednotlivých kategórií spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi, pokiaľ sa ho zmena týka, spôsobom upraveným v článku 22 bodu 2 písm. e) týchto Podmienok, pokiaľ však bude mať úprava, zmena alebo doplnenie štruktúry Služieb alebo ich jednotlivých kategórií charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Orange povinná Účastníkovi oznámiť túto zmenu najmenej mesiac pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmeny spôsobom stanoveným pre oznamovanie podstatných jednostranných zmien zmluvných podmienok.

3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou v štruktúre Služieb, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, má právo v zmysle čl. 6 bodu 10 písm. b) od Zmluvy odstúpiť najneskôr v lehotách stanovených v príslušných ustanoveniach článku 6 Podmienok. Za zmenu v štruktúre služieb sa nepovažuje zmena, ktorá vznikne v dôsledku uplynutia času platnosti dočasnej ponuky alebo štruktúry služieb.
4. Štruktúru a podmienky pre poskytovanie Špeciálnych služieb je spoločnosť Orange oprávnená jednostranne čiastočne alebo úplne zmeniť, resp. doplniť, pričom ustanovenia bodov 2 a 3 tohto článku platia primerane aj pre zmeny týchto Špeciálnych služieb a osobitných podmienok k nim, ak nie je dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange inak (napr. uzavretím osobitnej písomnej zmluvy alebo dodatku k Zmluve, predmetom ktorých je poskytovanie Špeciálnej služby).

## **Tretia časť Pripojenie Odbernej jednotky, heslá a iné predpoklady poskytovania Služieb a aktivácia Služieb**

### **Článok 8 Základné predpoklady začatia poskytovania Služieb**

1. Základným predpokladom poskytovania Služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi je uzavretie Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, a to v písomnej forme na tlačive vydanom na tento účel spoločnosťou Orange. V prípade, že sa z akýchkoľvek dôvodov začnú Služby alebo ich súčasť poskytovať bez uzavretia Zmluvy podľa prvej vety tohto bodu, platia pre vzťahy medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange ustanovenia článku 1 bodu 5 Podmienok.
2. Pokiaľ má Účastník uzavretú Zmluvu v súlade s bodom 1 tohto článku, je predpokladom poskytovania Služieb existencia Pripojenia, ktorým je Odberná jednotka pripojená k Sieti. Pokiaľ Pripojenie neexistuje, je nevyhnutné zriadiť ho. Zvláštnym prípadom zriadenia Pripojenia je prekládka Pripojenia, pri ktorej dochádza k zmene adresy Odbernej jednotky, ako aj znovuzriadenie Pripojenia.
3. Predpokladom prístupu k Službám je zadanie série hesiel a kódov, ktoré sú potrebné na sfunkčnenie niektorých Zariadení, ako aj na sprístupnenie alebo užívanie niektorých Čiastkových služieb alebo niektorých služieb, resp. plnení tvoriacich ich súčasť.

4. Predpokladom prístupu k Službám je tiež pripojenie funkčných výstupných zariadení Účastníka nevyhnutných na užívanie jednotlivých Čiastkových služieb, resp. jednotlivých plnení tvoriacich ich súčasť, pričom podmienkou je tiež kompatibilita výstupných zariadení Účastníka so Zariadeniami, spôsobilosť na užívanie príslušných plnení tvoriacich Služby a pokiaľ to vyplýva z charakteru Čiastkových služieb, resp. ich jednotlivých plnení, vybavenie výstupných zariadení Účastníka príslušným kompatibilným softvérovým vybavením. Pripojenie výstupných zariadení Účastníka si zabezpečí Účastník sám. Prípadné nepripojenie vhodných výstupných zariadení Účastníka, v dôsledku čoho nemôže Účastník užívať Služby, nemá za následok zánik práva spoločnosti Orange voči Účastníkovi na zaplatenie ceny za aktivované Služby ani vznik práva Účastníka na zníženie tejto ceny.
5. Ustanovenia bodov 1 až 4 netvoria taxatívny výpočet predpokladov na poskytovanie Služieb alebo ich čiastkových plnení. Predpoklady, ktoré musia byť splnené na poskytovanie jednotlivých plnení tvoriacich v súhrne Služby, sú stanovené v príslušných častiach Zmluvy (napr. v Pokynoch) alebo tiež vyplývajú zo samotného charakteru jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb.

## **Článok 9**

### **Zriadenie Pripojenia**

1. V prípade, že Účastník uzavrie so spoločnosťou Orange Zmluvu na poskytovanie niektorej alebo viacerých Čiastkových služieb Účastníkovi v Odbernej jednotke uvedenej v Zmluve, je predpokladom na poskytovanie Služieb dohodnutých v Zmluve zriadenie Pripojenia. Súčasťou zriadenia Pripojenia je tiež inštalácia Zariadení potrebných na užívanie Čiastkových služieb dohodnutých v Zmluve v priestoroch Odbernej jednotky a preskúšanie funkčnosti Pripojenia.
2. Uzavretím Zmluvy sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na zriadení Pripojenia Odbernej jednotky uvedenej v Zmluve, pokiaľ nie je v Zmluve alebo inej zmluve uzavretej medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange uvedené inak alebo pokiaľ nie je Pripojenie Odbernej jednotky uvedenej v Zmluve už zriadené. Pokiaľ sa majú na základe Zmluvy poskytovať Účastníkovi Služby vo viacerých Odberných jednotkách, uzavretím, resp. zmenou Zmluvy sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na zriadení Pripojenia tých Odberných jednotiek, ktoré Pripojenie zriadené ešte nemajú, avšak len ak sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodli v Zmluve alebo inej zmluve inak. V prípade, že sa podľa Zmluvy má zriadiť Pripojenie viacerých Odberných jednotiek, ustanovenia Zmluvy stanovujúce podmienky zriadenia Pripojenia sa vzťahujú na zriadenie každého jedného Pripojenia zvlášť, pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník nedohodnú inak alebo zo samotnej podstaty veci nevyplýva niečo iné.
3. Spoločnosť Orange sa uzavretím Zmluvy zaväzuje, že do troch mesiacov odo dňa platnosti a účinnosti dohody o zriadení Pripojenia konkrétnej Odbernej jednotky v rámci Zmluvy začne proces zriaďovania Pripojenia predmetnej Odbernej jednotky (za začatie procesu zriaďovania Pripojenia sa považuje prvý pokus o kontak-

- tovanie Účastníka za účelom dohody o termíne zriadenia Pripojenia). V prípade, že Účastník splní všetky svoje povinnosti podľa Zmluvy (najmä poskytne všetku potrebnú súčinnosť) a zároveň nenastane taká udalosť, ktorá by bránila v splnení nasledujúceho záväzku, pričom jej odstránenie by bolo nemožné alebo spojené s takými nákladmi alebo inými následkami, že nemožno od spoločnosti Orange spravodlivo žiadať jej odstránenie, spoločnosť Orange sa zaväzuje zriadiť Pripojenie do troch mesiacov odo dňa dohodnutého s Účastníkom ako deň zriadenia Pripojenia.
4. Účastník je povinný spoločnosti Orange poskytnúť všetky údaje potrebné na zriadenie Pripojenia Odbernej jednotky najmä (ale nielen) adresu Odbernej jednotky, kontaktné telefónne číslo alebo ak s tým súhlasí spoločnosť Orange, iný spôsob, ktorým sa je možné zo strany spoločnosti Orange skontaktovať s Účastníkom, Čiastkové služby, ktoré požaduje aktivovať v Odbernej jednotke, osobitné okolnosti, ktoré sú mu známe a ktoré by mohli mať za následok osobitné sťaženie zriadenia Pripojenia alebo aktivácie Služieb v Odbernej jednotke alebo jeho nemožnosť, a ďalšie údaje požadované spoločnosťou Orange. Účastník je povinný v rámci povinností podľa predchádzajúcej vety tiež spoločnosti Orange označiť a oznámiť všetky jemu známe skryté vedené silnoprúdové, plynovodné, vodovodné a iné rozvody a zariadenia v Odbernej jednotke a v priestore medzi miestom vstupu káblových rozvodov do Odbernej jednotky a spoločným vedením optických káblov v budove, v ktorej sa Odberná jednotka nachádza. Poskytnutie nesprávnych údajov zo strany Účastníka sa považuje za neposkytnutie potrebnej súčinnosti a akékoľvek nedodanie plnenia alebo zmeškanie lehoty alebo inej dohodnutej doby zo strany spoločnosti Orange sa nepovažuje v takomto prípade za porušenie Zmluvy a spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania. Účastník zodpovedá za všetky škody, ktoré vzniknú spoločnosti Orange alebo tretej osobe v dôsledku poskytnutia nesprávnych údajov Účastníkom. Poskytnutie nesprávnych údajov môže byť dôvodom technickej nemožnosti poskytovania Služby v konkrétnej Odbernej jednotke.
  5. Spoločnosť Orange a Účastník sa môžu dohodnúť, že Účastník určí inú osobu, ktorú má spoločnosť Orange kontaktovať a dohodnúť s ňou termín zriadenia Pripojenia, alebo aj osobu na zastupovanie Účastníka pri samotnom zriaďovaní Pripojenia alebo iných úkonoch súvisiacich so zriaďovaním alebo prekládkou Pripojenia, prípadne aj na všetky úkony súvisiace so zriadením alebo prekládkou Pripojenia, pričom v takomto prípade sa na úkony vykonané voči takto stanovenej osobe hľadí ako na úkony vykonané voči Účastníkovi a rovnako na úkony takto určenej osoby sa hľadí ako na úkony Účastníka, avšak podmienkou platnosti dohody Účastníka a spoločnosti Orange o určení tretej osoby, aby zastupovala Účastníka pri jeho úkonoch súvisiacich so zriadením Pripojenia, je udelenie písomného plnomocenstva v zodpovedajúcom rozsahu tejto tretej osobe zo strany Účastníka a doručenie jedného vyhotovenia plnomocenstva spoločnosti Orange.
  6. Podmienkou zriadenia Pripojenia a jeho poskytovania počas doby poskytovania Služieb Účastníkovi spoloč-

nosťou Orange v Odbernej jednotke je poskytnutie všetkej potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka, a to tak súčinnosti, ktorej formy a/alebo spôsoby sú výslovne uvedené v Zmluve, ako aj súčinnosti, ktorá výslovne v Zmluve uvedená nie je, avšak je potrebná pre zriadenie a poskytovanie Pripojenia bez ohľadu na to, či je jej potreba zjavná už v deň uzavretia Zmluvy alebo sa jej potreba ukáže až počas samotného poskytovania plnení podľa Zmluvy. V rámci potrebnej súčinnosti je Účastník najmä povinný zabezpečiť spoločnosti Orange prístup do nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza Odberná jednotka, a do samotnej Odbernej jednotky, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy tretích osôb v súvislosti so zriadením Pripojenia (napr. súhlas majiteľa bytu, ktorý je Odbernou jednotkou, pokiaľ Účastník je len jeho nájomník a pod.), zabezpečiť svoju prítomnosť alebo prítomnosť ním splnomocnenej osoby po celú dobu zriaďovania Pripojenia v Odbernej jednotke, podpísať všetky preberacie dokumenty, ak je Pripojenie Odbernej jednotky funkčné a dodali sa mu všetky Zariadenia potrebné na poskytovanie dohodnutých Služieb a pod. Náklady na poskytnutie potrebnej súčinnosti znáša Účastník.

7. Spoločnosť Orange sama alebo prostredníctvom svojho dodávateľa, ktorý bude vykonávať zriadenie Pripojenia v jej mene (úkony dodávateľa sa na účely Podmienok považujú za úkony spoločnosti Orange), telefonicky alebo iným spôsobom dohodnutým s Účastníkom osloví tohto za účelom dohodnutia termínu zriadenia Pripojenia (termínom zriadenia Pripojenia sa rozumie termín inštalácie Zariadení v Odbernej jednotke a ich fyzického pripojenia k Sieti). V prípade, že sa spoločnosti Orange nepodari s Účastníkom skontaktovať ani po troch pokusoch v troch rozličných dňoch, dňom nasledujúcim po dni, v ktorý sa uskutočnil tretí pokus o skontaktovanie Účastníka, začne plynúť 60-dňová lehota, uplynutím ktorej zanikne platnosť Zmluvy v rozsahu, v akom sa táto týka Odbernej jednotky, ktorej pripojenie k Sieti nie je možné v dôsledku nemožnosti skontaktovať sa s Účastníkom vykonať. Zmluva zanikne na základe dohody Účastníka a spoločnosti Orange. Za osobitný pokus o skontaktovanie sa považuje len pokus, ktorý je uskutočnený v iný deň ako predchádzajúci pokus, t. j. viac pokusov o skontaktovanie uskutočnených v jeden deň sa na účely určenia začiatku plynutia lehoty podľa druhej vety tohto bodu považuje za jeden pokus. Počas plynutia lehoty, uvedenej vyššie v tomto bode, je spoločnosť Orange oprávnená, nie však povinná, pokúsiť sa osloviť Účastníka v akejkoľvek forme, pričom v prípade, ak sa podarí s Účastníkom skontaktovať a dohodnúť termín zriadenia Pripojenia, prestáva lehota podľa druhej vety tohto bodu plynúť, avšak pokiaľ sa z dôvodu na strane Účastníka nepodari zriadiť v dohodnutom termíne zriadenia Pripojenia toto Pripojenie, považuje sa to za opakované porušenie Zmluvy (za prvé sa považuje porušenie ustanovenia bodu 8 tohto článku) a spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v zmysle článku 6 bodu 9 písmena d) Podmienok. Pokiaľ sa má na základe Zmluvy zriadiť Pripojenie pre viac Odberných jednotiek a Účastník neurčil na skontaktovanie sa so spoločnosťou Orange a dohodnutie termínov zriadenia Pripojenia pre jednotlivé Odberné jednotky rôzne osoby, je spoločnosť Orange oprávnená rozhodnúť, či sa

jednotlivé pokusy o skontaktovanie vzťahujú na všetky Odberné jednotky alebo len niektoré z nich alebo len na jednu konkrétnu, a podľa tohto rozhodnutia začnú plynúť lehoty podľa druhej vety tohto bodu pre jednotlivé Odberné jednotky.

8. Účastník sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré možno od neho spravodlivo vyžadovať, za tým účelom, aby ho spoločnosť Orange mohla kontaktovať spôsobom s ňou dohodnutým (pokiaľ nebol spôsob kontaktu osobitne dohodnutý a Účastník spoločnosti Orange poskytne kontaktné telefónne číslo, platí, že sa dohodol telefonický kontakt prostredníctvom poskytnutého telefónneho čísla, ak telefónne číslo neposkytol, bol dohodnutý kontakt písomný alebo osobný na adrese na doručovanie písomností). Zároveň sa Účastník zaväzuje, že nebude bez závažného dôvodu odmietať návrhy spoločnosti Orange na termíny zriadenia Pripojenia a že neodmietne viac ako tri spoločnosťou Orange navrhnuté termíny. Spoločnosť Orange sa zaväzuje, že minimálne prvé dva pokusy o skontaktovanie neuskutoční v nočných hodinách (22.00 až 7.00 hod.).
9. Pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange dohodnú na konkrétnom termíne zriadenia Pripojenia, zmena termínu z podnetu Účastníka je možná len na základe dohody so spoločnosťou Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka o zmenu termínu vždy, najmä však z dôvodov nepredvídateľného výpadku personálnej kapacity alebo dodávky Zariadení, spotrebného materiálu a pod. Účastník je povinný na základe žiadosti podľa predchádzajúcej vety dohodnúť sa so spoločnosťou Orange na novom termíne zriaďovania Pripojenia.
10. Závazok spoločnosti Orange zriadiť Pripojenie sa považuje za riadne splnený, keď spoločnosť Orange v Odbernej jednotke nainštaluje Zariadenia potrebné na užívanie tých Služieb, ktorých užívanie v predmetnej Odbernej jednotke bolo dohodnuté v rámci Zmluvy, tieto Zariadenia pripojí k Sieti, skontroluje funkčnosť Pripojenia prostredníctvom výstupných zariadení spoločnosti Orange alebo výstupných zariadení Účastníka a funkčné Pripojenie odovzdá Účastníkovi. Odovzdanie zriadeného Pripojenia potvrdí Účastník podpisom spoločnosťou Orange určených preberacích dokumentov, pričom Účastník svojím podpisom potvrdí, že odovzdávané Pripojenie je funkčné, zodpovedá ustanoveniam Zmluvy, na základe ktorých sa zriaďuje, a je plne pripravené na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy. V prípade, že sa v rámci odovzdávacieho konania preukáže, že odovzdávané Pripojenie má nedostatky, ktoré nemožno na mieste odstrániť, alebo má nedostatky niektoré zo Zariadení alebo Viaccess karta, pričom nie je možné ich nahradiť funkčnými náhradnými zariadeniami, alebo je tu iný dôvod, pre ktorý nie je možné Pripojenie riadne odovzdať, spoločnosť Orange odinštaluje všetky Zariadenia aj káble a iný spotrebný materiál a tieto odnesie z Odbernej jednotky, pričom sa následne dohodne s Účastníkom nový termín zriadenia Pripojenia, pokiaľ nie je zjavné, že prekážka, ktorá bráni zriadeniu Pripojenia, je neodstrániteľná štandardnými prostriedkami a/alebo za dohodnutú cenu. V prípade, že Pripojenie je spôsobilé riadne vykonávať funkcie, na ktorých vykonávanie sa zriaďuje (t. j. poskytovať dohodnuté Služby), považuje sa za riadne odovzdané



- aj v prípade, že Účastník odmietne podpísať preberací dokument, resp. dokumenty.
11. V prípade, že Zmluva zanikne v čase medzi začatím zriaďovania Pripojenia (prvý pokus o kontakt s Účastníkom) a riadnym zriadením Pripojenia, je Účastník povinný nahradiť spoločnosti Orange všetky náklady, ktoré tejto vznikli v súvislosti s plnením povinností podľa uzavretej Zmluvy najmä v súvislosti so zriadením Pripojenia. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť aj paušálnu náhradu nákladov pre takéto prípady, ktorá sa nemusí rovnať skutočným nákladom, a v takomto prípade nie je ani potrebné preukazovať výšku a skutočné vynaloženie nákladov zo strany spoločnosti Orange a Účastník je povinný na základe žiadosti spoločnosti Orange uhradiť túto paušálne stanovenú náhradu nákladov.
  12. V prípade, že sa počas zriaďovania Pripojenia vyskytne skutočnosť, ktorá znemožňuje zriadenie Pripojenia alebo mu bráni a robí ho takým náročným (technicky, finančne alebo iným spôsobom), že nemožno od spoločnosti Orange spravodlivo žiadať jeho zriadenie, zanikne Zmluva v rozsahu, v ktorom sa týka predmetného Pripojenia a predmetnej Odbernej jednotky v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka o nemožnosti plnenia. Spoločnosť Orange a Účastník sa však môžu dohodnúť na náhradnom spôsobe Pripojenia Odbernej jednotky (pokiaľ to je technicky možné) alebo na osobitnej cene za zriadenie Pripojenia, ak ho možno z technického hľadiska zriadiť za osobitne zvýšených nákladov.
  13. Účastník a spoločnosť Orange sa dohodli, že v prípade, že z akýchkoľvek dôvodov na strane Účastníka alebo z iných dôvodov, ktorých vznik alebo pôsobenie nezavinila alebo nespôsobila spoločnosť Orange (nemožnosť kontaktovať Účastníka, neposkytnutie potrebnej súčinnosti Účastníka, zánik novej Odbernej jednotky alebo práv Účastníka na jej užívanie a pod.), nebude možné zriadiť Pripojenie, pokiaľ nie je uvedené v Zmluve inak alebo sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodnú inak, Zmluva zanikne v rozsahu týkajúcom sa Odbernej jednotky, ktorej Pripojenie sa nezriadilo, a to uplynutím lehoty šiestich mesiacov od uzavretia dohody o zriadení Pripojenia tejto Odbernej jednotky. Zmluva zanikne podľa predchádzajúcej vety (v rozsahu podľa predchádzajúcej vety) tiež v prípade, že Pripojenie nie je možné zriadiť z dôvodov na strane spoločnosti Orange. V prípade zániku Zmluvy podľa prvej vety tohto bodu má spoločnosť Orange právo na náhradu vynaložených nákladov voči Účastníkovi a v prípade, že sa Pripojenie nezriadilo z dôvodov na strane Účastníka, má spoločnosť Orange právo na náhradu akejkoľvek ďalšej škody (vrátane ušlého zisku) voči Účastníkovi.
  14. Spoločnosť Orange a Účastník sa môžu dohodnúť, že za cenu stanovenú spoločnosťou Orange táto vykoná tiež pripojenie a nastavenie výstupných zariadení Účastníka k Zariadeniam.
- ku Pripojenia z akýchkoľvek dôvodov (najmä dôvodov uvedených v článku 4 bodoch 6 a 7 Podmienok) alebo aj bez uvedenia dôvodov. Formu dohody stanoví spoločnosť Orange, pričom sa táto dohoda považuje za dodatok k Zmluve, ktorým sa môžu zmeniť okrem adresy Odbernej jednotky tiež ďalšie dohodnuté podmienky Zmluvy (napr. priradené telefónne číslo). Pre prekládku Pripojenia a premiestnenie Pripojenia platia primerane ustanovenia o zmene Zmluvy.
2. Účastník je povinný zaplatiť za prekládku Pripojenia cenu stanovenú v Cenníku, pokiaľ v Cenníku cena stanovená nie je, cenu stanovenú spoločnosťou Orange. V prípade, že prekládka Pripojenia by mohla vyžadovať zvýšené náklady oproti štandardnej prekládke Pripojenia alebo by mala neštandardný charakter z iných dôvodov (napr. vyžadovanie osobitných spôsobilostí u osôb vykonávajúcich práce spojené s prekládkou ako práce vo výškach a pod. alebo je potrebné vybavovať osobitné povolenia, alebo je vykonanie prekládky z iných dôvodov administratívne osobitne náročné a pod.), je spoločnosť Orange oprávnená stanoviť cenu za vykonanie prekládky Pripojenia odlišnú od ceny podľa Cenníka a rovnako je oprávnená v takomto prípade upraviť iné podmienky prekládky Pripojenia stanovené v Zmluve.
  3. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie prekládky Pripojenia. Pre práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti Orange spojené s prekládkou Pripojenia platia primerane ustanovenia článkov 9 a 11 Podmienok, pričom však, ak z akýchkoľvek dôvodov na strane Účastníka alebo z iných dôvodov, ktorých vznik alebo pôsobenie nezavinila alebo nespôsobila spoločnosť Orange (nemožnosť kontaktovať Účastníka, neposkytnutie potrebnej súčinnosti Účastníka, zánik novej Odbernej jednotky alebo práv Účastníka na jej užívanie a pod.), nebude spoločnosť Orange môcť vykonať prekládku Pripojenia, nezanikne uplynutím lehôt uvedených v článku 9 Zmluva, ale len jej časť, ktorou sa jej strany dohodli na prekládke Pripojenia.
  4. Z hľadiska účtovania ceny za poskytovanie Služieb sa čas vykonávania prekládky Pripojenia nepovažuje za prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb a Účastník nemá právo na zľavu z mesačných poplatkov, resp. iných častí ceny za Služby za obdobie, počas ktorého mu nebudú poskytované Služby z dôvodu vykonávania prekládky Pripojenia.
  5. Účastník je povinný potvrdiť riadne vykonanie prekládky Pripojenia podpisom preberacích dokumentov. Účastník je povinný po vykonaní prekládky Pripojenia vykonať všetky úkony potrebné na znovaaktivovanie Služieb v novej Odbernej jednotke, pričom pre tieto úkony platia primerane ustanovenia článku 13 bodu 2 Podmienok s tým, že účtovanie ceny za Služby, ktoré mal Účastník aktivované pred začatím prekládky Pripojenia v pôvodnej Odbernej jednotke, nie je deaktiváciou týchto Služieb počas vykonávania prekládky Pripojenia prerušené, a teda Účastník je povinný zaplatiť cenu za tieto Služby bez ohľadu na to, kedy (alebo či vôbec) vykoná úkony, ktoré majú za následok znovaaktiváciu predmetných Služieb.
  6. Účastník a spoločnosť Orange sa môžu dohodnúť tiež na výmene všetkých alebo len niektorých Zariadení,

## Článok 10

### Prekládka Pripojenia Odbernej jednotky a výmena Zariadení

1. Na základe žiadosti Účastníka sa môžu spoločnosť Orange a Účastník dohodnúť na prekládke Pripojenia. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť preklád-
6. Účastník a spoločnosť Orange sa môžu dohodnúť tiež na výmene všetkých alebo len niektorých Zariadení,

a to aj v prípade, že Zariadenia sú vo vlastníctve Účastníka, pričom v takomto prípade je Účastník povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na uskutočnenie dohodnutej výmeny Zariadení vrátane umožnenia odinštalovania a odvezenia dohodnutých Zariadení a nainštalovania nových Zariadení spoločnosťou Orange v príslušnej Odbernej jednotke a zo strany Účastníka uskutočnenia všetkých úkonov potrebných na znovuaktiváciu pred výmenou aktivovaných Služieb.

## **Článok 11**

### **Zrušenie Pripojenia Odbernej jednotky a znovuzriadenie Pripojenia**

1. V prípade, že zanikne Zmluva ako celok alebo celá jej časť, predmetom ktorej bolo poskytovanie Služieb v konkrétnej Odbernej jednotke, spoločnosť Orange je, pokiaľ sa s Účastníkom nedohodne inak, oprávnená zrušiť Pripojenie Odbernej jednotky. Zrušením Pripojenia Odbernej jednotky sa rozumie fyzické odpojenie Zariadení inštalovaných v príslušnej Odbernej jednotke od Sieťe alebo trvalé zamedzenie prístupu k Službám pri zachovaní fyzického pripojenia Sieťe. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na zrušenie Pripojenia Odbernej jednotky. V prípade, že sú všetky alebo niektoré Zariadenia alebo iný materiál či iné zariadenia v Odbernej jednotke vo vlastníctve spoločnosti Orange alebo tretej osoby, je Účastník povinný umožniť spoločnosti Orange, resp. tejto tretej osobe odinštalovanie a odvoz Zariadení, iných zariadení alebo iného materiálu, ktoré sú vo vlastníctve spoločnosti Orange alebo tretej osoby. Pokiaľ má spoločnosť Orange alebo tretia osoba k Zariadeniam, iným zariadeniam alebo inému materiálu v Odbernej jednotke iné právo, ktoré ich oprávňuje na ich odnesenie z Odbernej jednotky, ktorej Pripojenie sa ruší, platí ustanovenie predchádzajúcej vety aj pre tieto prípady.
2. Pokiaľ tomu nebránia technické, administratívne, zmluvné alebo iné dôvody (napr. zastaranosť Zariadení alebo ich nedostatočná kapacita, alebo nedostatočná kapacita ostatných súčastí Pripojenia), je v prípade uzavretia novej Zmluvy alebo dohody v rámci existujúcej Zmluvy, na základe ktorých sa dohodne Účastník a spoločnosť Orange na poskytovaní Služieb v Odbernej jednotke, ktorej Pripojenie bolo zrušené, spoločnosť Orange oprávnená využiť funkčnú časť zrušeného Pripojenia vrátane Zariadení na znovuzriadenie Pripojenia. Znovuzriadenie Pripojenia sa považuje za zriadenie Pripojenia podľa článku 9 Podmienok, pre jeho zriaďovanie primerane platia ustanovenia týkajúce sa zriadenia Pripojenia a Účastník je povinný zaplatiť zaň cenu ako v prípade štandardného zriadenia Pripojenia. Spoločnosť Orange a Účastník sa však môžu dohodnúť inak, ako je uvedené v predchádzajúcej vete. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť osobitnú cenu za znovuzriadenie Pripojenia.

## **Článok 12**

### **Heslá a identifikačné kódy**

1. Podmienkou sprístupnenia pre užívateľa a uvedenia do funkčného stavu je v prípade niektorých Zariadení alebo niektorých funkcionálov Zariadení uvedenie prísluš-

ného hesla alebo identifikačného kódu (ďalej len „heslá“ alebo „heslo“), ktorým je predmetné Zariadenie chránené pred užívaním neoprávnenou osobou. Obdobne môže byť podmienkou prístupu k niektorým zo Služieb (heslo môže byť aj samotnou podstatou niektorých plnení tvoriacich Služby, napr. v prípade tzv. adult kódu, ktorým je možné znepriístupniť niektoré časti Služieb pre osoby, ktoré kód neovládajú) zadanie príslušného hesla. Niektoré z hesiel môžu byť vyžadované iba raz na sprístupnenie a/alebo sfunkčnenie Zariadenia alebo funkcionality, iné je potrebné zadať pri každom použití alebo pri niektorých využitíach niektorých funkcií Zariadení. Režim vyžadovania hesla na sprístupnenie jednotlivých služieb môže byť tiež stanovený odlišne. Niektoré heslá sú zadane pevne, niektoré si môže Účastník stanoveným spôsobom zmeniť. Informácie o režime, v ktorom sú vyžadované na sprístupnenie (uvedenie do funkčného stavu) Zariadenia alebo Služby jednotlivé heslá, a o možnosti ich zmeny získa Účastník z príslušných manuálov k jednotlivým Zariadeniam, prípadne z Pokynov. Uvedené heslá slúžia na ochranu Účastníka, ako aj spoločnosti Orange, prípadne iných osôb pred prípadným zneužitím poskytovaných Služieb.

2. Heslá poskytne Účastníkovi spoločnosť Orange, a to spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange. Heslá môže spoločnosť Orange poskytnúť Účastníkovi tiež doručením do vlastných rúk v deň zriadenia Pripojenia prostredníctvom osôb vykonávajúcich v mene spoločnosti Orange zriaďovanie Pripojenia. Pokiaľ Účastník určí inú osobu, aby prevzala zriadené Pripojenie a podpísala preberacie dokumenty, ak má v úmysle poveriť ju aj prevzatím hesiel, je povinný osobitne splnomocniť takúto osobu na prevzatie hesiel, pričom týmto nie je dotknutá jeho povinnosť podľa bodu 3 tohto článku a Účastník zodpovedá za prípadné sprístupnenie niektorého z hesiel tejto ním na prevzatie hesiel určenej a splnomocnenej osobe. Heslá budú doručené v uzavretom obale (napr. nepriesvitná listová obálka). V prípade, ak Účastník oprávnené odmietne prevziať všetky alebo niektoré heslá (napr. poškodený obal) alebo heslá z akýchkoľvek dôvodov nebudú Účastníkovi odovzdané alebo nebudú použiteľné, spoločnosť Orange zabezpečí doručenie hesiel Účastníkovi poštou, osobne alebo iným spôsobom umožňujúcim náhradné doručenie hesiel (Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť za účelom úspešného náhradného doručenia hesiel), pričom lehota na zadanie hesiel určených na sprístupnenie Služieb do systémov spoločnosti Orange začne plynúť až na základe úspešného doručenia chýbajúcich hesiel. V prípade, že Účastník neoprávnené odmietne prevziať riadne doručené heslá alebo ich prevezme, ale odmietne potvrdiť prevzatie podpisom príslušného preberacieho dokumentu, považujú sa heslá za doručené a lehota na zadanie hesiel začne plynúť zriadením Pripojenia. Spoločnosť Orange môže stanoviť aj iný spôsob na poskytnutie hesiel (prevzatie priamo na obchodnom mieste, doručenie vo forme SMS na telefónne číslo uvedené Účastníkom v Zmluve alebo inak dohodnuté so spoločnosťou Orange, formou e-mailu odoslaného na adresu uvedenú v Zmluve alebo inak dohodnutú so spoločnosťou Orange a pod.), pričom pre tieto prípady Účastník svo-

jím podpisom Zmluvy výslovne súhlasí s tým, aby mu boli heslá alebo niektoré z nich doručené na e-mailovú adresu alebo na telefónne číslo (vo forme SMS alebo MMS) uvedené v Zmluve ako kontakt na Účastníka.

3. Jednotlivé heslá sú neprenosné, Účastník nie je oprávnený ich sprístupniť akejkolvek tretej osobe. Účastník je povinný vykonať všetky bezpečnostné opatrenia nevyhnutné na zabránenie prístupu tretích osôb k nim. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, že došlo k sprístupneniu niektorého z hesiel tretej osobe alebo ich inému zneužitiu, a to aj v prípade, že má iba podozrenia, že takáto skutočnosť nastala. Spoločnosť Orange je oprávnená po doručení takéhoto oznámenia prerušiť Účastníkovi v potrebnom rozsahu poskytovanie Služby, ktorej užívanie súvisí s heslom, k sprístupneniu ktorého došlo, a pokiaľ je to technicky možné, prideliť tomuto nové heslo, po správnom zadaní ktorého umožní spoločnosť Orange Účastníkovi užívanie príslušnej Služby v pôvodnom rozsahu. Pokiaľ dôjde k sprístupneniu alebo zneužitiu hesla, ktoré slúži na sprístupňovanie alebo uvedenie do funkčného stavu niektorého Zariadenia alebo jeho funkcionality alebo niektorej zo Služieb a ktoré môže Účastník sám zmeniť, je tento povinný namiesto ohlásenia tejto skutočnosti spoločnosti Orange sám zmeniť príslušné heslo, pričom však Účastník zodpovedá tak za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nevykonania okamžitej zmeny hesla, ako aj za škodu, ktorá v prípade, že Účastník bez zbytočného odkladu po zistení, že heslo bolo sprístupnené tretej osobe alebo inak zneužitú, zmenil príslušné heslo, vznikla do vykonania tejto zmeny.
4. Spoločnosť Orange je povinná vykonať všetky opatrenia, ktoré od nej možno spravodlivo požadovať, za účelom ochrany hesiel v rámci jej databáz a iných informačných systémoch a v ďalších systémoch pred ich sprístupnením tretím osobám alebo zneužitím.
5. V prípade, že z dôvodu porušenia povinností Účastníka uvedených v tomto článku vznikne škoda, či už spoločnosti Orange alebo tretej osobe, je Účastník povinný túto uhradiť v plnom jej rozsahu. Účastník rovnako v plnom rozsahu znáša škodu, ktorá mu vznikla sprístupnením niektorého hesla tretej osobe alebo jeho iným zneužitím, okrem prípadu, ak by k sprístupneniu hesla alebo jeho inému zneužitiu došlo z dôvodu porušenia povinností spoločnosti Orange uvedených v tomto článku.
6. ID kód je osobitným prípadom autentifikačného kódu slúžiaceho na autentifikáciu Účastníka pri úkonoch, ktoré vedú k zmene Zmluvy najmä pri žiadostiach o aktiváciu, deaktiváciu alebo inú zmenu niektorej zo Služieb. Ustanovenia bodov 2 až 5 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na podmienky a následky používania, ochrany a iného zaobchádzania s ID kódom.

### **Článok 13**

#### **Aktivácia Služieb**

1. Pokiaľ sú splnené všetky podmienky na poskytovanie Služieb Účastníkovi v Odbernej jednotke vrátane Pripojenia Odbernej jednotky k Sieti, spoločnosť aktivuje Účastníkovi v Odbernej jednotke tie Služby, na aktivácii ktorých sa dohodli v Zmluve, a to spôsobom a na základe úkonov uvedených nižšie v tomto článku. Ak-

tiváciou sa rozumie sprístupnenie dohodnutých Služieb pre Účastníka v Odbernej jednotke dohodnutej v Zmluve. Aktiváciu jednotlivých Služieb spoločnosť Orange môže podmieniť zaplatením aktivačného poplatku, spoločnosť Orange však môže tiež stanoviť, že aktivácia dohodnutých Služieb nezávisí od okamihu zaplatenia aktivačného poplatku. Okamihom aktivácie Služieb začne spoločnosť Orange účtovať cenu Služieb, pokiaľ sa s Účastníkom výslovne nedohodla inak alebo ak neurčí iný neskorší okamih začatia účtovania ceny za Služby. Proces aktivácie jednotlivých Služieb je rozdielny v prípade, keď v Odbernej jednotke už Účastník má aktivovanú niektorú zo Služieb a žiada o aktiváciu inej zo Služieb alebo zmenu Služby už aktivovanej, a v prípade, keď Účastník ešte v Odbernej jednotke Služby ani žiadnu z nich aktivovanú nemá.

2. V prípade, že v Odbernom mieste bolo zriadené Pripojenie a Účastník ešte nemá aktivovanú žiadnu zo Služieb, aktivácia prebehne po zadaní príslušných hesiel určených na sprístupnenie jednotlivých Služieb stanoveným spôsobom prostredníctvom Zariadení do systémov spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange po zadaní príslušných hesiel sprístupní Účastníkovi Služby v rozsahu dohodnutom v Zmluve. Účastník je povinný zadať všetky heslá určené na sprístupnenie Služieb, ktoré mu boli doručené spoločnosťou Orange, bez zbytočného odkladu po riadnom zriadení a odovzdaní Pripojenia. Pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange výslovne nedohodli inak, je Účastník povinný zadať príslušné heslá určené na sprístupnenie Služieb v príslušnej Odbernej jednotke bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 5 dní odo dňa, v ktorom bolo zriadené a odovzdané Pripojenie. Účastník je oprávnený zadať heslá aj pred podpísaním preberacích dokumentov, pričom spoločnosť Orange je oprávnená na základe zadania hesiel v takomto prípade vykonať aktiváciu Služieb v Odbernej jednotke.
3. V prípade, že v Odbernom mieste už spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje niektorú zo Služieb a Účastník požiadala o aktiváciu inej Služby, aktivácia tejto inej Služby bude vykonaná spoločnosťou Orange bez zbytočného odkladu po doručení žiadosti o aktiváciu (avšak len za podmienky, že túto spoločnosť Orange bude akceptovať), najneskôr však v priebehu dvoch pracovných dní nasledujúcich po dni doručenia takejto žiadosti.

### **Štvrtá časť**

#### **Práva a povinnosti spoločnosti Orange a Účastníka**

### **Článok 14**

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

1. Okrem iných oprávnení upravených v týchto Podmienkach, Čiastkových všeobecných podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy, v Zákone o elektronických komunikáciách alebo v iných platných právnych predpisoch má spoločnosť Orange právo:
  - a) na zaplatenie zábezpeky na cenu Účastníkovi poskytnutých alebo Účastníkom požadovaných Služieb alebo na platby za Iné služby, v prípade,



že rozsah Služieb, ktorých cena za zúčtovacie obdobie závisí od množstva (rozsahu) skutočne poskytnutých (za poskytnutie Služby sa považuje tiež umožnenie užívania niektorého Účastníkom objednaného plnenia Účastníkovi bez ohľadu na to, či Účastník toto plnenie naozaj využil) Služieb, poskytnutých mu pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi prekročí taký objem, že cena za tento rozsah Služieb presiahne sumu rovnajúcu sa jednej polovici mesačného poplatku, ktorý je Účastník povinný zaplatiť v zmysle Cenníka, ak má aktivovanú samostatne (bez inej Čiastkovej služby) Čiastkovú službu Telefónna linka, ako aj v prípade, že Účastník má so spoločnosťou Orange uzavretú inú Zmluvu o poskytovaní verejných služieb, na základe ktorej je mu poskytovaná verejná telefónna služba alebo iná verejná služba (ďalej tiež „Iná Zmluva“), ak hodnota služieb poskytnutých mu spoločnosťou Orange na základe tejto inej zmluvy o pripojení prekročí pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu dohodnutého účastníckeho programu platenú vopred alebo ak pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi vznikne podľa predmetnej Inej Zmluvy spoločnosti Orange právo na zaplatenie zábezpeky na cenu Účastníkovi podľa nej poskytnutých alebo na jej základe požadovaných služieb; rovnako má spoločnosť Orange právo na zaplatenie zábezpeky na cenu Účastníkovi ňou poskytnutých alebo Účastníkom požadovaných služieb poskytovaných mu na základe Inej Zmluvy, pokiaľ je splnená niektorá z podmienok uvedených v predchádzajúcich ustanoveniach tohto písmena; v prípade uhradenia zábezpeky podľa tohto písmena spoločnosti Orange, táto nie je povinná ju vrátiť Účastníkovi v prípade, že ju možno v celom rozsahu započítať proti cene Služby alebo Iných služieb, ale je oprávnená ju v tomto prípade započítať proti cene Služby alebo Iných služieb; 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 poskytnutých Služieb, administratívnych a iných poplatkov podľa Cenníka, ako aj iných služieb, k zaplateniu 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), a to v lehote splatnosti podľa článku 18 bodu 8 týchto Podmienok;
- c) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb alebo len niektorého z plnení tvoriaceho súčasť Služieb (pokiaľ vznikne spoločnosti Orange právo prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, môže toto právo aplikovať na Službu, resp. Inú službu využívanú na základe všetkých zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré tvoria

súčasť jednej Zmluvy podľa ustanovení písmena d) článku 2 Podmienok) Účastníkovi z dôvodu:

- ca) nezaplatenia zábezpeky na cenu poskytnutej Služby vopred v zmysle písm. a) tohto bodu (rovnako ako aj z dôvodu nezaplatenia predavku na cenu Služby alebo Iných služieb, resp. z dôvodu nezaplatenia časti alebo celej ceny Služby alebo Iných služieb v súlade s ustanoveniami posledných troch riadkov písmena a) tohto bodu; ďalej sa všetky ustanovenia tohto subpísmena vzťahujúce sa na zábezpeku rovnako vzťahujú aj na predavok na cenu Služby alebo Iných služieb a na časť alebo celú cenu cene 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 Podmienok je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Účastník poruší povinnosť zaplatiť zábezpeku v prípade, ak požadovanú zábezpeku neuhradí do dvoch pracovných dní odo dňa oznámenia výzvy na zaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých, resp. požadovaných Služieb spôsobom upraveným v článku 22 bode 2 písm. d) týchto Podmienok (alebo iným vhodným spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange) Účastníkovi. Táto výzva sa považuje za náležité upozornenie na podstatné porušenie zmluvných podmienok od okamihu, keď uplynie lehota na zaplatenie zábezpeky podľa predchádzajúcej vety, je spoločnosť Orange oprávnená dočasne Účastníkovi prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb. Sprístupnenie a obnovenie poskytovania Služieb v rozsahu dohodnutom podľa Zmluvy Účastníkovi uskutoční spoločnosť Orange aj bez osobitnej žiadosti Účastníka po pripísaní požadovanej zábezpeky na cenu poskytnutých, resp. požadovaných Služieb na účet spoločnosti Orange alebo po predložení dokladu o jej uhradení spoločnosti Orange Účastníkom;
- cb) neuhradenia splatnej ceny za poskytnutú Službu, resp. platby za Iné služby podľa písm. b) tohto bodu najneskôr v lehote jeden deň po dátume splatnosti ceny za poskytnutú Službu, resp. splatnosti platieb za Iné služby (prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb môže spoločnosť Orange až do zaplatenia ceny, resp. platieb za Iné služby alebo do zániku Zmluvy), a to po predchádzajúcom náležitom upozornení. V prípade dočasného prerušenia poskytovania verejnej telefónnej služby je spoločnosť Orange oprávnená prerušiť poskytovanie Služieb len v prípade, ak predtým Účastníka upozornila na možnosť prerušenia poskytovania tejto Čiastkovej služby a ak zároveň uplynula dodatočná lehota na zaplatenie, ktorej dĺžka bola dohodnutá

na dva dni odo dňa doručenia výzvy na zaplataenie (upomienky) alebo ak takáto výzva doručená nebola, od upozornenia Účastníka na možnosť dočasne prerušiť poskytovanie verejnej telefónnej služby. Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť svoje právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb v akomkoľvek zákonom umožnenom rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch) kedykoľvek po uplynutí lehoty uvedenej na začiatku tohto subpísmena. Spätné sprístupnenie a obnovenie poskytovania Služieb v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy spoločnosť Orange môže Účastníkovi uskutočniť aj bez žiadosti Účastníka, ak bude cena za poskytnuté, resp. požadované Služby, resp. platby za Iné služby, pripísaná na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosť Orange predložený doklad o ich uhradení Účastníkom, avšak aj v prípade uhradenia dlžných čiastok Účastníkom nárok na obnovenie poskytovania Služieb v dohodnutom rozsahu vznikne Účastníkovi až po prevzatí jeho žiadosti o ňu; formu tejto žiadosti stanoví spoločnosť Orange; ustanovenia článku 6 bodu 9 Podmienok týmto nie sú dotknuté;

cc) zneužívania Služieb alebo niektorého z plnení, ktoré tvorí ich súčasť, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení, zamedzujúcich jej zneužívanie; obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb Účastníkovi môže uskutočniť spoločnosť Orange bez predchádzajúceho informovania Účastníka alebo výzvy na ukončenie zneužívania Služieb po tom, ako zistí, že došlo k zneužívaniu Služieb poskytovaných Účastníkovi samotným Účastníkom alebo inou osobou; spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb tiež v prípade, ak je tu odôvodnené podozrenie zo zneužívania Služieb alebo niektorého z plnení, ktoré tvorí ich súčasť, a to najmä z dôvodu predchádzania vzniku škody alebo inej ujmy na strane Účastníka, spoločnosti Orange alebo tretej osoby;

cd) podstatného porušenia inej zmluvnej podmienky (odlišnej od porušení podmienok uvedených v subpísmenách ca) až cc) tohto bodu) zo strany Účastníka (vrátane neuhradenia ceny Iných služieb v lehote splatnosti alebo neuhradenia zábezpeky na cenu Iných služieb alebo na cenu služieb poskytovaných na základe Inej Zmluvy); dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu podľa tohto subpísmena možno po predchádzajúcom náležitom upozornení, za porušenie zmluvných podmienok podľa tohto subpísmena sa v súlade s ustanovením článku 15 bodu 2 písm. l) Podmienok považuje tiež porušenie ustanovenia inej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorú uzavreli spoločnosť Orange a Účastník (alebo na ktorej

je Účastník zúčastnený ako jeden z viacerých subjektov tvoriacich stranu alebo strany zmluvy), predmetom ktorej je poskytovanie elektronických komunikačných služieb alebo ustanovenia inej zmluvy, na základe ktorej poskytuje spoločnosť Orange Účastníkovi a/alebo Účastník spoločnosti Orange akékoľvek plnenia; ustanovenia článku 6 bodu 9 Podmienok týmto nie sú dotknuté; za porušenie zmluvných podmienok podľa tohto subpísmena sa považuje tiež porušenie povinnosti podľa ustanovení článku 15 ods. 2 písm. p) Podmienok;

- 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 náhradu škody spôsobenej na Sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení;
- e) overiť si zákonným spôsobom pri uzavretí Zmluvy so Záujemcom o jej uzavretie jeho identifikačné údaje, ktoré tento uviedol do Zmluvy, ako aj doklady, ktoré Záujemca za účelom preukázania správnosti týchto údajov spoločnosti Orange predložil, resp. identifikačné údaje a doklady osoby oprávnenej konať za Záujemcu vrátane Záujemcom splnomocnenej osoby na uzavretie Zmluvy, resp. na iné úkony vo vzťahu k spoločnosti Orange; spoločnosť Orange je oprávnená požadovať od Záujemcu, Účastníka alebo ich splnomocnených zástupcov pri uzavretí alebo zmene Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov, ako je ďalej uvedené v článku 20 bode 14 týchto Podmienok;
- f) realizovať softvérové zmeny Zariadení používaných na poskytovanie/užívanie Služieb, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovaných Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov; toto právo Účastník garantuje spoločnosti Orange aj v prípade, ak bude vlastníkom Zariadení alebo bude mať Zariadenia v užívaní od tretej osoby;
- g) vyfakturovať dodatočne cenu Služieb alebo platby za Iné služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;
- h) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich alebo ňou poskytovaných Služieb a ostatných produktov spoločnosti Orange alebo Iných služieb formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä, ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS, faksimilných správ na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním Služieb, Iných služieb, tovaru a iných produktov Účastníkovi, v súlade so Zákom o elektronických komunikáciách 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 spoplatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Účastníkovi tiež Službu, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná Služba mohla byť Účastníkom využívaná (a teda aj účtovaná cena za takéto plnenie), akýkoľvek 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 Služieb 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;
- 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 19 bodom 2 týchto Podmienok;
- l) kedykoľvek vykonať technické alebo iné zmeny v Sieti, poskytovaní Služieb alebo aj v zriadenom Pripojení vrátane zmien, ktoré majú za následok nevyhnutnosť zmien v nastaveniach Účastníka alebo Zariadení alebo potrebu výmeny všetkých alebo niektorých Zariadení;
- m) 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 článku 15 bodu 2 písm. e) týchto Podmienok;
- n) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy prostredníctvom Siete a jej zariadení, ako aj inými prostriedkami vrátane kontroly prostredníctvom zamestnancov spoločnosti Orange alebo jej zástupcov na miestach a v objektoch, kde sú uložené zariadenia Siete alebo kde sa nachádza Pripojenie, v Odbernej jednotke alebo na iných miestach a v iných objektoch, kde sa nachádzajú výstupné zariadenia Účastníka alebo iné zariadenia pripojené k Sieti alebo inak používané na užívanie Služieb; súčasťou práva na vykonávanie kontroly podľa tohto písmena je právo vstupu do Odbernej jednotky a priestorov či budov, ktorých súčasťou je Odberná jednotka, a tento vstup je Účastník spoločnosti Orange na základe jej žiadosti povinný zabezpečiť; vstup spoločnosti Orange do Odbernej jednotky za účelom výkonu jej práva na kont-

rolu podľa tohto bodu je možný len za prítomnosti Účastníka alebo jeho zástupcu alebo osoby, ktorá užíva v súlade s ustanoveniami Zmluvy Služby namiesto Účastníka alebo spolu s Účastníkom, alebo osoby, ktorá v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka užíva Odbernú jednotku, alebo osoby, ktorá sa v nej zdržuje;

- o) za účelom zvýšenia bezpečnosti, predchádzania vzniku vád, odstraňovania vád, zvyšovania kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služby (a s ňou súvisiacich plnení), predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služby alebo jej užívania v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a v ďalších nevyhnutných prípadoch vykonávať bez súhlasu Účastníka zmeny nastavení a programového vybavenia Siete a Zariadení (a to aj v prípade, že Zariadenia sú vo vlastníctve Účastníka), ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení používaných spoločnosťou Orange pri poskytovaní Služby. Spoločnosť Orange je oprávnená okrem zmeny nastavení a programového vybavenia vykonať aj akékoľvek ďalšie opatrenia a zásahy do systémov, softvéru a zariadení podľa predchádzajúcej vety, a to v prípadoch podľa predchádzajúcej vety.
- p) za účelom zamedzenia porušovania platných právnych predpisov (zo strany Účastníka alebo iných užívateľov Siete, internetu alebo iných prostriedníctvom Služby sprístupnených sietí) obmedziť alebo úplne vylúčiť prístup k niektorým IP adresám, serverom alebo iným častiam sprístupňovaných sietí, obmedziť alebo úplne vylúčiť využívanie niektorých prenosových protokolov alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie Služby;
- q) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníkov, výstupných zariadení Účastníka, Zariadení, Siete alebo inej infraštruktúry, resp. zariadení spoločnosti Orange a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany Účastníka;
- r) vstupovať za účelom kontroly plnenia povinností Účastníka podľa tejto Zmluvy za prítomnosti Účastníka alebo ním poverenej osoby do Odbernej jednotky alebo do iných priestorov nehnuteľnosti, ktorej súčasťou je Odberná jednotka; Účastník je povinný na základe žiadosti spoločnosti Orange zabezpečiť možnosť nerušeného riadneho výkonu tohto práva spoločnosti Orange;
- s) technicky obmedziť pre Zariadenie, ktoré od nej Účastník získa (kúpou, nájmom, výpožičkou alebo na základe iného právneho titulu) možnosť jeho užívania v inej sieti, ako je Sieť spoločnosti Orange (tzv. blokovanie Zariadenia na sieť) počas doby stanovenej v Pokynoch; 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 vyššie uvedených dôvodov žiadne právne nároky voči spoločnosti Orange, najmä mu nevzniká:



- (a) právo reklamovať vyššie uvedené skutočnosti na zakúpenom tovare, (b) právo požadovať z uvedených dôvodov zľavu z kúpnej ceny, nájomného alebo inej odplaty za Zariadenie, (c) právo z uvedených 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; v prípade, ak bude Zariadenie odblokované Účastníkom pred uplynutím doby jeho blokovania podľa tohto písma a mimo predajnej siete spoločnosti Orange, považuje sa takéto konanie za neodborný zásah do Zariadenia v rozpore s týmto ustanovením, ktorého následkom môže byť vznik vady na Zariadení, za ktorú spoločnosť Orange nebude niesť žiadnu zodpovednosť;
- t) na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní a na jeho náklady, z dôvodu zabránenia podvodného konania alebo zneužitia, zablokovat prístup k určitým plneniam tvoriacim súčasť Služieb alebo Iných služieb alebo zadržať platby za prepojenie alebo iné služby (plnenia); spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom tohto svojho práva;
- u) vo vybraných plneniach tvoriacich súčasť Služieb, ktoré umožňujú prenos dát, obmedziť alebo vylúčiť využitie niektorých internetových protokolov.
2. Okrem iných povinností upravených v týchto Podmienkach, Čiastkových všeobecných podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy, v Zákone o elektronických komunikáciách alebo v iných platných právnych predpisoch spoločnosť Orange je povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru za poskytnuté Služby, ak z povahy Služieb nevyplýva, že faktúra nie je potrebná;
- b) uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom o poskytovanie Služieb, ak sú u Záujemcu splnené všetky Zákonom o elektronických komunikáciách, inými platnými právnymi predpismi a týmito Podmienkami ustanovené podmienky a spoločnosť Orange nie je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy;
- c) poskytovať Účastníkovi Služby, na poskytovaní ktorých sa s Účastníkom dohodla v rámci Zmluvy, za cenu dohodnutú v Zmluve, v rozsahu a kvalite podľa ustanovení Zmluvy (ak nie je kvalita dohodnutá v Zmluve, tak podľa ustanovení príslušných právnych predpisov, noriem platných v SR a rozhodnutí Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR, rozhodnutí a odporúčaní ITU a/alebo iných štandardizačných alebo regulačných autorít, resp. ak nie je kvalita plnenia stanovená ani ich ustanoveniami, je spoločnosť Orange povinná poskytovať plnenia v obvyklej kvalite);
- d) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služieb v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služieb; inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
- e) viesť evidenciu osobných údajov a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby nedošlo k prípadnému neoprávnenému sprístupneniu alebo inému zneužitiu osobných údajov Účastníka chránených podľa príslušných ustanovení zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Zákona o elektronických komunikáciách alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení Zákona o elektronických komunikáciách;
- f) nahradiť Účastníkovi jemu vzniknutú škodu v prípadoch, keď za túto spoločnosť Orange podľa týchto Podmienok, ostatných ustanovení Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov zodpovedá, a to v rozsahu a spôsobom, v akom je podľa ustanovení Zmluvy povinná túto škodu uhradiť;
- g) oznámiť písomne, elektronickou poštou, SMS správou, MMS správou alebo telefonicky Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú jednostrannú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v časti týkajúcej sa poskytovania tých plnení, na ktorú sa vzťahuje podstatná jednostranná zmena zmluvných podmienok, ak túto zmenu Účastník neakceptuje, a to najmenej jeden mesiac vopred; ak túto zmenu Účastník neakceptuje, oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť;
- h) informovať Účastníka o Službe, Zariadeniach a ostatných službách spoločnosti Orange a iných produktoch v ponuke spoločnosti Orange a o ich zmenách, ako aj o zavedení nových produktov, pokiaľ ide o tovary a služby podobné Službe a Zariadeniam alebo slúžiace na podobný účel (spôsob informovania, ako aj rozsah informácie je spoločnosť Orange oprávnená zvoliť sama);
- i) poskytovanie prístupu k informačným službám s operátorom;
- j) pri uzavretí Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov Služby a Iných služieb.

## Článok 15

### Práva a povinnosti Účastníka

1. Okrem iných práv upravených v týchto Podmienkach, Čiastkových podmienkach a iných častiach Zmluvy o pripojení má Účastník právo:
- a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange a zároveň ak spĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy podľa Podmienok, iných častí Zmluvy a platných právnych predpisov;
- b) na poskytnutie Služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve a za cenu podľa Cenníka spoločnosti Orange, ak nie je dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom inak alebo ak nevyplýva z platných právnych predpisov alebo z iných ustanovení Zmluvy niečo iné;
- c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange, ktoré vznikli v Sieti alebo v Zaria-

- deniach vo vlastníctve spoločnosti Orange, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
- d) zúčastniť sa propagačných súťaží organizovaných spoločnosťou Orange alebo inou treťou stranou v mene spoločnosti Orange, ktoré slúžia na podporu predaja a používania Služby, Iných služieb, tovarov alebo iných produktov poskytovaných alebo predávaných spoločnosťou Orange. Právo zúčastniť sa propagačnej súťaže vzniká každému Účastníkovi v prípade, ak 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, ak sa súťaž sprístupňuje prostredníctvom Sieť alebo plnenia tvoriaceho súčasť Služby alebo Iných služieb alebo sa Sieť alebo plnenie tvoriace súčasť Služby alebo Iných služieb iným spôsobom využíva na organizáciu alebo realizáciu súťaže; 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;
- e) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb;
- f) na reklamáciu správnosti úhrad ceny a kvality poskytnutých Služieb; a to za podmienok stanovených ustanoveniami týchto Podmienok;
- g) na poskytovanie prístupu k informačným službám prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
- h) na zmenu ID kódu, hesla alebo iného autentifikačného prvku určeného na prístup k Službe, v prípade, že o to požiada Účastník alebo spoločnosť Orange;
- i) na zaradenie do vernostného programu spoločnosti Orange a čerpanie zvýhodnení obsiahnutých v tomto programe v závislosti od štruktúry ním užívaných Služieb a po splnení stanovených podmienok, a to za predpokladu, že vernostný program je spoločnosťou Orange poskytovaný;
2. Okrem povinností upravených v týchto Podmienkach, Čiastkových podmienkach alebo iných častiach Zmluvy je Účastník povinný:
- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou (vrátane týchto Podmienok, Čiastkových podmienok, Cenníka, dodatkov k nej a iných častí Zmluvy), Zákonom o elektronických komunikáciách a ustanoveniami ostatných platných predpisov a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
- b) platiť cenu za poskytnuté alebo požadované Služby podľa Zmluvy v zmysle Cenníka, ako aj platby za Iné Služby na základe faktúry v súlade s ustanovením článku 18 týchto Podmienok; spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať mesačné poplatky a iné pevne stanovené súčasti ceny vopred pred uplynutím zúčtovacieho obdobia, ktorého sa predmetná súčasť ceny týka;
- c) neposkytovať Službu iným osobám, neposkytovať prostredníctvom Služby ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie Služby (a s ňou súvisiacich plnení) tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange; porušenie tejto povinnosti sa považuje za porušenie zmluvných podmienok v zmysle článku 14 bodu 1 písm. c) subpísmena cd) Podmienok a súčasne za zneužívanie Služby v zmysle článku 14 bodu 1 písmena c) subpísmena cc) Podmienok; za porušenie povinnosti podľa tohto písmena (a súčasne za zneužívanie Služby) sa považuje tiež:
- i) využitie Služby a/alebo Sieť na poskytovanie inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe Účastníkom (pričom 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 Sieť na prepojenie siete Účastníka, prostredníctvom ktorej Účastník alebo iná osoba poskytuje elektronickejšiu komunikačnú službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu na internet (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 výstupné zariadenia Účastníka a iné koncové zariadenia, spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov; Účastník je povinný používať len Zariadenia schválené spoločnosťou Orange, pričom Pripojenie Odbernej jednotky, súčasťou ktorého je tiež inštalácia Zariadení, je oprávnená vykonať len osoba určená alebo schválená spoločnosťou Orange alebo samotná spoločnosť Orange;
- e) oznamovať bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy spoločnosti Orange zmeny svojich identifikačných a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla 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, e-mailovej adresy, prípadne telefónneho čísla, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných údajov;

- f) zabezpečiť utajenie ID kódu, hesla alebo iného autentifikačného prvku určeného na prístup k Službe a neposkytnúť ich tretej osobe; inak zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- g) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa okrem iného považuje tiež používanie Služieb protiprávnym spôsobom, najmä v rozpore so Zákonom o elektronických komunikáciách a inými záväznými predpismi a nariadeniami, používanie Služieb spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže, používanie Služieb spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania, používanie Služieb takým spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo spoločnosti Orange;
- h) zaplatiť zábezpeku na cenu za poskytnuté alebo požadované Služby alebo na platby za Iné služby, zaplatiť preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb alebo časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných, ak o to spoločnosť Orange Účastníka požiada, v prípadoch uvedených v článku 14 bode 1 písmene a) Podmienok;
- i) dodržiavať ustanovenia Zákona o elektronických komunikáciách a ostatných platných právnych predpisov a neužívať Služby v rozpore so záujmami spoločnosti Orange;
- j) nezneužívať Služby na hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie;
- k) zasielať elektronickú poštu na marketingové účely len s predchádzajúcim písomným súhlasom Užívateľa – prijímateľa elektronickej pošty (ak takéto konanie umožňujú platné právne predpisy aj bez súhlasu prijímateľa, nepovažuje sa takéto konanie za rozporné s predchádzajúcim ustanovením tohto bodu) 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;
- l) riadne a včas si plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, odlišnom od Zmluvy, najmä v prípadoch, keď predmetom takéhoto vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi;
- m) ak mu spoločnosť Orange v rámci poskytovania Služieb umožní užívanie počítačového programu, iného autorského diela alebo iného predmetu ochrany právom duševného vlastníctva (ďalej len „predmet ochrany“), zabezpečiť, že tento predmet ochrany nebude bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti Orange poskytnutý inej osobe a že ani iným spôsobom nebudú porušované práva duševného vlastníctva spoločnosti Orange alebo tretej osoby k predmetu ochrany a Účastník sa zdrží akýchkoľvek zásahov do takýchto práv alebo do právom chránených záujmov tretích osôb, resp. spoločnosti Orange;
- n) strpieť zmeny Pripojenia vykonané spoločnosťou Orange (vrátane výmeny Zariadení) a v prípade potreby poskytnúť tejto potrebú súčinnosť na vykonanie zmien Pripojenia vrátane sprístupnenia Odbernej jednotky a umožnenia výmeny Zariadení, a to aj v prípade, ak je Účastník vlastníkom Zariadení alebo má k nim iné právo na užívanie, ak je to nevyhnutné pre pokračovanie poskytovania Služieb (napr. z dôvodov predchádzania poruchám, upgrade poskytovania Služieb, zmeny technológie, platformy alebo iných technických predpokladov na poskytovanie Služieb alebo prevádzku Siete a pod.) a tieto zmeny sú vykonávané spoločnosťou Orange pre Účastníka bezplatne;
- o) poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na poskytovanie Služieb;
- p) umožniť spoločnosti Orange kontrolu plnenia svojich povinností podľa Zmluvy, najmä povinnosti zdržať sa poskytovania Služieb tretím osobám (resp. neumožniť ich užívanie tretím osobám), povinnosti neumožniť užívať Služby v priestoroch mimo Odbernej jednotky, povinnosti nezneužívať Služby, pričom Účastník je povinný za takýmto účelom umožniť spoločnosti Orange, resp. jej zamestnancom alebo zástupcom tiež vstup do Odbernej jednotky a jej kontrolu vrátane kontroly Pripojenia a zapojenia výstupných zariadení Účastníka a na ne napojených iných zariadení; pokiaľ by Účastník neumožnil kontrolu podľa tohto písmena, resp. podľa článku 14 ods. 1 písm. n) Podmienok, považuje sa to za porušenie podmienok Zmluvy;
- q) 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;
- r) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba s možnosťou užívania väčšieho jej rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve (napr. iný účastnícky program alebo balík), aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosťou Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Účastníka), je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;
- s) počas platnosti Zmluvy nezasahovať do Zariadenia spôsobom, ktorý by mohol mať za následok zmenu parametrov Služby užíanej prostredníctvom Zariadenia;
- t) 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 sa táto líši od adresy trvalého pobytu alebo e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, ak Účastník súhlasil so zasielaním faktúr a písomností v elektronickej forme, prípadne ďalšie doklady podľa požiadaviek spoločnosti Orange, prípadne ktorá spočíva aj v poskytnutí výsledkov hospodárenia za predchádzajúce obdobie, ove-



rené audítorom, ak povinnosť takéhoto overenia vyplýva Zúčastnencovi (Účastníkovi) z príslušného právneho predpisu alebo v uhradení preddavku na požadované poskytovanie Služieb vo výške určenej spoločnosťou Orange.

3. Za služby, ktorých cenu je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služby, ktoré Účastník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Účastníka sa považuje prejav vôle Účastníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu Služieb, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor (napr. telefónne číslo, adresa Odberného miesta) zadaný Účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služby.
4. Ak Účastník využije prostredníctvom Služieb možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté osobami inými ako spoločnosťou Orange, zaväzuje sa uhradiť cenu týchto tovarov a služieb poskytnutých tretími osobami a vyúčtovanú spoločnosťou Orange (takýto prípad sa považuje za formu Iných služieb).
5. Účastník berie na vedomie, že vzhľadom na osobitný charakter určitých služieb je ich využívanie podmienené uzavretím licenčnej zmluvy s treťou osobou, stiahnutím aplikácie od tretej osoby alebo iným úkonom voči tretej osobe. Informácia o takejto podmienke je uvedená v Cenníku alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku Služby.
6. V prípade, že je cena za Službu, resp. jej časť alebo konkrétne plnenie tvoriace jej súčasť 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 o sebe 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 tiež 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 tiež 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 tiež 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. Práva a povinnosti Účastníka, ako aj spoločnosti Orange sú tiež stanovené v príslušných Čiastkových všeobecných podmienkach.

## Článok 16

### Technická podpora a servisné služby

1. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať Účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní Služieb. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť technickú podporu a servis Siete a zariadení, používaných spoločnosťou Orange na poskytovanie Služieb (týmto zariadeniami sa nerozumejú Zariadenia a iné zariadenia v Odbernej jednotke používané Účastníkom na užívanie Služieb, ďalej sa zariadenia používané spoločnosťou Orange na poskytovanie Služieb označujú tiež ako „zariadenia Siete“) 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 chybách v kvalite Služieb alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania Služieb, odstraňovať poruchy Siete a zariadení Siete a odstraňovať chyby Služieb, vykonávať dozorovanie kvality Siete a zariadení Siete, poskytovať poradenskú službu Účastníkom v prípade, ak je možné odstrániť chybu úkonmi Účastníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie porúch. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny niektorej zo Služieb, resp. iných plnení tvoriacich súčasť Služieb alebo upgrade niektorej zo Služieb, resp. iných plnení tvoriacich súčasť Služieb (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť poskytovaných Služieb), odstraňovania nedostatkov Služieb alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku chýb Služieb alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do Služieb alebo Siete, je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutnú dobu prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb dáva Účastník svojím podpisom Zmluvy spoločnosti Orange súhlas. Poskytovanie technickej podpory a servisu Siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na chyby poskytovaných Služieb, ktoré majú svoj pôvod mimo Siete a mimo zariadení pod priamou kontrolou spoločnosti Orange, pričom predchádzanie a odstraňovanie nedostatkov majúcich pôvod v Odbernej jednotke za koncovým bodom Siete, na ktorý sú pripojené Zariadenia, sa spravuje ustanoveniami bodov 2 až 5 tohto článku, zatiaľ čo nedostatky plnení poskytovaných prostredníctvom Služieb inými osobami alebo chyby Služieb majúce svoj pôvod v sieťach a zariadeniach, ktoré nie sú pod fyzickou kontrolou spoločnosti Orange (napr.

internet, obsah programových služieb sprístupňovaný prostredníctvom Služieb, telefónne siete iných telekomunikačných podnikov a pod.), spoločnosť Orange nie je povinná riešiť a ani v súvislosti s ich výskytom poskytovať Účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby.

2. V prípade nedostatkov Služieb, ktoré majú svoj pôvod v Odbernej jednotke, spoločnosť Orange za tieto nezodpovedá, ani Účastníkovi neposkytuje technickú podporu a servisné služby, ak chyby vznikli mimo Zariadení (za súčasť Liveboxu sa považujú na účely tohto vymedzenia, pokiaľ sú súčasťou jeho funkcionality, aj WiFi linka a Bluetooth linka vo výrobcom uvádzaných kvalitatívnych parametroch), Viaccess karty a vedení, ktorými sú prepojené jednotlivé Zariadenia medzi sebou alebo ktorým je Konvertor pripojený ku koncovému bodu Siete (ak koncový bod Siete nie je priamo v Konvertore). Spoločnosť Orange môže poskytovať technickú podporu a servisné služby aj pre chyby Služieb majúce pôvod v Odbernej jednotke, za ktoré podľa predchádzajúcej vety nezodpovedá, avšak len na základe dohody s Účastníkom a pokiaľ sa nedohodnú inak za osobitnú odplatu.
3. V prípade chýb Služieb, ktoré majú svoj pôvod v Zariadeniach, Viaccess karte a vedeniach, ktorými sú prepojené jednotlivé Zariadenia medzi sebou alebo ktorým je príslušné Zariadenie pripojené ku koncovému bodu Siete, spoločnosť Orange, pokiaľ nie je uvedené v Zmluve, inej zmluve medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange alebo v nejakom právnom dokumente vydanom spoločnosťou Orange inak, zodpovedá za tieto a poskytuje v týchto prípadoch technickú podporu a servisné služby v zmysle ustanovení platných právnych predpisov upravujúcich záruku a zodpovednosť za chyby pri kúpe tovaru v obchode, avšak len ak Účastník Zariadenia od spoločnosti Orange kúpil a zároveň nebolo medzi nimi dohodnuté niečo iné. Ustanovenia predchádzajúcej vety platia tiež v prípade, ak Účastník získal Zariadenia od predchádzajúceho užívateľa Odbernej jednotky, ktorý ich kúpil od spoločnosti Orange (alebo získal spôsobom podľa tejto vety od ďalšieho pôvodného užívateľa Odbernej jednotky, ktorý ich kúpil od spoločnosti Orange), pričom zároveň došlo k prevodu práv a povinností, ktoré sú predmetom Zmluvy, z pôvodného užívateľa Odbernej jednotky na Účastníka (za prevod podľa tejto vety sa považuje aj prípad, keď pôvodná zmluva o pripojení uzavretá medzi pôvodným užívateľom Odbernej jednotky a spoločnosťou Orange v rozsahu, v ktorom sa týkala Odbernej jednotky, zanikla a bola pri zachovaní rovnakého právneho stavu s výnimkou zmeny jedného z jeho účastníkov nahradená Zmluvou medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange). V prípade podľa predchádzajúcej vety prevodom nezačína plynúť záručná doba od začiatku, ale jej plynutie, ktoré sa začalo kúpou Zariadení niektorým z pôvodných užívateľov Odbernej jednotky, pokračuje a jej dĺžka zostáva rovnaká.
4. V prípade, že Účastník užíva Zariadenia na základe iného právneho titulu, ako je kúpa od spoločnosti Orange (napr. nájom), zodpovedá spoločnosť Orange za chyby Služieb a poskytuje technickú podporu a servisné služby v prípade chýb Služieb, ktoré majú svoj pôvod

v Zariadeniach, Viaccess karte a vedeniach, ktorými sú prepojené jednotlivé Zariadenia medzi sebou alebo ktorým je príslušné Zariadenie pripojené ku koncovému bodu Siete, 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, ak Účastník získal právo užívať Zariadenia na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou Orange alebo prevodom takejto zmluvy a súčasne Zmluvy z pôvodného užívateľa Odbernej jednotky na Účastníka (ustanovenia bodu 3 o prevode primerane platia tiež pre prípad prevodu podľa tejto vety).

5. Pokiaľ zriadenie Pripojenia vykonala spoločnosť Orange (alebo v jej mene ňou poverený subjekt), zodpovedá spoločnosť Orange Účastníkovi za jeho chyby v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka upravujúcich zmluvu o diele, pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné.
6. Spoločnosť Orange aj v prípadoch, keď chyby Služby majú svoj pôvod v Sieti, zariadeniach Siete alebo keď chyby Služby v prípade, keď by podľa predchádzajúcich ustanovení tohto článku mala spoločnosť Orange za tieto zodpovedať, majú svoj pôvod v Zariadeniach, Viaccess karte, resp. vo vedeniach, ktorými sú medzi sebou prepojené jednotlivé Zariadenia alebo ktorým je príslušné Zariadenie pripojené ku koncovému bodu Siete, nezodpovedá a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu v prípade akýchkoľvek chýb, 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, ako aj z dôvodov uvedených v článku 21 bode 2 písmenách b), c), d), e), h) a i). Spoločnosť Orange nezodpovedá za chyby Služby a nie je povinná poskytnúť technickú podporu, resp. servisné služby tiež vo všetkých ďalších prípadoch, keď to pripúšťa alebo stanovuje platný právny predpis, Zmluva alebo iná platná zmluva alebo zvyklosť, 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. V prípadoch, keď je spoločnosť Orange povinná v zmysle tohto článku alebo platných právnych predpisov poskytnúť Účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby, je oprávnená sama zvoliť jej spôsob, pričom môže tieto svoje povinnosti splniť tiež prostredníctvom inštrukcií a pokynov poskytnutých Účastníkovi, ktorý svojimi vlastnými úkonmi na základe týchto inštrukcií a pokynov odstráni chybu, alebo úkonmi spoločnosti Orange, ktorými na diaľku zariadeniami na poskytovanie Služieb a ovládanie Siete odstráni chyby poskytovaných Služieb, alebo formou výjazdu určených zamestnancov alebo iných osôb určených spoločnosťou Orange a odstránením chýb priamo

- v Odbernej jednotke alebo akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Spoločnosť Orange v prípade chyby Viaccess karty, niektorého zo Zariadení alebo vedení, ktorými sú medzi sebou prepojené jednotlivé Zariadenia alebo ktorým je Konvertor pripojený ku koncovému bodu Siete, je oprávnená tiež vyzvať Účastníka, aby niektoré z uvedených predmetov alebo aj všetky priniesol za účelom odstránenia chyby na niektoré Obchodné miesto alebo do určeného servisu alebo na iné vhodné miesto, pričom Účastník je povinný požadované predmety na uvedené miesto priniesť (táto jeho povinnosť, rovnako ako povinnosť samostatne odstrániť jednoduchšiu chybu na základe pokynov spoločnosti Orange, sa považuje za formu nevyhnutnej súčinnosti, ktorú je Účastník povinný poskytnúť).
8. V prípade, že sa ukáže, že povinnosť poskytnúť technickú podporu alebo servisné služby, ktoré boli spoločnosťou Orange poskytnuté v domnení, že spoločnosť Orange je povinná ich poskytnúť v zmysle tohto článku alebo iných častí Zmluvy alebo platných právnych predpisov, tu neexistuje (ani v čase ich požadovania zo strany Účastníka neexistovala), je spoločnosť Orange oprávnená požadovať zaplatenie odplaty za poskytnuté plnenia v primeranej výške stanovenej spoločnosťou Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť pre rôzne prípady podľa tohto bodu paušálnu odplatu, ktorú je Účastník povinný spoločnosti Orange zaplatiť bez skúmania primeranosti jej výšky v súvislosti s konkrétnym prípadom.
  9. Účastník sa zaväzuje, že počas platnosti Zmluvy, pokiaľ mu budú v príslušnej Odbernej jednotke poskytované Služby, nebude mimo bežného užívania Služieb a bežného užívateľského nastavovania parametrov Zariadení vykonávať bez súhlasu spoločnosti Orange žiadne zásahy do Zariadení alebo vedení, ktorými sú prepojené jednotlivé Zariadenia medzi sebou alebo ktorým je Konvertor pripojený ku koncovému bodu Siete, a to ani v prípade, že je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom uvedených predmetov. V prípade porušenia povinnosti podľa predchádzajúcej vety spoločnosť Orange nezodpovedá za chyby, ktoré v dôsledku tohto zásahu vzniknú alebo môžu vzniknúť.
  10. 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 nedostatky v poskytovaných Službách, poskytnúť všetky informácie týkajúce sa poruchy alebo informácie, o ktoré ho požiada spoločnosť Orange, zabezpečiť spoločnosti Orange (alebo subjektom vykonávajúcim v jej mene technickú podporu alebo servisné služby) vstup do nehnuteľnosti, kde sa nachádza Odberná jednotka, vstup do samotnej Odbernej jednotky a tiež vstup do iných verejne neprístupných priestorov, v ktorých sa nachádzajú zariadenia potrebné na poskytovanie Služby v príslušnej Odbernej jednotke. Ďalej je v prípade, že úkony smerujúce k odstráneniu alebo predchádzaniu chýb vykonáva 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 chyby 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.

11. V prípade, že vznik chyby na poskytovaní Služieb, či už Účastníkovi alebo iným účastníkom Služieb, spôsobil alebo zavinil samotný Účastník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej tým vzniknú, vrátane náhrad, ktoré bola spoločnosť Orange povinná uhradiť v dôsledku neposkytovania Služieb alebo poskytovania Služieb s chybou iným Účastníkom z dôvodu chyby spôsobenej alebo zavinenej Účastníkom.

## **Článok 17**

### **Reklamačný poriadok**

1. Rozsah práva Účastníka na reklamáciu poskytnutej Služby upravuje Zákon o elektronických komunikáciách, podrobnosti o rozsahu práva Účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto Podmienky.
2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu, ako aj jej kvalitu. Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak spoločnosť Orange pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve vrátane týchto Podmienok.
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 odo dňa, v ktorý bolo obnovené poskytovanie Služby, inak toto právo Účastníka zaniká.
4. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo od zistenia závady poskytnutej Služby alebo Zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.
5. Účastník je povinný v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením telefónneho čísla, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
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 za-



riadenia, 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.

7. Spoločnosť Orange je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, ak spoločnosť Orange neoznámi Účastníkovi písomne 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 písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
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.
9. Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne 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.
10. Spoločnosť Orange je oprávnená poveriť poskytovaním plnení podľa tohto článku aj iný subjekt, ktorý bude plnenia poskytovať v mene spoločnosti Orange.
11. Účastník má právo podať sťažnosť na dodržiavanie práv a povinností stanovených v článku 3 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 zo dňa 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (ďalej len „Nariadenie“), a to (i) právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu, (ii) právo Účastníka šíriť informácie a obsah, (iii) právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby, (iv) právo Účastníka využívať koncové zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo poskytovateľa služieb (spoločnosti Orange) alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu (ďalej aj ako „práva podľa Nariadenia“), ak sa domnieva, že jeho práva podľa Nariadenia boli po-

rušené. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákazníckej linke, elektronickými prostriedkami, písomne na adresu sídla spoločnosti Orange alebo osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange. Účastník je povinný pri podaní sťažnosti uviesť svoje identifikačné údaje podľa príslušného bodu tohto článku 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.

## **Piata časť**

### **Cena Služieb a platobné podmienky**

## **Článok 18**

### **Cena a platobné podmienky**

1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie jednotlivých Služieb a jednotlivých iných plnení tvoriacich súčasť Služieb spoločnosťou Orange sú obsiahnuté v platnom Cenníku, ktorý je svojím charakterom tarifou podľa Zákona o elektronických komunikáciách. Členenie Cenníka vyplýva najmä zo štruktúry Služieb, Čiastkových služieb a iných plnení tvoriacich súčasť Služieb, pričom nie je vylúčené ani stanovenie jednej ceny pre viac samostatných plnení spojených do jedného balíka alebo aj pre viac samostatných Čiastkových služieb spojených do balíka. Cena toho istého plnenia v spojení s iným plnením môže byť stanovená odlišne. Cena jedného plnenia tvoriaceho súčasť Služieb môže pozostávať z viacerých zložiek (napr. aktivačný poplatok, mesačný poplatok zahŕňajúci pevne stanovený rozsah poskytnutého plnenia a cena za plnenie poskytnuté nad tento pevne stanovený rozsah). Jednotlivé zložky ceny Služieb môžu mať jednorazový charakter, charakter pravidelne opakovanej platby, môžu byť určené v pevne stanovenej výške alebo môžu závisieť od rôznych kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov alebo iných okolností skutočne užitých Služieb, pričom nie je vylúčený ani úplne iný právnymi predpismi prípustný spôsob určovania ceny Služieb. Cena jednotlivých plnení môže byť stanovená aj takým spôsobom, že Účastník zaplatí za množstvo a kvalitu plnenia, ktoré požaduje, bez ohľadu na rozsah skutočne odobratého plnenia. Súčasťou Cenníka môžu byť tiež niektoré podmienky užívania Služieb vrátane podmienok tvoriacich zásady správneho užívania konkrétneho plnenia, ktorými sa môžu za účelom ochrany Sieť a/alebo prístupnosti a kvality Služieb poskytovaných ostatným užívateľom Sieť a/alebo Služieb stanoviť okrem iných podmienok aj kvantitatívne a iné obmedzenia užívania predmetného plnenia alebo obmedzenia niektorých spôsobov ich užívania a sankcie v prípade porušení týchto obmedzení. Súčasťou Cenníka sú tiež náležitosti Cenníka podľa Zákona o elektronických komunikáciách. Spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať (vyfakturovať) zložky cien, pri 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.

2. Ceny Služieb sú uvedené v Cenníku v eurách, pričom sú uvádzané buď len vrátane dane z pridanej hodnoty, alebo bez dane z pridanej hodnoty a zároveň s daňou z pridanej hodnoty (spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť spôsob uvádzania cien v Cenníku v súvislosti s daňou z pridanej hodnoty, avšak len na taký spôsob, aby uvádzanie cien v Cenníku neodporovalo platným právnym predpisom). Na určenie výšky ceny Účastníkovi poskytnutých Služieb podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti Orange (týmto nie je dotknutá možnosť stanoviť niektoré ceny, resp. zložky cien pevne bez závislosti od okolností a kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov užívania Služieb). 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.
3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služieb (vrátane jednotlivých zložiek ceny Služieb), pričom je povinná Účastníka s touto zmenou oboznámiť. V prípade zvýšenia ceny Služby oproti cene uvedenej v Cenníku, ktoré má charakter jednostrannej podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Orange povinná Účastníka s touto zmenou, ako aj s dátumom jej účinnosti oboznámiť minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti takejto zmeny, pričom musia byť dodržané všetky náležitosti oznamovania podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, ako sú tieto stanovené Podmienkami a/alebo Zákonom o elektronických komunikáciách. V prípade, že spoločnosť Orange uskutoční zmenu ceny Služieb, ktorá nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Orange povinná oboznámiť Účastníka so zmenou najneskôr v prvý deň jej platnosti a účinnosti, a to ňou určenou formou oboznámenia (napr. vydaním nového znenia Cenníka alebo jeho dodatku, prílohy, doplnku a pod. alebo spôsobom uvedeným v článku 22 bode 2 písm. e) týchto Podmienok).
4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služby, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy najneskôr do dátumu účinnosti zmeny, a to v súlade s článkom 6 bodom 10 písm. b) týchto Podmienok.
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 alebo v iných dohodách v písomnej forme, ktoré sa uzavierajú s Účastníkmi v súvislosti s tzv. časovo obmedzenými obchodnými ponukami spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená tiež stanoviť jednostranným úkonom dočasné alebo aj trvalé poskytnutie zľavy z ceny Služieb alebo cien jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb (alebo dočasne či trvalo znížiť ceny týchto plnení oproti ich cenám v Cenníku) pre niektorých Účastníkov Služieb, pre niektoré kategórie Účastníkov Služieb alebo aj pre všetkých Účastníkov Služieb, pričom v takomto prípade je oprávnená stanoviť jednostranne tiež podmienky pre zľavy, resp. zníženie cien, stanoviť dobu, počas ktorej sa budú poskytovať, a tiež jednostranne rozhodnúť o zrušení zníženia cien, resp. poskytovaní zliav. Účastník a spoločnosť Orange sa môžu písomnou zmluvou tiež dohodnúť na nahradení ceny Služieb, resp. niektorých jej zložiek uvedených v Cenníku inými cenami alebo na poskytnutí zliav z cien uvedených v Cenníku.
6. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované Služby Účastníkovi v zmysle platného Cenníka (alebo iných právnych úkonov uvedených v bode 5 tohto článku) 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. Pokiaľ bolo Účastníkovi priradené zúčtovacie obdobie pred jeho priradením podľa predchádzajúcej vety na základe inej zmluvy o pripojení uzavretej medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, je spoločnosť Orange oprávnená priradiť Účastníkovi toto už skôr mu priradené zúčtovacie obdobie aj na účely Zmluvy. Zúčtovacie obdobie priradené konkrétnemu Účastníkovi spoločnosťou Orange platí počas celého obdobia platnosti Zmluvy, avšak spoločnosť Orange si vyhradzuje možnosť zmeny zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi počas platnosti Zmluvy. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované plnenia tiež počas zúčtovacieho obdobia namiesto alebo popri pravidelnom vyúčtovaní podľa prvej vety tohto bodu.
7. Spoločnosť Orange je oprávnená požadovať zaplatenie zábezpeky na cenu za poskytnuté alebo požadované Služby, prípadne zaplatenie inej finančnej zábezpeky v súvislosti s poskytovanými, prípadne požadovanými Službami Účastníkom vopred. Spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať zložky cien, pri 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.
8. Spoločnosť Orange po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi (v prípade, ak 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, resp. požadovaných Služieb počas zúčtovacieho obdobia, a to vrátane súm zaplatených Účastníkom ako zábezpeky alebo preddavkov na cenu za poskytnuté, resp. požadované 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 predavku na cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných. Cenu Služieb, resp. jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb, ktoré 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 bolo takéto plnenie poskytnuté. V prípadoch, keď dochádza k aktivácii, deaktivácii alebo iným zmenám Služieb poskytovaných Účastníkovi v niektorej Odbernej jednotke, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať spoločné vyúčtovanie cien za Služby požadované alebo poskytované počas viacerých zúčtovacích období alebo inak pozmeniť štandardný spôsob vyúčtovávania cien (najmä z účtovných, technických a administratívnych dôvodov). Lehota splatnosti faktúry 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. Účastník a spoločnosť Orange sa môžu dohodnúť na doručovaní elektronickej formy faktúry a elektronickej forme doručovania faktúry, pričom táto dohoda nemusí mať písomnú formu. V prípade, že sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na doručovaní elektronickej formy faktúry a elektronickej forme doručovania faktúry, 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 internetovej linky poslanej formou SMS, MMS alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Účastníka, po zadaní ktorej na internete bude Účastníkovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa a telefónne číslo oznámené Účastníkom spoločnosti Orange sa popri adrese na doručovanie písomností stanovenej v Zmluve považuje 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 tiež 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.

9. Účastník zodpovedá za včasné uhradenie ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb (zábezpeky, platby za Iné služby) vyúčtovanej vo faktúre doručenej na adresu trvalého bydliska Účastníka alebo na adresu na doručovanie faktúr, pokiaľ Účastník výslovne uviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností, alebo v prípade, že sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na doručovaní elektronickej formy faktúry a elektronickej forme doručovania faktúry, doručenej i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Účastníkom na doručova-

nie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú Účastníkom spoločnosti Orange alebo (iii) doručenej inou elektronicou formou (napr. zaslaním internetovej linky pre prístup k faktúre Účastníkovi formou SMS alebo MMS). 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 a táto sa nepovažuje za riadne uhradenú.

10. Účastník uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb (zábezpeku, platbu za Iné služby) na základe faktúry spoločnosti Orange spôsobom určeným a umožneným spoločnosťou Orange alebo spôsobom dohodnutým medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitnej dohody.
11. Spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, ako aj platieb za Iné služby, resp. zábezpeky je voliteľný Účastníkom. Prvýkrát zvolený spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb (zábezpeky, platby za Iné služby) platí pre všetky pripojené Odberné jednotky Účastníka. Na základe žiadosti Účastníka podanej vo forme stanovenej pre tento prípad spoločnosťou Orange, zmení spoločnosť Orange spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb (zábezpeky, platby za Iné služby), 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, kedy 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. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku (predavok) na cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo na platby za Iné služby, alebo zaplatiť platby za Iné služby v zmysle týchto Podmienok je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny, platby alebo zábezpeky (predavku) na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb, zábezpeku (predavok) na Služby alebo Iné služby alebo platby za Iné služby 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 tiež výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva (t. j. je povinný navýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá vyúčtovaná suma).



13. Spoločnosť Orange má právo započítať zaplatené zálohy, trvalé zábezpeky, zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, preddavky na požadované Služby, preplatky Účastníka alebo akékoľvek iné jeho platby bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti Orange (za pohľadávky spoločnosti Orange sa považujú aj ceny a iné platby, ktoré je Účastník povinný platiť inému subjektu prostredníctvom spoločnosti Orange, ak nie je stanovené alebo dohodnuté inak, ako aj všetky platby spoločnosťou Orange Účastníkovi riadne vyúčtované) 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 poskytovaných Účastníkovi spoločnosťou Orange na základe Inej Zmluvy a ostatné pohľadávky, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním týchto služieb, a to v poradí, aké stanovujú ustanovenia Inej Zmluvy;
  - b) na kúpnu cenu Zariadení alebo cenu za poskytovanie Zariadení Účastníkovi bez ich scudzenia,
  - c) na cenu Služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní a na cenu zmluvných pokút;
  - d) na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, inej zmluvy, ktorá upravuje práva a povinnosti súvisiace s predmetom Zmluvy, alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
  - e) na cenu Inej služby, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, ak splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, na úhradu ktorej boli úhrady poskytnuté Účastníkom určené);
  - f) na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli určené alebo (ak nemožno identifikovať, na úhradu ktorej ceny Služby boli určené) ktorá mu bola vyúčtovaná vo faktúre naposledy;
  - g) voči ostatným pohľadávkam spoločnosti Orange.
14. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Účastníkovi poskytnutej alebo Účastníkom požadovanej Služby alebo z dlžnej platby za Inú službu, a to za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. Nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak na úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške má nárok spoločnosť Orange voči Účastníkovi aj z akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči nej. V prípade, ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má spoločnosť Orange nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
15. V prípade súdneho vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej Služby Účastníkovi alebo platby za Inú službu alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, s rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
16. V prípade, že náklady na poskytovanie niektorého z plnení uvedených v Cenníku sú u Účastníka v prípade niektorej Odbernej jednotky vyššie, ako je bežné, a to z dôvodov, ktoré nezavinila alebo nezapríčinila spoločnosť Orange, je táto oprávnená žiadať od Účastníka zaplatenie vyššej ceny predmetného plnenia, ako je cena podľa Cenníka, a Účastník je v takom prípade povinný túto inú cenu akceptovať a zaplatiť. V takomto prípade je však oprávnený odstúpiť od Zmluvy v rozsahu, v ktorom sa táto týka predmetného plnenia, za ktoré spoločnosť Orange požaduje novú cenu, a ak sú od tohto plnenia priamo technicky závislé tiež iné plnenia podľa Zmluvy, tiež odstúpiť od Zmluvy v rozsahu týchto závislých plnení.
17. V prípade, že je cena za Služby, resp. ich 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 o sebe alebo v súčinnosti s inými účastníkmi Služieb, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytované Služby, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služieb pre ostatných účastníkov Služieb alebo iné ohrozenie či poškodenie Sieť, jej zariadení, iných zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb, alebo rozsahu alebo kvality Služieb, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity Sieť alebo jej časti, prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie Služieb. Z uvedených dôvodov je Účastník povinný užívať Služby alebo ich časť definovanú na začiatku prvej vety tohto bodu v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem týchto ním užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného užívateľa Služieb za porovnateľný časový úsek. Užívanie Služieb v rozpore s ustanoveniami predchádzajúcich dvoch viet sa považuje tiež za zneužívanie Služieb a za užívanie Služieb v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania Služieb v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená tiež stanoviť (zverejniť) v Cenníku alebo iným spôsobom záväzné kvantitatívne limity na užívanie uvedených Služieb, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie Služieb, alebo tiež stanoviť (zverejniť) spôsoby užívania Služieb, ktoré sú pre Účastníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu (napr. vo forme Zásad správneho užívania Služieb). Rovnako je oprávnená takto stanoviť alebo zverejniť tiež konkrétne formy obmedzenia poskytovania Služieb v prípade porušenia pravidiel podľa predchádzajúcej vety. Takéto stanovenie (zverejnenie) limitov, zákazov a s nimi spojených sankcií má charakter spresnenia povinností Účastníka podľa prvej časti tohto bodu a nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok.
18. V prípade, ak existuje preplatok zo strany Účastníka a ak súčasne neexistujú nezaplatené pohľadávky

- spoločnosti Orange voči Účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, je spoločnosť Orange povinná vrátiť tento preplatok Účastníkovi, a to do 30 dní odo dňa doručenia riadnej písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie preplatku, avšak len v prípade, že Účastník uvedie vo svojej žiadosti číslo účtu a kód banky vedúcej predmetný účet, na ktorý má spoločnosť Orange preplatok uhradiť, ako aj príslušné údaje Účastníka a identifikačné údaje preplatku, a za podmienky, že bude možné na základe žiadosti Účastníka a informácií v systémoch spoločnosti Orange dotknutý preplatok identifikovať. Spoločnosť Orange je oprávnená (nie však povinná) vrátiť preplatok Účastníkovi aj v prípade, že nie sú splnené všetky podmienky uvedené v predchádzajúcej vete tohto bodu.
19. Pokiaľ nie je medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange dohodnuté inak, v prípade, ak sa v písomnej časti Zmluvy mimo Cenníka alebo v inej písomnej zmluve dohodne medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange zľava z ceny Služby alebo niektorého plnenia tvoriaceho súčasť Služby (ďalej v tomto bode len ako „služba“), v dôsledku uplatnenia ktorej sa konečná cena služby pre Účastníka oproti štandardnej výške tejto ceny uvedenej v Cenníku platnej pre väčšinu ostatných účastníkov služby (ďalej len „štandardná cena“) zníži na zmluvnými stranami dohodnutú úroveň, pričom konečná cena služby po uplatnení zľavy závisí od výšky štandardnej ceny (napr. percentuálna zľava alebo zľava v pevnej výške), spoločnosť Orange je v prípade akéhokoľvek zníženia štandardnej ceny (uvedenej v platnom Cenníku), ktorej sa takáto zľava týka, oprávnená jednostranne zmeniť výšku zľavy takým spôsobom, že konečná cena služby pre Účastníka (t. j. cena po uplatnení zľavy) bude po takomto znížení štandardnej ceny rovnaká ako konečná cena tejto služby po uplatnení zľavy pred dotknutým znížením štandardnej ceny. Pokiaľ by však štandardná cena po niektorom takomto znížení bola nižšia ako konečná cena služby po uplatnení zľavy, ktorá bola upravovaná spoločnosťou Orange v zmysle predchádzajúcej vety, spoločnosť Orange je oprávnená účtovať Účastníkovi štandardnú cenu predmetnej služby po jej znížení. Zmeny vykonané spoločnosťou Orange v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto bodu sa vzhľadom na to, že sa vykonávajú za tým účelom, aby nedošlo k zmene dohodnutých cenových podmienok, nepovažujú za zmenu zmluvných podmienok ani za podstatnú zmenu zmluvných podmienok.
20. 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 o elektronických komunikáciách voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku vyplývajúcejmu z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona o elektronických komunikáciách 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.
21. Pre úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:
- a) v prípade, ak má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie, že Účastník alebo iný platiteľ úmyselne zneužíva inštitút refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, kedy 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;
  - b) v prípade, ak 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 pre nedostatok finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), Súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká;
  - c) 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 Podmienkami;
  - d) 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.
- Šiesta časť**  
**Záverečné ustanovenia**

**Článok 19**  
**Telekomunikačné tajomstvo**
1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
- a) obsah prenášaných správ;
  - b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podni-

kania fyzickej osoby – podnikateľa alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu; predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname;

c) prevádzkové údaje.

Predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú telefónne číslo, identifikačné a osobné údaje Účastníka a Užívateľa, ak nejde o údaje komunikujúcich strán.

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.
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, podnik alebo tretia strana poskytujúca službu s pridanou hodnotou.
4. Na základe súhlasu Účastníka alebo Užívateľa je spoločnosť Orange oprávnená ukladať alebo získavať prístup k informáciám uloženým vo výstupnom 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 k technickému uloženiu údajov alebo prístupu k nim, ktorých jediným účelom je prenos alebo uľahčenie prenosu správy prostredníctvom siete, alebo ak je to bezpodmienečne potrebné pre poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti na poskytovanie služby informačnej spoločnosti, ktorú výslovne požaduje Užívateľ.

## Článok 20

### Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových 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 21

### Rozsah zodpovednosti za škodu

1. Spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy, v prípade, ak sa preukáže, že škodu zavinila, avšak len ak sa zároveň nepreukáže, že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Povinnosť spoločnosti Orange nahradiť škodu je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služieb alebo chybného poskytovania Služieb. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto bodu v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služieb. Spoločnosť Orange nezodpovedá za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi najmä za škodu spôsobenú:
  - a) obsahom prepravovaných správ a informácií;
  - b) nedovoleným alebo nesprávnym Účastníkovým používaním Zariadení, Viaccess karty, výstupných zariadení Účastníka, resp. iného zariadenia alebo Služieb;



- c) Účastníkovým nevhodným nastavením Služieb, Zariadenia, výstupných zariadení Účastníka alebo iného zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia týchto zariadení v zlom technickom stave, s obmedzenou funkčnosťou alebo v prípade použitia Zariadenia, výstupného zariadenia Účastníka alebo iného zariadenia (ďalej spolu tiež ako „Koncové zariadenia“) nevhodného alebo nekompatibilného typu, druhu alebo s nevhodným alebo nekompatibilným programovým vybavením, v prípade použitia Koncového zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu Siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;
  - d) použitím Koncových zariadení alebo Služieb zo strany Účastníka nedovoleným, nesprávnym alebo nevhodným spôsobom;
  - e) neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
  - f) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka, alebo neoznámením zmeny týchto údajov Účastníkom spoločnosti Orange riadne a včas;
  - g) zneužitím ID kódu alebo iných hesiel a kódov neoprávnenou osobou;
  - h) využitím služieb alebo účasťou na spotrebiteľských súťažiach sprístupnených v Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotexové služby a pod.);
  - i) pripojením k Sieti iných zariadení namiesto Zariadení dodaných spoločnosťou Orange, ako aj zariadením Pripojenia samotným Účastníkom alebo iným subjektom, ako je spoločnosť Orange alebo subjekt určený spoločnosťou Orange a konajúci v mene spoločnosti Orange;
  - j) pripojením viacerých výstupných zariadení Účastníka alebo iných koncových zariadení slúžiacich na užívanie tej istej Čiastkovej služby na niektoré zo Zariadení;
  - k) zapríčinené inou osobou, ako je spoločnosť Orange;
  - l) 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 považované za zmenu zmluvných podmienok v zmysle týchto Podmienok;
  - m) 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;
  - n) akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
  - o) 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 prerokúvané utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vln.
3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy, vrátane, ale neobmedzujúc sa na škody spôsobené zneužívaním Služieb, neoprávneným alebo nesprávnym zasahovaním do Zariadení, Viaccess karty alebo zariadení Siete, stratou alebo poškodením Zariadení, ako aj používaním výstupných zariadení Účastníka alebo iných zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov, používaním zariadení, ktoré sú nekompatibilné, nevhodné na pripojenie k Sieti alebo užívanie Služieb alebo majú nevhodné alebo nekompatibilné programové vybavenie (za pripojenie k Sieti sa považuje tiež prípad, ak je medzi koncovým bodom Siete a príslušným zariadením reťazovo zapojené jedno alebo viacero iných zariadení, napr. Zariadenia, výstupné zariadenia Účastníka).
  4. Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo chybného spojenia alebo neskorého, prípadne chybného doručenia, resp. nedoručenia obsahu komunikácie, najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným podnikom alebo jej časti (ak sa táto používa na poskytovanie Služieb), alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného podniku. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za obsah prenášaných správ prostredníctvom Služby a Siete spoločnosti Orange, ak spoločnosť Orange (i) nedala podnet na prenos správy, (ii) nevybrala príjemcu správy, (iii) nezostavila ani neupravila obsah správy.
  5. Spoločnosť Orange poskytuje Služby, ktorých funkčnosť je závislá od iného podniku, iba v rozsahu, v akom jej to dovoľí technická spôsobilosť iného podniku, od ktorého funkčnosť Služieb poskytovaných Účastníkovi spoločnosťou Orange závisí. Spoločnosť Orange nezodpovedá za poskytovanie plnení, ktorých funkčnosť je závislá od iného podniku.
  6. V prípadoch, keď Služby spočívajú v sprístupňovaní služieb iných subjektov, spoločnosť Orange nezodpovedá za chyby služieb týchto iných subjektov ani za prípadné ich neposkytovanie z dôvodu chýb alebo obmedzenia, alebo prerušenia (ukončenia) poskytovania týchto služieb subjektmi, ktoré tieto spoločnosťou Orange sprístupňované služby poskytujú (napr. v prípade výpadkov vysielania jednotlivých programových služieb z dôvodov na strane vysielateľov v prípade služby retransmisie alebo výpadkov jednotlivých serverov alebo celých sietí tvoriacich súčasť internetu v prípade služby poskytovania prístupu na internet).

## Článok 22 Oznamovanie

1. Informácie, oznámenia, výpoved' Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony Účastníka (resp. informácia o nich a ich obsahu), pri ktorých sa

vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona o elektronických komunikáciách alebo iných právnych predpisov alebo Zmluvy (ďalej spolu aj ako „Oznámenia“), sa považujú za oznámené spoločnosti Orange:

- a) dňom doručenia písomnej výpovede Zmluvy, resp. písomného odstúpenia od Zmluvy zo strany Účastníka v sídle spoločnosti Orange;
  - b) dňom prevzatia inej písomnosti v sídle spoločnosti Orange v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek a iných úkonov Účastníka (resp. informácia o nich a ich obsahu) podľa Zmluvy okrem úkonov podľa písmena a) tohto bodu, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
  - c) dňom splnenia všetkých náležitostí oznamovania iných úkonov v prípade, že bol pre ne dohodnutý iný spôsob alebo forma, alebo náležitosti oznamovania medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange alebo bol pre ne iný spôsob, forma alebo náležitosti oznamovania stanovený spoločnosťou Orange, avšak len v prípade, že sa oznámenie dostalo k spoločnosti Orange tak, aby sa táto mohla efektívne oboznámiť s jeho obsahom.
2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny Služieb, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony spoločnosti Orange (resp. informácia o nich a ich obsahu), pri ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona o elektronických komunikáciách, iných platných právnych predpisov alebo Zmluvy, 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 uviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade Oznámení, adresovanej na túto adresu na doručovanie faktúr a písomností), ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania alebo ak sa táto forma síce nevyžaduje, ale spoločnosť Orange ju na oznámenie Účastníkovi zvolila;
  - b) dňom doručenia upomienky spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka (pokiaľ Účastník výslovne uviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade Oznámení, adresovanej na túto adresu na doručovanie faktúr a písomností) v prípade nezaplatenia splatnej ceny za poskytnuté Služby; za doručeníu sa považuje aj zásielka uložená na pošte a 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, ak 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. odstúpe-

nia od Zmluvy zo strany spoločnosti Orange, adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka (pokiaľ Účastník výslovne uviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade Oznámení, adresovanej na túto adresu na doručovanie faktúr a písomností); za doručeníu sa považuje aj zásielka uložená na pošte a 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, ak 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 obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom;
  - f) v prípade, ak sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na zasielaní elektronickej faktúry, dňom odoslania elektronickej faktúry (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 internetovej linky poslanej formou SMS, MMS alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Účastníka, po zadaní ktorej na internete bude Účastníkovi prístupná faktúra (pokiaľ nie je v inom ustanovení Zmluvy vrátane týchto Podmienok stanovené inak).
3. V prípade, ak 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, ak tak v lehote 11 dní od skončenia 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.
4. Pod pojmom „pošta“ sa v týchto Podmienkach rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 507/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov najmä podľa ustanovení § 5 tohto predpisu.

## Článok 23

### Mechanizmus na urovanenie sporov a neplatnosť ustanovení Podmienok

1. Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou (vrátane Podmienok a Čiastkových všeobecných podmienok) budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, Účastník, ako aj spoločnosť Orange sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. V rámci mimosúdneho riešenia sporu je Účastník oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nie je so spôsobom vybavenia spokojný.
3. V prípade sporu podľa bodu 1 tohto článku, ktorý sa nepodarilo vyriešiť mimosúdnou cestou medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa títo výslovne dohodli, že pre tieto právne vzťahy platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu a že je daná príslušnosť súdu podľa Občianskeho súdneho poriadku.
4. Ak sa niektoré ustanovenie týchto Podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange je v takomto prípade oprávnená nahradiť napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
5. Účastník a spoločnosť Orange sa dohodli, že pokiaľ nie je uvedené inak, spravujú sa vzťahy založené Zmluvou popri ustanoveniach samotnej Zmluvy ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách a ak nie je niektorý vzťah celkom pokrytý ustanoveniami Zmluvy ani ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách, tak sa tento vzťah spravuje ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
6. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
7. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 75 Zákona alebo mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov podľa § 75a Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 75 Zákona. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 75a Zákona.
8. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 75 Zákona sú nasledujúce:
  - a) Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 75 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 verejných 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.
  - 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. 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 [www.ec.europa.eu/consumers](http://www.ec.europa.eu/consumers), 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, telefonický kontakt, ak ich má,



- ii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
  - iii) predmet sporu,
  - iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - v) návrh riešenia sporu,
  - vi) dátum, kedy sa Účastník obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu, a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom 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) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a 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. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
9. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 75a 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 § 75a Zákona.
  - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 75 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 nestranne s cieľom jeho urovnania. 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 24

### Zmeny a doplnenia Podmienok

1. Spoločnosť Orange je oprávnená tieto Podmienky jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako aj nahradiť ich novými Podmienkami, osobitne v prípade zmien a doplnení Zákona o elektronických komunikáciách, na základe ktorého sa vydali, a iných zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.
2. Spoločnosť Orange je v prípade, že zmena Podmienok má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, povinná oznámiť Účastníkovi skutočnosť, že sa bude meniť znenie Podmienok, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny, a vhodným spôsobom sprístupniť nové znenie Podmienok alebo zmeny Podmienok Účastníkovi. Vhodným spôsobom sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety sa rozumie sprístupnenie zmeny Podmienok alebo nového znenia Podmienok na webovej stránke

- spoločnosti Orange alebo sprístupnenie na obchodných miestach spoločnosti Orange, alebo doručenie nového znenia Podmienok alebo zmien Podmienok Účastníkovi, alebo zaslanie nového znenia Podmienok alebo zmien Podmienok na e-mailovú adresu Účastníka, alebo iný spôsob, ktorým sa umožní sprístupnenie zmeneného znenia Podmienok alebo zmien Podmienok Účastníkovi. Pokiaľ zmena Podmienok nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je spoločnosť Orange povinná vhodným spôsobom zverejniť zmenu (napr. sprístupnenie zmeny Podmienok alebo nového znenia Podmienok na webovej stránke spoločnosti Orange alebo sprístupnenie na obchodných miestach spoločnosti Orange) alebo vhodným spôsobom oznámiť Účastníkovi jej zmenu (napr. doručenie nového znenia Podmienok alebo ich zmien Účastníkovi alebo zaslanie na e-mailovú adresu Účastníka), a to najneskôr ku dňu účinnosti tejto zmeny.
3. V prípade, že Účastník nebude súhlasiť so zmenou Podmienok, ktorá má charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, je Účastník z predmetného dôvodu oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií v tej jej časti a v tom rozsahu, v ktorom sa zmena Podmienok týka plnení podľa Zmluvy a v ktorom možno plnenia dotknuté zmenou Podmienok oddeliť od ostatných plnení podľa Zmluvy, a v prípade, že nie je možné oddeliť plnenia, ktorých podmienky nie sú dotknuté zmenou Podmienok, je oprávnený za rovnakých podmienok odstúpiť od celej Zmluvy, a to podľa článku 6 bodu 10 písm. b) týchto Podmienok. Odstúpenie od Zmluvy, resp. jej časti podľa tohto bodu je Účastník povinný doručiť spoločnosti Orange najneskôr do okamihu, v ktorý nadobudne zmena Podmienok účinnosť. V prípade, ak spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi zmenu Podmienok, ktorá nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok, najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, inak právo Účastníka na odstúpenie zanikne. V prípade, ak spoločnosť Orange nesplnila svoju povinnosť podľa bodu 2 tohto článku alebo nesplnila v plnom rozsahu svoju povinnosť podľa § 43 ods. 2 písmeno c) Zákona o elektronických komunikáciách, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy do uplynutia troch mesiacov od okamihu účinnosti zmeny Podmienok, ktorá má charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok.

## Článok 25

### Záverečné ustanovenia

1. Podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného Zmluvou medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
2. V prípade, že niektorá z podmienok poskytovania Služieb závisí od dĺžky obdobia (ďalej tiež „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 týchto Podmienok, pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté inak. Pokiaľ bol pred týmto okamihom Účastník užívateľom služieb spoločnosti Orange, ktoré sa riadia podľa iných všeobecných podmienok alebo podľa iných právnych dokumentov, obdobie pred uvedeným okamihom sa do Rozhodného obdobia nezapočítava, pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté inak.
3. Text Podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.
4. Od 3. 9. 2007 sa pôvodný názov služieb Orange Doma, t. j. Orange Homebox, zmenil na súčasný názov, t. j. Orange Doma, pričom vo všetkých právnych a iných dokumentoch, komunikačných materiáloch, ako aj v korešpondencii súvisiacej s jej poskytovaním sa nahradil pôvodný názov Služieb (Orange Homebox) názvom Orange Doma a vo všetkých právnych úkonoch, komunikačných materiáloch a všade inde, kde sa uvádzal alebo uvádza názov Orange Homebox, rozumie sa tým Orange Doma. Okamihom nadobudnutia platnosti a účinnosti znenia Podmienok z 3. 9. 2007 pôvodný názov týchto Podmienok, t. j. „Spoločné podmienky poskytovania verejných služieb Orange Homebox prostredníctvom pevnej optickej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.“ bol nahradený názvom „Spoločné podmienky poskytovania verejných služieb Orange Doma prostredníctvom pevnej optickej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.“ (a tento nový názov je platný aj pre obdobie platnosti a účinnosti tohto znenia Podmienok platného odo dňa uvedeného v bode 9 tohto článku, ako aj nasledujúcich znení Podmienok, pokiaľ nedôjde k ďalšej zmene názvu úkonom spoločnosti Orange), pričom vo všetkých právnych a iných dokumentoch, komunikačných materiáloch a korešpondencii, kde sa uvádzajú Spoločné podmienky poskytovania verejných služieb Orange Homebox prostredníctvom pevnej optickej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s., rozumejú sa tým Spoločné podmienky poskytovania verejných služieb Orange Doma prostredníctvom pevnej optickej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. Zároveň sa okamihom platnosti a účinnosti znenia Podmienok platného od 3. 9. 2007 dovtedy platný názov Čiastkovej služby Domáci internet nahradil názvom Fibernet a odo dňa 24. 10. 2014 sa dovtedajší názov tejto Čiastkovej služby (Fibernet) nahradil názvom Pevný optický internet (a tento názov je platný aj pre obdobie platnosti a účinnosti tohto znenia Podmienok platného odo dňa uvedeného v bode 9 tohto článku, ako aj nasledujúcich znení Podmienok, pokiaľ nedôjde k ďalšej zmene názvu úkonom spoločnosti Orange), pričom vo všetkých právnych a iných dokumentoch, komunikačných materiáloch a v korešpondencii, kde sa uvádza „Domáci internet“, rozumie sa tým „Pevný optický internet“ a kde sa uvádza Fibernet alebo FiberNet, ak sa jedná o dokument spred 24. 10. 2014, rozumie sa tým Pevný optický internet (v prípade, že sa jedná o dokument z obdo-

- bia po 23. 10. 2014, pojmom „Fibernet“ alebo „FiberNet“ sa rozumie služba Pevný optický internet v prípade, ak sa jedná o službu a v prípade, ak sa jedná o účastnícky program, rozumie sa pojmom Fibernet alebo FiberNet názov účastníckeho programu služby Pevný optický internet). Odo dňa 3. 9. 2007 sa dovtedy platný názov Čiastkovej služby Telefónna linka nahradil názvom Pevná linka a odo dňa 1. 4. 2009 sa dovtedajší názov tejto Čiastkovej služby (Pevná linka) nahradil názvom FiberTel a odo dňa 24. 10. 2014 sa dovtedy platný názov Čiastkovej služby (FiberTel) nahradil názvom Pevná linka na optike (a tento názov je platný aj pre obdobie platnosti a účinnosti tohto znenia Podmienok platného odo dňa uvedenia v bode 9 tohto článku, ako aj nasledujúcich znení Podmienok, pokiaľ nedôjde k ďalšej zmene názvu úkonom spoločnosti Orange), pričom vo všetkých právnych a iných dokumentoch, komunikačných materiáloch a v korešpondencii, kde sa uvádza „Telefónna linka“ alebo „Pevná linka“, alebo FiberTel, rozumie sa tým „Pevná linka na optike“. Použitie pojmu „Pevná linka“ alebo pojmu „Telefónna linka“, alebo „FiberTel“ v akomkoľvek právnom, komunikačnom alebo v inom dokumente alebo jeho použitie v akomkoľvek inom kontexte a v súvislostiach je rovnocenné a obsahovo zhodné s použitím pojmu „Pevná linka na optike“, a to aj v prípade, že sa tak stane po 24.10.2014.
5. Odo dňa 1. 4. 2008 sa dovtedy platný názov Čiastkovej služby Digitálna TV nahradil názvom FiberTV a 24. 10. 2014 sa dovtedy platný názov predmetnej Čiastkovej služby nahradil názvom TV na optike, pričom vo všetkých právnych a iných dokumentoch, komunikačných materiáloch a v korešpondencii, v ktorých sa uvádza pojem „Digitálna TV“, rozumie sa tým „TV na optike“ a v ktorých sa uvádza FiberTV, ak sa jedná o dokument pred 24. 10. 2014, rozumie sa tým TV na optike (v prípade, že sa jedná o dokument z obdobia po 23. 10. 2014, pojmom „FiberTV“ sa rozumie služba TV na optike v prípade, ak sa jedná o službu a v prípade, ak sa jedná o účastnícky program, rozumie sa pojmom FiberTV názov účastníckeho programu služby TV na optike). Použitie pojmu „Digitálna TV“ alebo pojmu „FiberTV“ v akomkoľvek právnom, komunikačnom alebo v inom dokumente alebo jeho použitie v akomkoľvek inom kontexte a súvislostiach je rovnocenné a obsahovo zhodné s použitím pojmu „TV na optike“, a to aj v prípade, že sa tak stane po 23. 10. 2014.
6. Ak sa niektoré ustanovenie Podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, 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 Podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
7. Podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Účastníkom a Spoločnosťou Orange založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
8. 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 uzavreté pred účinnosťou týchto Podmienok a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto Podmienok riadia týmito Podmienkami a považujú sa za Zmluvy podľa týchto Podmienok. Všetky odkazy v zmluvných dokumentoch, ktoré odkazovali na Podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie verejnej telefónnej služby, odkazujú na tieto Podmienky, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak; v prípade zmeny číslovania článku, na ktorý sa odkazuje v predchádzajúcich Podmienkach („odkazovaný článok“), sa za odkazovaný článok považuje taký článok v týchto Podmienkach, ktorý upravuje vzťahy obsahovo aj účelom najbližšie odkazovanému článku.
9. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 2. 2022.

Orange Slovensko, a.s.