

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE SLUŽBU SKYLINK TV PRE ORANGE

(vydané dňa 1. 2. 2022)

Spoločnosť Canal+ Distribution Slovakia s.r.o., so sídlom Záhradnícka 30, 821 08 Bratislava, Slovensko, IČO: 53 806 514, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 154743/B (ďalej len „Poskytovateľ“) v spolupráci so spoločnosťou Orange Slovensko a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky pre službu Skylink TV pre Orange (ďalej len „Podmienky“) pre Užívateľov, ktorí využívajú službu na území Slovenskej republiky:

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Poskytovateľ je obchodná spoločnosť poskytujúca vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť v Slovenskej republike službu Skylink TV pre Orange, ktorá pozostáva predovšetkým z nasledovných činností:

- distribúcia a predaj programových balíčkov zostavených spoločnosťou Canal+ Luxembourg S.à.r.l. (ďalej len „Pridružená spoločnosť“),
- sprístupnenie televíznych programov prostredníctvom internetového pripojenia cez aplikáciu poskytovanú Pridruženou spoločnosťou,
- cenotvorba,
- technické zabezpečenie a technická podpora, ako aj poskytovanie ďalších súvisiacich služieb (ďalej len „služba Skylink TV pre Orange“ alebo „služba“).

1.2. Spoločnosť Orange je obchodná spoločnosť, ktorá je oprávnená poskytovať elektronické komunikačné siete a služby elektronických komunikácií. V rámci poskytovania služby Skylink TV pre Orange, spoločnosť Orange na základe dohody s Poskytovateľom konajúc v mene Poskytovateľa, zabezpečuje:

- uzatvorenie, zmenu a ukončenie Zmluvy s Užívateľom,
- zákaznícku a marketingovú podporu,
- aktiváciu a deaktiváciu služby Skylink TV pre Orange,
- zúčtovanie a inkasovanie ceny za službu Skylink TV pre Orange,
- vybavovanie reklamácií Užívateľov.

1.3. Poskytovateľ pri poskytovaní služby Skylink TV pre Orange používa označenie Skylink, a to za pod-

mienok uvedených v licencii poskytnutej majiteľom ochrannej známky.

1.4. Poskytovateľ poskytuje službu Skylink TV pre Orange za podmienok dohodnutých v zmluvách uzatvorených medzi Poskytovateľom, resp. s Pridruženou spoločnosťou, a jednotlivými vysielateľmi programových služieb alebo tretími osobami majúcimi právo disponovať s programovými službami ich vysielateľov.

1.5. Poskytovateľ pri svojej podnikateľskej činnosti vo vzťahu k Užívateľom podlieha na úseku ochrany spotrebiteľa dozoru Slovenskej obchodnej inšpekcie, na úseku ochrany koncového užívateľa s ohľadom na kvalitu a ceny služieb dozoru Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a na úseku ochrany osobných údajov dozoru Úradu na ochranu osobných údajov.

1.6. Tieto Podmienky sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb – Skylink TV pre Orange uzatvorenej medzi Poskytovateľom na strane jednej a fyzickou osobou alebo právnickou osobou (koncovým užívateľom) ako Užívateľom služby Skylink TV pre Orange na strane druhej (ďalej len „Zmluva“). Uzatvorením Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Užívateľovi službu Skylink TV pre Orange, za čo sa Užívateľ zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa, cenu za poskytnutú službu Skylink TV pre Orange v súlade s aktuálnym cenníkom.

1.7. Zmluvu uzatvára Poskytovateľ s Užívateľom v písomnej forme. Poskytovateľ a Užívateľ môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, napr. dodatky k Zmluve, osobitné dohody, žiadosti a pod.) aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to najmä zachtením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby. Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Podpísaním Zmluvy Užívateľ potvrdzuje, že sa riadne a v celom rozsahu oboznámil s týmito Podmienkami a cenníkom služby Skylink TV pre Orange, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy a bez výhrad s nimi súhlasí. Užívateľ je okamihom podpisa-

nia Zmluvy týmito Podmienkami viazaný. Na základe Zmluvy vykoná Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa, registráciu Užívateľa a aktivuje príjem Užívateľom požadovaných programov.

## 2. DEFINÍCIA POJMOV

2.1. Pre účely týchto Podmienok majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:

„**aktivácia**“ je také nastavenie parametrov kódovacieho systému Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa, keď sa pre kartu vysielajú aktivačné údaje pre požadované programy; Služba bude Užívateľovi aktivovaná a) bez zbytočného odkladu po uzavretí Zmluvy, spravidla do 24 hodín, ak si Užívateľ neobjednal u spoločnosti Orange inštaláciu technického zariadenia prostredníctvom spoločnosti Orange resp. ňou povereného zmluvného partnera (t.j. Užívateľ si nainštaluje technické zariadenie vo svojej réžii v rámci tzv. samoinštalácie) alebo b) v deň vykonania inštalácie technického zariadenia prostredníctvom spoločnosti Orange, resp. ňou povereného zmluvného partnera, ak si Užívateľ objednal vykonanie inštalácie od spoločnosti Orange (podmienkou aktivácie služby je podpísanie príslušného inštaláčného protokolu Užívateľom). Užívateľovi sa začne účtovať cena za službu odo dňa aktivácie.

„**zúčtovacie obdobie**“ je obdobie priradené konkrétnemu Užívateľovi spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa; Zúčtovacie obdobie začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných služieb konkrétnemu Užívateľovi a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie je lehotou, v ktorej spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa uskutočňuje vyučtovanie cien za poskytované služby Užívateľovi v zmysle platného cenníka. Zúčtovacie obdobie priradené konkrétnemu Užívateľovi spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa platí po celé obdobie platnosti Zmluvy, ibaže spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa jednostranne stanoví inak.

„**aplikácia**“ je aplikácia Skylink Live TV, prostredníctvom ktorej Poskytovateľ, resp. Pridružená spoločnosť poskytuje službu Skylink Live TV;

„**cenník**“ je cenník služby Skylink TV pre Orange obsahujúci ceny a odplatu za služby poskytované Poskytovateľom; ceny v ňom uvedené sú uvedené

vrátane všetkých poplatkov a daní. Cenník je zverejnený v sídle spoločnosti Orange a na webovej stránke spoločnosti Orange [www.orange.sk](http://www.orange.sk);

„**cena za službu**“ je peňažná čiastka stanovená v aktuálne platnom cenníku uverejnenom na stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk) pre príjem zvolených programov služby Skylink TV pre Orange, ktorú je Užívateľ povinný uhradiť spoločnosti Orange, ktorá koná v mene Poskytovateľa;

„**deaktivácia**“ je také nastavenie parametrov kódovacieho systému Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa, keď je znemožnené vysielanie aktivačných údajov pre požadované programy, t. j. karta sa stáva nefunkčnou; k deaktivácii karty dochádza po ukončení Zmluvy alebo na žiadosť Užívateľa aj pred ukončením Zmluvy;

„**GDPR**“ je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov);

„**karta**“ je dekódovacia karta Skylink (ktorá môže byť vo forme plastovej magnetickej čipovej karty alebo vo forme integrovanej, t.j. pevne zabudovanej karty do technického zariadenia na príjem služby) pre príjem kódovaných programov zo satelitu, ktorá má byť na základe týchto Podmienok aktivovaná pre príjem zvolených programov. Karta je opatrená jedinečným kódom zabezpečeným systémom podmieneného prístupu Poskytovateľa;

„**miesto inštalácie**“ je miesto, pre ktoré si Užívateľ kartu registroval a kde bude službu Skylink TV pre Orange používať. Miesto inštalácie sa musí nachádzať na území Slovenskej republiky.

„**Podmienky**“ sú tieto Všeobecné obchodné podmienky pre službu Skylink TV pre Orange pre miesto inštalácie, ktorým je Slovenská republika;

„**prijímacie zariadenie**“ je technické zariadenie nevyhnutné pre príjem zvolených programov služby; Poskytovateľ garantuje a zodpovedá za kvalitu poskytovanej služby výlučne na technickom zariadení, ktoré si Užívateľ zaobstaral od spoločnosti Orange a ktorého inštaláciu zabezpečila spoločnosť Orange prostredníctvom povereného zmluvného partnera;

„programy“ sú obsahové služby, pre ktorých príjem má byť karta podľa týchto Podmienok aktivovaná;

„**Skylink Live TV**“ je služba poskytovaná Poskytovateľom, resp. Pridruženou spoločnosťou ako doplnková služba k službe Skylink TV pre Orange spočívajúca v prenose živých televíznych programov cez internetové pripojenie, ktoré Užívateľ prijíma prostredníctvom aplikácie nainštalovanej vo svojom zariadení. Služba Skylink Live TV je poskytovaná v súlade s týmito Podmienkami;

„**služba Skylink TV pre Orange**“ alebo „**služba**“ je služba Skylink TV pre Orange v rozsahu podľa ods. 1.1. týchto Podmienok poskytovaná Poskytovateľom v spolupráci so spoločnosťou Orange;

„**Užívateľ**“ je fyzická osoba staršia ako 18 rokov alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá uzavrela s Poskytovateľom Zmluvu a využíva službu Skylink TV pre Orange ako koncový užívateľ. Užívateľ nesmie používať službu Skylink TV pre Orange na obchodné účely alebo ju sprístupňovať verejnosti;

„**vyššia moc**“ je akákoľvek prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení povinností stanovených Zmluvou a týmito Podmienkami, ak nemožno rozumne predpokladať, že by strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, alebo by v čase vzniku záväzku takúto prekážku predvídala. Vyššou mocou sú napr. vojenské udalosti, sabotáž, teroristický útok, povstanie, prírodná katastrofa, závažné problémy v zásobovaní energií, porucha družice, epidémia, pandémie, opatrenia či obmedzenia štátu registrácie vysielateľa pri vysielaní programov a pod.;

„**zákaznícky servis**“ je servis pre Užívateľov, kde sa Užívateľia môžu v pracovných dňoch v určenej dobe informovať o službe, objednávať služby, hlásiť poruchy, zmeny a pod.; zákaznícky servis môžu Užívateľia alebo záujemcovia kontaktovať prostredníctvom zákazníckej linky 905, chatu, kontaktného formulára na webovej stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk) alebo osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange;

„**záujemca**“ je fyzická osoba alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá má záujem o uzavretie Zmluvy.

„**Zmluva**“ je Zmluva o poskytovaní verejných služieb – Skylink TV pre Orange uzatvorená medzi

Poskytovateľom a Užívateľom v písomnej forme, v súlade s ods. 1.7. týchto Podmienok, predmetom plnenia ktorej je poskytovanie služby Skylink TV pre Orange v súlade s týmito Podmienkami. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, pokiaľ nie je uvedené inak. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky a cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje;

„**zmluvné strany**“ je spoločné označenie pre Poskytovateľa a Užívateľa;

„**zvolený program**“ je program podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa šírený na území Slovenskej republiky v závislosti od územného obmedzenia, ku ktorému má Užívateľ aktivovaný prístup na základe uzavretia Zmluvy.

### **3. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY SKYLINK TV PRE ORANGE**

3.1. Poskytovateľ sa na základe uzatvorenia písomnej Zmluvy s Užívateľom a riadneho a včasného splnenia podmienok zo strany Užívateľa podľa ods. 3.3. týchto Podmienok zaväzuje aktivovať kartu pre príjem zvolených programov prostredníctvom spoločnosti Orange, počas zúčtovacieho obdobia umožniť príjem zvolených programov a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú definované týmito Podmienkami a Užívateľ sa zaväzuje užívať službu Skylink TV pre Orange v súlade, spôsobom a za podmienok stanovených týmito Podmienkami, ako aj riadne uhrádzať ceny za služby.

3.2. Poskytovateľ poskytuje službu Skylink TV pre Orange v závislosti od miesta inštalácie, svojich technických možností a podmienok územného obmedzenia vysielateľov jednotlivých programových služieb.

3.3. Záujemca o poskytnutie služby Skylink TV pre Orange je povinný za účelom začatia poskytovania služby Skylink TV pre Orange zo strany Poskytovateľa uzatvoriť písomnú Zmluvu, zaobstarať si kartu / alebo prijímacie zariadenie.

3.4. Poskytovateľ je oprávnený odoprieť poskytnutie služby Skylink TV pre Orange záujemcovi či Užívateľovi, ak:

3.4.1. záujemca nespĺnil podmienky podľa ods. 3.3. alebo

3.4.2. poskytovanie služby Skylink TV pre Orange je zo strany Poskytovateľa v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením nepriemerane vysokých nákladov, a/alebo

3.4.3. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, nemá od záujemcu záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom Poskytovateľa, spoločnosti Orange alebo iného poskytovateľa alebo niektorý z týchto poskytovateľov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo zmluvu s ním vypovedal a/alebo

3.4.4. záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy a/alebo

3.4.5. uzavretie Zmluvy alebo poskytovanie služby by bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

3.5. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, je oprávnený/á na nevyhnutnú dobu v potrebnom rozsahu prerušiť, resp. obmedziť poskytovanie služby Skylink TV pre Orange, bez toho, aby sa takéto prerušenie alebo obmedzenie považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy a týchto Podmienok, a to najmä z dôvodu rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, zo závažných organizačných, technických alebo prevádzkových dôvodov, z dôvodu krízových situácií a tiež za účelom výkonu prác potrebných k prevádzke, údržbe a opravám zariadení, prostredníctvom ktorých je služba Skylink TV pre Orange poskytovaná alebo prác potrebných na zabránenie vzniku väd v týchto zariadeniach alebo z dôvodu vyššej moci. Prerušenie alebo obmedzením poskytovania služby Skylink TV pre Orange podľa tohto odseku Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, nebude v omeškaní, ani inak neporuší svoje povinnosti voči Užívateľovi.

3.6. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, je zároveň oprávnený/á dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Skylink TV pre Orange bez toho, aby sa takéto prerušenie alebo obmedzenie považovali za porušenie Zmluvy a týchto podmienok (ustanovenie ods. 3.5. týchto Podmienok týmto nie je dotknuté) z nasledujúcich dôvodov:

3.6.1. Užívateľ zneužíva poskytovanú službu Skylink TV pre Orange, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie;

3.6.2. Užívateľ nezaplatí splatné ceny za služby, v takom prípade Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, môže prerušiť poskytovanie služby po predchádzajúcom náležitom upozornení Užívateľa a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, a to až do ich zaplatenia alebo do zániku Zmluvy;

3.6.3. Užívateľ podstatným spôsobom poruší iné zmluvné podmienky dojednané v Zmluve alebo upravené v týchto Podmienkach, a to až do obnovenia dodržiavania Zmluvy alebo týchto Podmienok a odstránenia prípadných následkov porušenia Zmluvy alebo týchto Podmienok; Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, preruší poskytovanie služby po predchádzajúcom náležitom upozornení Užívateľa;

3.6.4. dôjde k takej zmene technických či prevádzkových podmienok prenosu či príjmu signálu, že Poskytovateľ nie je schopný zabezpečiť prenos signálu a jeho riadny príjem u Užívateľa bez súčinnosti Užívateľa spočívajúcej v zadovážení zodpovedajúceho prijímacieho zariadenia, karty, príp. ďalšieho technického zariadenia potrebného k príjmu signálu podľa zmenenej technickej špecifikácie.

3.7. Dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby Skylink TV pre Orange pre príjem zvolených služieb Skylink TV pre Orange Užívateľovi v súlade s ods. 3.5. a 3.6. týchto Podmienok nezakladá zo strany Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa, povinnosť poskytnúť akúkoľvek finančnú alebo inú náhradu Užívateľovi.

3.8. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, opätovne obnoví poskytovanie služby Skylink TV pre Orange na žiadosť Užívateľa v prípade, ak odpadne dôvod dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služby Skylink TV pre Orange a nie je dôvodná obava, že sa Užívateľ opakovane dopustí konania, ktoré bolo dôvodom dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služby Skylink TV pre Orange. V prípade, ak dôvodom dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskyto-

vania služby Skylink TV pre Orange je nezaplatenie splatnej ceny za služby (ods. 3.6.2.), pričom Užívateľ nezaplatil riadne aj splatnú cenu za služby a plnenia poskytované mu spoločnosťou Orange vo vlastnom mene (bez ohľadu na to, či súvisia alebo nesúvisia so službou Skylink TV pre Orange) Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, opätovne obnoví poskytovanie služby Skylink TV pre Orange na žiadosť Užívateľa až po tom, ako budú Užívateľom uhradené všetky jeho splatné záväzky voči Poskytovateľovi a voči spoločnosti Orange.

#### **4. PODMIENKY POUŽÍVANIA SLUŽBY SKYLINK LIVE TV**

4.1. Obsah služby Skylink Live TV nie je rovnaký ako programový balíček v rámci služby Skylink TV pre Orange. Zo všetkých programov vybraných pre túto službu sú Užívateľovi dostupné tie programy, ktoré sú súčasťou vybraného programového balíčka. Súčasťou služby Skylink Live TV nie je zabezpečenie internetového pripojenia Užívateľa a Poskytovateľ a ani spoločnosť Orange teda nenesie zodpovednosť za kvalitu služby vyplývajúcej z nedostatočnej rýchlosti a stability internetového pripojenia.

4.2. Služba Skylink Live TV môže obsahovať erotické a/alebo urážlivé prvky. Užívateľ berie na vedomie, že má možnosť zabezpečiť ochranu tohoto obsahu, napríklad pomocou bezpečnostného kódu.

4.3. Užívateľ je povinný používať službu Skylink Live TV len pre súkromné účely. Užívateľ nie je oprávnený prenášať, dávať k dispozícii alebo sprístupňovať tretím osobám alebo na verejnosti reprodukciu a/alebo signál televíznych programov prenášaných prostredníctvom služby Skylink Live TV.

4.4. Počet povolených zariadení, na ktorých môže byť služba Skylink Live TV spustená, je obmedzený.

4.5. Služba Skylink Live TV je poskytovaná prostredníctvom aplikácie, ktorú si musí Užívateľ nainštalovať do svojho zariadenia. Užívateľ, ktorý má záujem o využívanie služby Skylink Live TV, je povinný poskytnúť Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa svoju emailovú adresu, na ktorú mu po aktivácii služby Skylink TV pre Orange bude zaslaná emailová správa s inštrukciami na registráciu do služby Skylink Live TV. Po jej úspešnom nainšta-

lovaní zadá Užívateľ číslo svojej karty a heslo, ktoré používa pre prihlásenie sa do svojho užívateľského účtu Skylink Live TV. Aplikácia nie je kompatibilná so všetkými typmi zariadení a operačnými systémami. Zariadenia a operačné systémy kompatibilné s aplikáciou sú uvedené na webových stránkach Poskytovateľa.

4.6. Užívateľ berie na vedomie, že pre správne fungovanie služby Skylink Live TV je nevyhnutná priebežná aktualizácia aplikácie a zariadenia.

4.7. Služba Skylink Live TV je Užívateľovi poskytovaná v priebehu poskytovania služby Skylink TV pre Orange.

4.8. Rozsah poskytovanej služby Skylink Live TV môže Poskytovateľ meniť. Takúto zmenu programovej ponuky nie je povinný Užívateľovi oznamovať a Užívateľ nie je oprávnený z tohto dôvodu Zmluvu ukončiť.

#### **5. PRÁVA A POVINNOSTI**

5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:

5.1.1. uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služby Skylink TV pre Orange, ktorý splní podmienky stanovené týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi, s výnimkou prípadov uvedených v ods. 3.4. týchto Podmienok keď je Poskytovateľ oprávnený odmietnuť uzavretie Zmluvy;

5.1.2. zverejniť prostredníctvom spoločnosti Orange na jej webovej stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk) zmenu zmluvných podmienok, resp. podstatnú zmenu zmluvných podmienok podľa ods. 8.3 týchto Podmienok;

5.1.3. poskytovať prostredníctvom spoločnosti Orange Užívateľovi informácie o skutočnostiach súvisiacich so službou Skylink TV pre Orange, a to najmä informácie o druhu a rozsahu poskytovanej služby Skylink TV pre Orange a spôsobe jej poskytovania;

5.1.4. ak je to možné, akýmkoľvek vhodným spôsobom prostredníctvom spoločnosti Orange v predstihu informovať Užívateľa o obmedzení, prerušení a výpadku v umožnenom príjme zvolených programov, s výnimkou mimoriadnych situácií, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné;

5.1.5. poskytovať službu Skylink TV pre Orange na bežnej úrovni a v bežnej kvalite;

5.1.6. prostredníctvom spoločnosti Orange vyúčtovať dodatočne ceny za službu, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do vyúčtovania za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;

5.1.7. bezodkladne odstraňovať poruchy vzniknuté v súvislosti s poskytovaním služby Skylink TV pre Orange bez zavinenia zo strany Užívateľa, a to v čo najkratšej dobe od nahlásenia poruchy Užívateľom, resp. od zistenia vzniku poruchy;

5.1.8. zablokovať na žiadosť Užívateľa a na jeho náklady prístup k službe Skylink TV pre Orange, ak je to technicky uskutočniteľné;

5.1.9. zabezpečiť ochranu osobných údajov Užívateľa;

5.1.10. počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služby Užívateľom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

5.2. Poskytovateľ a/alebo spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa má najmä právo:

5.2.1. zmeniť rozsah poskytovanej služby Skylink TV pre Orange, najmä jednostranne meniť skladbu programov v jednotlivých balíčkoch bez toho, aby to bol Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, povinný/á osobitne oznámiť Užívateľovi. Programy v jednotlivých balíčkoch sú špecifikované v prehľade programov jednotlivých balíčkov na webových stránkach [www.orange.sk](http://www.orange.sk) a riadia sa aktuálnou programovou ponukou v dobe využívania služieb;

5.2.2. na zaplatenie ceny za poskytnutú službu Skylink TV pre Orange;

5.2.3. overiť si zákonným spôsobom osobné či iné údaje uvedené záujemcom, resp. Užívateľom pri uzatváraní Zmluvy;

5.2.4. na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Užívateľa potrebnej k riadnemu plneniu záväzkov podľa Zmluvy a týchto Podmienok;

5.2.5. prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby Skylink TV pre Orange z dôvodu jej zneužívania a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie; z dôvodu nezaplatenia splatnej sumy za verejne dostupnú službu v stanovenej lehote a po predchá-

dzajúcom upozornení a uplynutí primeranej lehoty na zaplatenie, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; z dôvodu podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa po predchádzajúcom upozornení;

5.2.6. vyúčtovať Užívateľovi nevyhnutne nutné náklady v prípade, keď bol Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa, nútený/á z technických, prevádzkových alebo iných dôvodov pre zabezpečenie príjmu programov prostredníctvom satelitu uskutočniť technické opatrenia, ktoré vyžadujú výmenu karty (prelomenie kódu, skončenie životnosti systému podmieneného prístupu a pod.).

5.3. Poskytovateľ a ani spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah informácií, údajov a dát prenášaných k Užívateľovi prostredníctvom zvolených programov.

5.4. Užívateľ má právo:

5.4.1. na umožnenie príjmu zvolených programov, za predpokladu splnenia podmienok stanovených Zmluvou, týmito Podmienkami a cenníkom;

5.4.2. na bezplatné a včasné odstránenie porúch vzniknutých na strane Poskytovateľa pri poskytovaní služby Skylink TV pre Orange bez zavinenia Užívateľa, pokiaľ Užívateľ informuje zákaznicky servis písomne, telefonicky, elektronicky alebo osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange; toto ustanovenie sa nevzťahuje na vady prijímacieho zariadenia Užívateľa alebo vady spôsobené nesprávnym nastavením tohto prijímacieho zariadenia;

5.4.3. na reklamáciu správnosti sumy ceny za službu vyčíslenú vo vyúčtovaní a kvality poskytovania služby Skylink TV pre Orange v súlade s článkom 12 týchto Podmienok;

5.4.4. na vrátenie pomernej časti ceny za službu za čas neposkytovania služby Skylink TV pre Orange zavineného Poskytovateľom v súlade s ods. 12.3 týchto Podmienok;

5.5. Užívateľ sa zaväzuje a je povinný:

5.5.1. využívať službu Skylink TV pre Orange výlučne v súlade so Zmluvou, týmito Podmienkami a platnými právnymi predpismi, prípadne pokynmi a návodmi Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa;

5.5.2. plniť riadne a včas všetky povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Podmienok;



5.5.3. odo dňa uzavretia Zmluvy poskytovať spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa podľa jej požiadaviek súčinnosť, ktorá bude potrebná k plneniu záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy a týchto Podmienok;

5.5.4. písomne oznámiť spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa akúkoľvek zmenu v údajoch poskytnutých Poskytovateľovi pri uzavretí Zmluvy, t. j. najmä zmenu bydliska, telefonického, prípadne e-mailového spojenia, zmenu mena a osôb oprávnených konať v mene Užívateľa, a to najneskôr do siedmych dní odo dňa vzniku prípadnej zmeny, a to telefonicky, osobne na predajných miestach spoločnosti Orange alebo elektronicky na webe [www.orange.sk](http://www.orange.sk) prostredníctvom kontaktného formulára. V opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojich povinností v súlade so Zmluvou a Podmienkami;

5.5.5. využívať službu Skylink TV pre Orange výhradne pre svoju vlastnú potrebu, resp. pre potrebu členov svojej domácnosti, a súčasne sa Užívateľ zaväzuje neumožniť a zamedziť používanie služby Skylink TV pre Orange inej osobe bez súhlasu Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa;

5.5.6. riadne a včas platiť ceny za službu a ostatné zložky ceny služby vrátane tých, ktoré boli vyúčtované dodatočne, ako aj ostatné dlžné čiastky voči spoločnosti Orange;

5.5.7. uhradiť náklady spojené s výmenou karty v prípade podľa ods. 5.2.6.;

5.5.8. uvádzať pravdivé a úplné údaje nutné a potrebné pre Poskytovateľa, aby došlo k naplneniu predmetu Zmluvy, resp. aby bol Poskytovateľ schopný riadne a včas plniť povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Podmienok;

5.5.9. zaplatiť na základe žiadosti spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa zábezpeku na cenu za poskytnutú alebo požadovanú službu alebo preddavok na cenu služby podľa ods. 7.6. týchto Podmienok v lehote stanovenej spoločnosťou Orange konajúcou v mene Poskytovateľa;

5.5.10. používať na užívanie služby výhradne prijímacie zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov;

5.5.11. akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky

služby Skylink TV pre Orange okamžite ohlásiť spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa a poskytnúť jej všetku ňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení.

## **6. OCHRANA MALOLETÝCH (NEPLNOLETÝCH):**

6.1. Užívateľ berie na vedomie skutočnosť, že karta môže byť aktivovaná pre príjem programov s erotickým charakterom, ktoré sú určené iba pre osoby staršie ako 18 rokov. Užívateľ je povinný zabezpečiť, aby predmetné programy s erotickou povahou nesledovali osoby nespôsobilé alebo neplnoleté. Užívateľ ďalej berie na vedomie, že má možnosť využiť technické funkcie prijímacieho zariadenia k zamedzeniu príjmu predmetných programov nepovolánymi osobami (rodičovský zámok).

## **7. CENA A PLATBNÉ PODMIENKY**

7.1. Sadzby cien pre jednotlivé zvolené služby Skylink TV pre Orange sú stanovené v aktuálnom platnom cenníku Poskytovateľa. Ceny uvedené v tomto cenníku sú platné do uverejnenia nového cenníka. Aktuálne platný cenník Poskytovateľa je vždy zverejnený v sídle spoločnosti Orange a na jej webovej stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk).

7.2. Ceny uvedené v cenníku sú v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty. Spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa 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 Užívateľom platené formou hotovostných alebo bezhotovostných platieb.

7.3. Užívateľ je povinný uhradiť všetky ceny vo výške stanovenej v aktuálnom platnom cenníku.

7.4. Poskytovateľ je oprávnený dočasne zmeniť ceny za službu oproti cenám, ktoré sú uvedené v cenníku, prípadne zaviesť aj iné služby, ktoré nie sú uvedené v cenníku, a to v rozsahu a za podmienok upravených v písomných dodatkoch k Zmluve, ktoré sa uzatvárajú s Užívateľmi v súvislosti s tzv. časovo obmedzenými obchodnými ponukami Poskytovateľa prípadne spoločnosti Orange.

7.5. Spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované služby Skylink TV pre Orange Užívateľovi v zmysle platného cenníka v pravidelne stanovených lehotách. Táto lehota je zúčtovacím obdobím, ktoré priraduje spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa konkrétnemu Užívateľovi. Zúčtovacie obdobie priradené Užívateľovi začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných služieb konkrétnemu Užívateľovi a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie takto priradené konkrétnemu Užívateľovi platí po celé obdobie platnosti Zmluvy, ibaže spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa jednostranne stanoví inak.

7.6. Spoločnosť Orange konajúc v mene Poskytovateľa je oprávnená požadovať zaplatenie zábezpeky na cenu za poskytnuté služby, prípadne zaplatenie preddavku alebo inej finančnej zábezpeky v súvislosti s poskytovanými, prípadne požadovanými službami Užívateľom vopred. Spoločnosť Orange konajúc v mene Poskytovateľa je oprávnená vyúčtovať zložky cien, u ktorých je ich výška stanovená v zmysle ustanovení Zmluvy pevne, a teda nezávisí od skutočného rozsahu poskytnutých plnení (napr. mesačné poplatky, paušálne odmeny a pod.) Užívateľovi vopred, t. j. ešte pred ich skutočným poskytnutím.

7.7. Spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi (v prípade, že vykoná vyúčtovanie počas zúčtovacieho obdobia, platia ustanovenia tohto odseku primerane aj pre vyúčtovanie, ktoré sa vykoná počas 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“ alebo „vyúčtovanie“), ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých služieb počas zúčtovacieho obdobia vrátane súm zaplatených Užívateľom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za poskytnuté služby. Spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa 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 Užívateľovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas

zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu služby alebo iných služieb poskytnutých Užívateľovi alebo ním požadovaných. Spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované plnenia aj počas zúčtovacieho obdobia namiesto alebo popri pravidelnom vyúčtovaní. Lehota splatnosti faktúry, ktorá je daňovým dokladom, je 14 dní odo dňa jej vystavenia. V prípade, že spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa 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.

7.8. Užívateľ a Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa sa môžu dohodnúť na doručovaní elektronickej formy faktúry a na elektronickej forme doručovania faktúry, pričom táto dohoda nemusí mať písomnú formu. V prípade, že sa Užívateľ a Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa dohodli na doručovaní elektronickej formy faktúry a elektronickej forme doručovania faktúry sa elektronickej faktúra považuje za predloženú a doručenú Užívateľovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Užívateľom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange alebo (iii) formou internetovej linky cez SMS, MMS, alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Užívateľa, po zadaní ktorej na internete bude Užívateľovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa oznámená Užívateľom Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange a telefónne číslo sa popri adrese na doručovanie písomnosti stanovenej v Zmluve považujú za adresu na zasielanie faktúr a písomností v zmysle týchto Podmienok. Užívateľovi je pridelený autentifikačný prostriedok – heslo pre komprimovanie súborov, ktoré je Užívateľ oprávnený následne zmeniť alebo zrušiť. Užívateľ sa zaväzuje chrániť heslo, ktoré mu bolo pridelené, alebo ním zmenené, pred stratou, odcudzením, poškodením a zneužitím. Poskytovateľ a ani spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu vzniknutú zneužitím alebo zrušením hesla. Užívateľ je povinný vopred písomne oznámiť spoločnosti Orange akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať



vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu emailovej adresy a pod. Užívateľ vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre doručenej mu na emailovú adresu sú predmetom telekomunikačného tajomstva, a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Poskytovateľ a ani spoločnosť Orange nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky priradenej k emailovej adrese Užívateľa alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Užívateľa. Poskytovateľ a ani spoločnosť Orange nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu a rovnako nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Užívateľa do siete internet, z dôvodu porúch na komunikačnej trase k Užívateľovi alebo v dôsledku akejkol'vek inej nemožnosti Užívateľa nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.

7.9. Užívateľ zodpovedá za včasné uhradenie ceny poskytnutých alebo požadovaných služieb vyúčtovanej vo faktúre riadne doručenej Užívateľovi. 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.

7.10. Užívateľ uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných služieb na základe faktúry spôsobom určeným a umožneným Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange alebo spôsobom osobitne dohodnutým medzi Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange a Užívateľom.

7.11. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Užívateľovi poskytnutej alebo Užívateľom požadovanej služby za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Užívateľom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. V prípade, že platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto odseku, má Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Po-

skytovateľa nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.

7.12. V prípade vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej služby Užívateľovi alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Užívateľ.

7.13. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškani so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania služby Skylink TV pre Orange podľa Zmluvy, môže Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmlouvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Toto právo Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa neuplatní, ak Užívateľ ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

7.14. V prípade, že Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa eviduje preplatok Užívateľa a ak neexistujú nezaplatené pohľadávky voči Užívateľovi, proti ktorým by bolo možné preplatok započítať, má Užívateľ právo na vrátenie takéhoto preplatku; Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa je povinná vrátiť Užívateľovi preplatok najneskôr do 30 dní odo dňa, keď o vrátenie preplatku Užívateľ požiadal.

## **8. ZMENY ZMLUVY**

8.1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v týchto Podmienkach uvedený iný spôsob zmeny Zmluvy. Ustanovenia Zmluvy je možné zmeniť aj samostatne uzavretou písomnou dohodou uzavretou po uzavretí Zmluvy, pokiaľ jej obsahom bude dohoda zmluvných strán, ktorej predmetom je zmena podmienok upravovaných Zmlouvou. Pokiaľ nie je v takejto dohode uvedené nič iné, považuje sa takáto samostatná dohoda v časti upravujúcej práva a/alebo povinnosti súvisiace s poskytovaním/užívaním služby za súčasť Zmluvy. Pokiaľ by platnosť takejto samostatnej dohody zanikla, platnosť a účinnosť Zmluvy ako celku tým nebude

dotknutá a zanikne len platnosť tých jednotlivých dohôd, ktoré boli obsahom tejto samostatnej dohody. Pokiaľ nie je v ustanoveniach Zmluvy uvedené inak, je možné Zmluvu alebo jej časť zmeniť aj inou formou ako písomným dodatkom, resp. písomnou dohodou podľa predchádzajúcich viet stanovenou Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa, napr. formou žiadosti Užívateľa akceptovanej Poskytovateľom resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa. Takouto žiadosťou môže Užívateľ žiadať najmä o aktiváciu/deaktiváciu karty, programových balíčkov služby, o zmenu v spôsobe úhrady ceny za služby, zmenu miesta aktivácie služby.

8.2. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek počas platnosti Zmluvy požiadať spoločnosť Orange, ktorá koná v mene Poskytovateľa, o vykonanie zmeny v Zmluve ním/ňou určeným spôsobom, pokiaľ tým neporuší svoje záväzky a právne povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy. Zmeny v poskytovaných službách a zmeny v spôsobe úhrady ceny za služby uskutoční Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa, najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi resp. k prvému dňu nasledujúceho zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi za predpokladu, že žiadosť Užívateľa o zmenu prevezme spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi. V opačnom prípade Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa, uskutoční požadovanú zmenu v Zmluve najneskôr v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi, ktoré nasleduje po uplynutí zúčtovacieho obdobia, v ktorom spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa prevzala žiadosť o zmenu v Zmluve resp. v prvý deň ďalšieho zúčtovacieho obdobia priradeného Užívateľovi (t.j. v poradí druhého zúčtovacieho obdobia po zúčtovacom období, v ktorom bola doručená žiadosť o zmenu v Zmluve).

8.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Podmienok a/alebo platného cenníka, a to najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií, inflácie, skvalitňovania služieb, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, zvýšenie nákladov Poskytovateľa súvi-

siacich s poskytovaním služby Skylink TV pre Orange, ako aj v prípade ak bude takáto zmena nevyhnutná z dôvodu technických, prevádzkových alebo iných dôvodov na strane Poskytovateľa. Zmenu týchto Podmienok a/alebo platného cenníka je Poskytovateľ prostredníctvom spoločnosti Orange povinný oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred na trvanlivom nosiči a zároveň informuje o práve na odstúpenie od Zmluvy bez sankcií (to neplatí ak ide o zmeny, ktoré sú výhradne v prospech účastníka, resp. sú výlučne administratívneho charakteru, resp. nemajú negatívny vplyv na účastníka, alebo vyplývajú z osobitného predpisu). Splnením povinnosti podľa tohto ustanovenia je aj oznámenie podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde Užívateľ nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené.

8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny týchto Podmienok a/alebo cenníka prejavuje Užívateľ súhlas s ich zmenou tým, že bude pokračovať vo využívaní služby Skylink TV pre Orange za účinnosti takto zmenených podmienok a/alebo cenníka a neurobí v súlade s týmito podmienkami žiaden úkon smerujúci k ukončeniu zmluvného vzťahu.

8.5. V prípade nesúhlasu Užívateľa s podstatnou zmenou Podmienok a/alebo cenníka, je Užívateľ oprávnený postupovať podľa ods. 9.7.1. týchto Podmienok.

## **9. DOBA TRVANIA A ZÁNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU**

9.1. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak.

9.2. Zmluva môže zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán, uplynutím dohodnutej doby jej trvania, splnením rozvázovacej podmienky, ktorá je upravená v Zmluve, výpoveďou Zmluvy, odstúpením od Zmluvy, smrťou resp. právoplatným vyhlásením za mŕtveho (ak je Užívateľom fyzická osoba) alebo právoplatným zánikom Užívateľa bez právneho nástupcu (ak je Užívateľom právnická osoba) alebo na základe iného úkonu alebo právnej skutočnosti, s ktorou platné právne predpisy alebo dojednanie v Zmluve spájajú jej zánik.

9.3. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu, ak nemôže naďalej poskytovať službu Skylink TV pre Orange v dohodnutom rozsahu alebo v dohodnutej

kvalite, alebo ak ďalšie poskytovanie služby Skylink TV pre Orange nie je technicky uskutočniteľné.

9.4. Užívateľ je oprávnený písomne vypovedať Zmluvu, ktorá je uzavretá na dobu neurčitú, z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu.

9.5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. V prípade, ak bude druhej zmluvnej strane výpoveď doručená najneskôr v druhý pracovný deň pred koncom účtovacieho obdobia, výpovedná lehota začína plynúť od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane a skončí sa posledným dňom účtovacieho obdobia, v ktorom bola výpoveď doručená. V prípade, ak bude druhej zmluvnej strane výpoveď doručená neskôr ako druhý pracovný deň pred koncom účtovacieho obdobia, výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho účtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho účtovacieho obdobia.

9.6. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

9.6.1. Užívateľ opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia Poskytovateľa, resp. zariadenia spoločnosti Orange, prostredníctvom ktorého je mu poskytovaná služba Skylink TV pre Orange podľa Zmluvy alebo do zariadení alebo iných súčastí verejnej siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba podľa Zmluvy alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;

9.6.2. Užívateľ v rozpore so Zmlouvou nezaplatí cenu za službu Skylink TV pre Orange ani v lehote do 45 dní odo dňa jej splatnosti;

9.6.3. Užívateľ pripojí do verejnej siete, prostredníctvom ktorej je poskytovaná služba podľa Zmluvy, zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a toto zariadenie neodpojí ani na výzvu Poskytovateľa resp. spoločnosti Orange;

9.6.4. Užívateľ opakovane (t.j. min. dvakrát) porušuje zmluvné povinnosti podľa Zmluvy (za povinnosti podľa Zmluvy sa považujú aj povinnosti podľa týchto Podmienok) alebo ak neupustí od svojho pokračujúceho konania z rozpore so Zmlouvou po takú dlhú dobu, že takéto pokračujúce porušovanie Zmluvy dosiahne intenzitu porovnateľnú s opakovaným po-

rušovaním podmienok Zmluvy, alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie služby spočívajúce v umožnení využívania služby v rozpore s jej určením alebo prekonalie alebo pokus o prekonalie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi;

9.6.5. Užívateľ použije opakovane (t.j. min. dvakrát) službu Skylink TV pre Orange spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange v mene Poskytovateľa kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania služby je tiež prípad, ak Užívateľ poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním služby.

9.7. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

9.7.1. neakceptuje zmenu zmluvných podmienok a súčasne má právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcií (v súlade s ods. 8.3. týchto Podmienok), pričom je oprávnený odstúpiť od Zmluvy najneskôr do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny zmluvných podmienok;

9.7.2. Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu Skylink TV pre Orange v rozsahu, štandarde a kvalite podľa zmluvy a/alebo týchto podmienok; právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Užívateľa, aj ak porušenie povinností stále pretrváva;

9.7.3. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa, neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrovania reklamácie v lehote stanovenej v ods. 12.5. týchto Podmienok; právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie. Právo Užívateľa odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ods.

9.7. sa vzťahuje len na časť Zmluvy týkajúcu sa poskytovania tej oddeliteľnej časti služby Skylink TV pre Orange, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia (napr. časť služby pri ktorej márne uplynula lehota na vybavenie reklamácie a pod.) alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo týka.

9.8. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak pri výkone inštalácie technického zariadenia

potrebného na príjem služby zmluvný partner spoločnosti Orange poverený ňou na vykonanie inštalácie v mieste inštalácie zistí (i) nevyhovujúcu kvalitu signálu prípadne iného parametra indikujúceho skutočnosť, že poskytovanie služby Skylink TV pre Orange je v mieste inštalácie technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov alebo (ii) vzhľadom na technické skutočnosti v mieste inštalácie je nevyhnutné vykonať tzv. „nadštandardnú“ inštaláciu (za vyššiu cenu než je cena štandardnej inštalácie) a Užívateľ s tým nesúhlasí alebo (iii) technické zariadenie na príjem satelitného signálu, ktorým disponuje Užívateľ nie je vyhovujúce na príjem služby Skylink TV pre Orange a Užívateľ nemá záujem o kúpu/nájom vyhovujúceho technického zariadenia od spoločnosti Orange. Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov podľa tohto ods. 9.8. bez zbytočného odkladu; v prípade, ak Užívateľ neodstúpi od Zmluvy podľa tohto odseku najneskôr do 90 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, Zmluva márnym uplynutím tejto lehoty zaniká (rozvázovacia podmienka účinnosti Zmluvy upravená v Zmluve).

9.9. Zmluva odstúpením niektorej zo zmluvných strán zrušuje okamihom, keď je prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od Zmluvy doručený druhej zmluvnej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň. V oznámení o odstúpení od Zmluvy je Užívateľ povinný uviesť okrem svojich identifikačných údajov aj číslo karty resp. kariet.

9.10. V prípade dojednania Zmluvy prostriedkami komunikácie na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov môže Užívateľ od Zmluvy písomne bez uvedenia dôvodu odstúpiť do 14 dní odo dňa a) uzavretia Zmluvy ak si Užívateľ neobjednal u spoločnosti Orange inštaláciu prijímacieho zariadenia prostredníctvom spoločnosti Orange resp. ňou povereného zmluvného partnera alebo b) vykonania inštalácie prijímacieho zariadenia prostredníctvom spoločnosti Orange, resp. ňou povereného zmluv-

ného partnera, ak si Užívateľ objednal vykonanie inštalácie od spoločnosti Orange. Lehota je zachovaná, ak Užívateľ v jej priebehu odošle spoločnosti Orange ako splnomocnenému zástupcovi Poskytovateľa oznámenie o odstúpení od Zmluvy.

9.11. V prípade úmrtia Užívateľa alebo právoplatného vyhlásenia za mŕtveho Zmluva zaniká dňom jeho úmrtia alebo dňom nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o vyhlásení za mŕtveho. Ak Užívateľ uzavrel Zmluvu ako fyzická osoba podnikateľ, pričom ide o osobu podnikajúcu v súlade so zákonom č. 455/1990 Zb. v znení neskorších predpisov (t.j. o živnostníka), platnosť zmluvy zanikne smrťou Užívateľa len v prípade, ak nikto z oprávnených subjektov nepokračuje v živnosti po smrti živnostníka podľa ustanovení príslušného zákona. V prípade zániku právnickej osoby Zmluva zaniká dňom právoplatného zániku Užívateľa bez právneho nástupcu.

9.12. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Užívateľa uhradiť cenu poskytnutých resp. požadovaných plnení tvoriacich súčasť služby ako aj povinnosť uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa zašle Užívateľovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Užívateľ povinný uhradiť.

9.13. Zánikom Zmluvy zostávajú v platnosti práva a povinnosti, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, riešení sporov, o spracovávaní osobných údajov a pod.

## **10. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

10.1. Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy ako aj z týchto Podmienok, nezodpovedá však za ušlý zisk Užívateľa. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku toho, že Poskytovateľ riadne neplní povinnosti stanovené v týchto Podmienkach, je obmedzená na povinnosť nahradiť pomernú časť zaplatenej ceny za službu za dobu neplnenia povinností Poskytovateľom.

10.2. Poskytovateľ (ani spoločnosť Orange) nie je voči Užívateľovi zodpovedný/á za vznik škody spô-

sobenej použitím technicky nevyhovujúceho prijímacieho zariadenia Užívateľa a nezodpovedá ani za jeho funkčnosť alebo prevádzku.

10.3. Poskytovateľ (ani spoločnosť Orange) nezodpovedá za škodu v prípade ukončenia zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a vysielaťom programovej služby, alebo treťou osobou majúcou právo disponovať s programovými službami vysielaťa.

10.4. Poskytovateľ (ani spoločnosť Orange) nezodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorá mu vznikne tým, že Užívateľ nespĺní ktorúkoľvek z povinností stanovených týmito Podmienkami.

10.5. Poskytovateľ (ani spoločnosť Orange) nezodpovedá Užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou satelitnej alebo inej pevnej alebo mobilnej verejnej siete inej spoločnosti, prostredníctvom ktorej Poskytovateľ šíri obsahové služby.

10.6. Poskytovateľ (ani spoločnosť Orange) nezodpovedá za škodu spôsobenú neposkytnutím alebo chybným poskytnutím služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov (vyššia moc).

10.7. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov Užívateľa stanovených v týchto podmienkach vznikne Poskytovateľovi a/alebo spoločnosti Orange škoda, je Užívateľ povinný túto škodu Poskytovateľovi a/alebo spoločnosti Orange nahradiť.

## **11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

11.1. Poskytovateľ prevádzkuje informačný systém Skylink, v ktorom sú spracúvané osobné údaje Užívateľov za účelom poskytovania služby Skylink TV pre Orange v súlade s platnými právnymi predpismi SR, konkrétne GDPR, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a ďalšími predpismi. Spoločnosť Orange prevádzkuje informačný systém, v ktorom sú spracúvané osobné údaje Užívateľov za účelom podieľania sa na poskytovaní služby Skylink TV pre Orange v súlade s platnými právnymi predpismi SR, konkrétne GDPR, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a ďalšími predpismi.

11.2. Poskytovateľ a spoločnosť Orange spracovávajú osobné údaje len v nevyhnutnej miere a nevy-

hnutnom rozsahu k naplneniu účelu spracovania za podmienok upravených touto Zmluvou a Vyhlásením o ochrane osobných údajov dostupnom na webovej stránke [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) a [www.orange.sk](http://www.orange.sk). Prevádzkovateľmi osobných údajov v rozsahu podmienok tohto článku sú Poskytovateľ a spoločnosť Orange ako spoloční prevádzkovatelia, pretože Poskytovateľ a spoločnosť Orange určujú účel a prostriedky spracúvania osobných údajov. Poskytovateľ a spoločnosť Orange sa zaväzujú informovať Užívateľa o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa spracúvania osobných údajov prostredníctvom webových stránok [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) a [www.orange.sk](http://www.orange.sk).

11.3. Poskytovateľ a spoločnosť Orange spracovávajú osobné údaje Užívateľov, ktorými sú konkrétne meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, rodné číslo, číslo dokladu totožnosti alebo iného dokladu totožnosti a jeho platnosť, adresa trvalého pobytu, v prípade fyzickej osoby podnikateľa navyše aj obchodné meno, miesto podnikania, identifikačné číslo Užívateľa, v prípade právnickej osoby obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo, identifikačné údaje osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby vrátane jej rodného čísla, čísla občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti a jeho platnosti, telefónne číslo alebo iný identifikátor Užívateľa, e-mailová adresa Užívateľa, číslo karty, údaje o odoberaných službách, programových balíčkoch, adresa miesta inštalácie (miesta poskytovania služby), fakturačná adresa, údaje o vyúčtovaní služieb, platobná história a údaje o kontaktoch s Užívateľom pre účely stanovené v Oznamení o ochrane osobných údajov dostupnom na webovej stránke [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) a na webovej stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk). Poskytovateľ a spoločnosť Orange je oprávnený/á spracovávať a spoločnosť Orange je oprávnený/á spracovávať osobné údaje len v prípadoch umožnených právnymi predpismi, menovito za týmito účelmi:

11.3.1. uzavretie a plnenie Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,

11.3.2. riadna evidencia Užívateľov,

11.3.3. príjem a evidencia platieb a evidencia pohľadávok,

11.3.4. vybavovanie reklamácií a iných podaní Užívateľov,

11.3.5. plnenie povinností podľa ods. 5.1.4. týchto Podmienok,

11.3.6. dodržanie právnej povinnosti Poskytovateľa a spoločnosti Orange,

11.3.7. ochrany práv a právom chránených záujmov Poskytovateľa a spoločnosti Orange alebo tretích osôb.

11.4. Užívateľ pri tom berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Bez ohľadu na uvedené Užívateľ berie zároveň na vedomie, že neposkytnutím osobných údajov v rozsahu vyžadovanom pri uzavretí Zmluvy nie je možné Zmluvu uzavrieť.

11.5. Osobné údaje Poskytovateľ a spoločnosť Orange spracúvajú po dobu účinnosti Zmluvy, ako i po jej skončení, po dobu trvania premlčacích lehôt alebo do úplného vysporiadania práv a povinností z tohto zmluvného vzťahu, ak právne predpisy nestanovia inak alebo v prípade splnenia zákonných podmienok pre uplatňovanie práv alebo splnenia iných povinností uložených zákonom na uplatnenie práv.

11.6. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange je na základe súhlasu Užívateľa, ktorý udeľuje pri uzavretí Zmluvy, oprávnený spracúvať v nevyhnutnom rozsahu osobné údaje uvedené v ods. 11.3 týchto Podmienok na účely marketingu, predovšetkým propagácie a ponúkaniu služieb a produktov Poskytovateľa, šírenia ďalších obchodných oznámení, vykonávanie prieskumov spokojnosti a na zvyšovanie kvality služieb. Za týmto účelom môže Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange využívať aj tzv. cookies (malé súbory, ktoré sa ukládajú v počítači Užívateľa) pri návšteve webových stránok Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange. Užívateľ má právo takýto súhlas kedykoľvek odvolať. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange je oprávnený osloviť Užívateľa za účelom informovania o ponukách a službách v súvislosti s Užívateľom doberanými službami aj bez výslovného súhlasu Užívateľa. Užívateľ je oprávnený kedykoľvek uplatniť námietku v prípade nesúhlasu s týmto postupom.

11.7. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange je oprávnený vyhotovovať záznam telefonických rozhovorov z telefonátov na čísla liniek zákazníckeho servisu a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní, t.j. záznamy týkajúce sa osoby Užívateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, takisto je oprávnený použiť takto získané záznamy na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa, rozsahu a kvality služby Skylink TV

pre Orange poskytovanej Užívateľovi, ako i posudzovanie a vybavovanie sťažností a podnetov Užívateľov. Nahrávanie podľa tohto odseku sa uskutočňuje po predchádzajúcom upozornení Užívateľa vo forme zaznenia hlášky o nahrávaní. V prípade, že volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlášky ukončiť telefonicke spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Poskytovateľa, resp. spoločnosť Orange, iným vhodným spôsobom.

11.8. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange, bude spracúvať osobné údaje Užívateľa, ktoré je oprávnený spracúvať na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Užívateľa s použitím automatizovaných, čiastočne automatizovaných alebo iných než automatizovaných prostriedkov spracúvania.

11.9. Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange, sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o Užívateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

11.10 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ, resp. spoločnosť Orange, je oprávnený poskytovať informácie a údaje spracúvané pri poskytovaní služby Skylink TV pre Orange v nevyhnutnom rozsahu:

11.10.1. tretím osobám, ktoré spoločnosť Orange poverila vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange, voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok spoločnosti Orange na tretiu osobu, a to i po ukončení zmluvného vzťahu s Užívateľom,

11.10.2. súdom a iným orgánom verejnej správy, pokiaľ je to potrebné na uplatnenie práv Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange voči Užívateľovi alebo splnenia zákonnej povinnosti Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange,

11.10.3. obchodným zástupcom spoločnosti Orange alebo iným subjektom (sprostredkovateľom alebo príjemcom), ktorí budú na základe poverenia Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange konať v jeho mene ako sprostredkovatelia alebo obchodný partneri pri poskytovaní služby Skylink TV pre Orange



(vrátane jej objednávania, aktivácie a vybavovania reklamácií). Podrobné informácie o jednotlivých sprostredkovateľoch a príjemcoch získajú Užívateľia prostredníctvom kontaktov dostupných v Oznamení o ochrane osobných údajov na stránke [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) a [www.orange.sk](http://www.orange.sk).

11.11. Užívateľ má právo prístupu k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, právo na obmedzenie spracovania, právo na presnosť údajov a právo namietat'. S otázkami či pripomienkami v tejto súvislosti sa môže Užívateľ obrátiť na kontakty uvedené v Oznamení o ochrane osobných údajov na webovej stránke [www.skylink.sk](http://www.skylink.sk) a [www.orange.sk](http://www.orange.sk).

## 12. REKLAMAČNÝ PORIADOK

12.1. Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú službu a kvalitu poskytovania služby Skylink TV pre Orange. Reklamáciu je Užívateľ oprávnený uplatniť v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie a v lehote 30 dní od zistenia závady poskytnutej služby, ak predmetom reklamácie je kvalita poskytnutej služby; inak mu toto právo zaniká. Služba sa považuje za poskytnutú bez väd, ak Poskytovateľ pri jej poskytnutí splnil záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú uvedené v Zmluve, v týchto Podmienkach alebo ktoré vyplývajú priamo z právnych predpisov.

12.2. Užívateľ je oprávnený reklamovať neposkytovanie služby Skylink TV pre Orange zavinené Poskytovateľom, a žiadať vrátenie pomernej časti ceny za službu Skylink TV pre Orange za čas neposkytovania služby. Užívateľ je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby u spoločnosti Orange ako splnomocneného zástupcu Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služby; inak mu toto právo zaniká.

12.3. Užívateľ uplatňuje reklamáciu u spoločnosti Orange ako splnomocneného zástupcu Poskytovateľa písomnou formou, telefonicky, elektronicky cez elektronický formulár na webovej stránke [www.orange.sk](http://www.orange.sk) alebo osobne na predajných miestach spoločnosti Orange, pričom spoločnosť Orange konajúc v mene Poskytovateľa je povinná Užívateľovi vydať

potvrdenie o mieste, čase a spôsobe uplatnenia reklamácie a jej predmete elektronickou správou (email) alebo SMS správou. Užívateľ je povinný v reklamácií uviesť svoje identifikačné údaje, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu trvalého pobytu, resp. sídla spoločnosti a IČO spolu s uvedením telefónneho čísla a adresy miesta poskytovania služby (miesta inštalácie) a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.

12.4. Uplatnenie reklamácie vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za poskytnutú službu Skylink TV pre Orange. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa umožní Užívateľovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania alebo umožní Užívateľovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby v najmenej troch mesačných splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Užívateľ pri podaní reklamácie a túto voľbu nie je možné následne zmeniť; ak by bola voľba Užívateľa nejasná, voľbu uskutoční spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa. Ak je využívanie služby kratšie ako 6 mesiacov, ale dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie jej využívania.

12.5. Spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa je povinná reklamáciu prešetriť a písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie; v prípade zmeškania tejto lehoty zo strany spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie najviac o 30 dní, o čom je povinná písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange v mene Poskytovateľa odošle oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

12.6. Ak na základe prešetrenia spoločnosť Orange

v mene Poskytovateľa uzná reklamáciu na správnosť faktúry alebo na kvalitu služby ako opodstatnenú, vráti Užívateľovi zaplatenú cenu za službu alebo jej časť, prípadne sa dohodne s Užívateľom na inom spôsobe kompenzácie.

### **13. OZNAMOVANIE**

13.1. Informácie, oznámenia, žiadosti, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony Užívateľa (resp. informácia o nich a ich obsahu), u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona o elektronických komunikáciách alebo iných právnych predpisov alebo Zmluvy, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa:

13.1.1. dňom doručenia písomnej výpovede Zmluvy resp. písomného odstúpenia od Zmluvy zo strany Užívateľa v sídle spoločnosti Orange alebo na predajnom mieste spoločnosti Orange určenom spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa na prevzatie výpovede Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy;

13.1.2. dňom prevzatia inej písomnosti v sídle spoločnosti Orange alebo na predajnom mieste spoločnosti Orange určenom spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa na preberanie týchto písomností v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek a iných úkonov Užívateľa (resp. informácia o nich a ich obsahu) podľa Zmluvy okrem úkonov podľa podods. 13.1.1. tohto odseku, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;

13.1.3. dňom splnenia všetkých náležitostí oznamovania iných úkonov v prípade, že bol pre ne dohodnutý iný spôsob alebo forma alebo náležitosti oznamovania medzi Užívateľom a Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa alebo bol pre ne iný spôsob, forma alebo náležitosti oznamovania stanovený Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange v mene Poskytovateľa, avšak len v prípade, že sa oznámenie dostalo k spoločnosti Orange tak, aby sa táto mohla efektívne oboznámiť s jeho obsahom.

13.2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny za služby (faktúra), upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony Poskytovateľa, resp. spoločnosti Orange konajúcej

v mene Poskytovateľa (resp. informácia o nich a ich obsahu), u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona o elektronických komunikáciách, iných platných právnych predpisov alebo Zmluvy, (ďalej spolu aj ako "Oznámenia") sa považujú za oznámené Užívateľovi:

13.2.1. uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu trvalého bydliska Užívateľa (pokiaľ Užívateľ výslovne uviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností, 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 konajúc v mene Poskytovateľa ju na oznámenie Užívateľovi zvolila;

13.2.2. dňom doručenia výpovede Zmluvy resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa a upomienky spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka (prípadne na adresu na doručovanie faktúr a písomností, ktorú Užívateľ uviedol ako adresu na doručovanie) v prípade nezaplatenia splatnej ceny za službu; za doručenie 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 Užívateľa resp. na poslednú známu emailovú adresu oznámenú Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange Užívateľom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy dňom odoslania upomienky v tejto forme na posledné telefónne číslo oznámené Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange Užívateľom ako kontaktný údaj pre komunikáciu s ním;

13.2.3. dňom odoslania správy spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa do odkazovej schránky Užívateľa alebo dňom jej zaslania formou elektronickej pošty alebo iným elektronickým spôsobom na poslednú známu emailovú adresu oznámenú

Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange Užívateľom alebo na telefónne číslo Užívateľovi;

13.2.4. dňom poskytnutia informácií o službe spôsobom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle, uverejnením na webovej stránke prípadne predajnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom;

13.2.5. v prípade ak sa Užívateľ a Poskytovateľ dohodli na zasielaní elektronickej faktúry, dňom odoslania elektronickej faktúry na poslednú emailovú adresu určenú Užívateľom pre doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, na poslednú známu emailovú adresu oznámenú Poskytovateľovi, resp. spoločnosti Orange Užívateľom (pokiaľ nie je v inom ustanovení Zmluvy vrátane týchto podmienok stanovené inak).

13.3. V prípade, ak Užívateľovi nebude doručená faktúra za službu do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia (vrátane elektronickej faktúry) z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa. V prípade, ak tak v lehote 11 dní od skončenia zúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra (vrátane elektronickej faktúry) za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Užívateľ v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange konajúcej v mene Poskytovateľa, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

## 14. RIEŠENIE SPOROV

14.1. Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou (vrátane týchto podmienok) budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, Užívateľ ako aj Poskytovateľ sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, pričom žalobca je oprávnený obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov; ak je v súlade s platnými právnymi predpismi medzi nimi dohodnutá príslušnosť rozhodcovského súdu v spornej veci,

je žalobca oprávnený podať návrh v súlade s takouto dohodou.

14.2. Ak Užívateľ po reklamačnom konaní nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa porušila jeho práva, Užívateľ má možnosť obrátiť sa na spoločnosť Orange konajúcu v mene Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť Orange konajúca v mene Poskytovateľa na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

14.3. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie sporov s Poskytovateľom, resp. spoločnosťou Orange konajúcou v mene Poskytovateľa, je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR, [www.teleoff.gov.sk](http://www.teleoff.gov.sk). alebo iná príslušná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky dostupnom na [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

## 15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1. Tieto podmienky boli vydané a nadobúdajú účinnosť dňa 01. 02. 2022.

15.2. Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej platne uzavretej Zmluvy. V prípade rozporu medzi Zmluvou a Podmienkami majú prednosť dojednania v Zmluve.

15.3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

15.4. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy a/alebo Podmienok je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a Podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy a Podmienok.