

Článok 1

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Spoločnosť Orange Slovensko, a. s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) je na základe zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej spoločne označované ako „Povolenia“) podnikom oprávneným poskytovať siete a služby elektronických komunikácií v pridelených frekvenčných pásmach. Spoločnosť Orange je tiež na základe povolenia vydaného Národnou bankou Slovenska (ďalej len „NBS“) oprávnená na poskytovanie platobných služieb podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“), (rozhodnutie NBS č. ODB – 11069-6/2012 zo dňa 1. 2. 2013).
- 1.2 Tieto Všeobecné podmienky pre poskytovanie platobných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Orange a jej Účastníkov, ako sú títo definovaní vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a. s. (ďalej aj ako „Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby“) alebo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange Slovensko, a. s., na poskytovanie predplatennej služby Prima (ďalej aj ako „Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima“) pri poskytovaní platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách (ďalej len „platobné služby“).
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky predstavujú tento dokument, ktorým sa definujú náležitosti zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby v zmysle ust. § 35 a nasl. zákona o platobných službách a zároveň obchodné podmienky o poskytovaní platobných služieb. Tieto Všeobecné podmienky majú vo vzťahu k Všeobecným podmienkam spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecným podmienkam spoločnosti Orange pre službu Prima povahu osobitných podmienok, pričom na poskytovanie platobných služieb sa vzťahujú Všeobecné podmienky, ako aj Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby (v prípade poskytovania elektronických komunikačných služieb) a Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima (v prípade poskytovania preplatennej služby Prima). V prípade rozporu medzi ustanoveniami Všeobecných podmienok a Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima

majú prednosť tieto Všeobecné podmienky, pričom ak nie je uvedené v týchto Všeobecných podmienkach inak, majú všetky pojmy uvedené v týchto Všeobecných podmienkach rovnaký význam, aký majú tieto vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima. Pre vydávanie Všeobecných podmienok a ich zmenu platia primerane ustanovenia Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a platných právnych predpisov. Pokiaľ sú tie isté vzťahy riešené vo Všeobecných podmienkach aj vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima, a ustanovenia riešiacie tieto vzťahy si neodporujú, platí, že sa na daný vzťah aplikujú kumulatívne aj Všeobecné podmienky aj Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby alebo Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima, ak z ustanovení jednotlivých tu uvedených podmienok nevyplýva, že by sa mali aplikovať alternatívne.

- 1.4 Účastník berie na vedomie, že pokiaľ sa pri uzatvorení zmluvy o poskytovaní verejných služieb nedohodne so spoločnosťou Orange inak, sú tomuto súčasne s uzatvorením zmluvy o poskytovaní verejných služieb automaticky aktivované platobné služby. V prípade, že Účastník je už užívateľom služieb poskytovaných spoločnosťou Orange, na základe platne uzatvorenej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, spoločnosť Orange tomuto automaticky aktivuje platobné služby. Okamihom prvého využitia platobných služieb Účastník prehlasuje, že sa riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami (ktorých aktuálne znenie je dostupné na www.orange.sk), a s týmito v celom rozsahu súhlasí.
- 1.5 Používateľ alebo používateľ platobných služieb je na účely týchto Všeobecných podmienok osoba spĺňajúca podmienky Účastníka a užívateľa, tak ako ich definujú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima. Identifikačné údaje používateľa platobných služieb sú uvedené v zmluve o poskytovaní verejných služieb (v prípade, ak ide o Účastníka využívajúceho služby na základe Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, tak sú údaje používateľa platobných služieb v písomnej forme uvedené v registračnej listine). Používateľom je súčasne osoba, ktorá používa platobnú službu ako platiteľ, ktorý dáva poskytovateľovi platobných služieb – spoločnosti Orange pokyn na platobnú operáciu.
- 1.6 Dodávateľ tovaru a služieb je na účely týchto Všeobecných podmienok fyzická alebo právnická osoba, ktorá je samostatným podnikateľským subjektom poskytujúcim rôzne tovary a/alebo služby pre používateľov platobných služieb, za ktorých úhradu je možné vykonať platobnou operáciou v zmysle týchto Všeobecných podmienok.

- 1.7 SIM karta – definícia SIM karty, ako aj jej právny režim a podmienky na vydanie SIM karty sú uvedené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima plní v súvislosti s používaním platobných služieb podľa týchto Všeobecných podmienok funkciu prostriedku na zadanie platobnej operácie prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange.
- 1.8 Inštrukciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie informácia spoločnosti Orange oznámená používateľovi spôsobom podľa Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, alebo Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, ktorá spresňuje niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo používateľa upravené v týchto Všeobecných podmienkach, Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima alebo v zákone o elektronických komunikáciách, alebo v zákone o platobných službách.
- 1.9 Platobnou službou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie vykonávanie platobných operácií, tak ako je uvedené v týchto Všeobecných podmienkach. Platobnou operáciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie prevod finančných prostriedkov vykonaný na základe pokynu používateľa platobných služieb alebo v jeho mene alebo na pokyn príjemcu poskytovateľovi platobných služieb (§ 2 ods. 2 zákona o platobných službách).

Článok 2

Používanie platobných služieb

- 2.1 V zmysle týchto Všeobecných podmienok bude spoločnosť Orange ako poskytovateľ platobných služieb poskytovať používateľom platobných služieb, ktorí majú so spoločnosťou Orange uzatvorenú zmluvu o poskytovaní verejných služieb, platobné služby, pri ktorých sa súhlas platiteľa s vykonaním platobnej operácie udeľuje prostredníctvom SIM karty, alebo iným spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange a platba sa vykoná spoločnosťou Orange.
- 2.2 Zoznam platobných služieb je uvedený na www.orange.sk.
- 2.3 Každá jednotlivá platobná služba sa spravuje ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok, ďalej Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, resp. Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, pričom spoločnosť Orange je oprávnená pre jednotlivú platobnú službu vydať aj osobitné podmienky, ktoré majú v prípade rozporu prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.
- 2.4 Podmienkou využívania platobných služieb je existencia platnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, pričom využívanie platobných služieb sa uskutočňuje prostredníctvom telekomunikačných služieb (volania, SMS, dáta), prostredníctvom ktorých používateľ zadáva platobný príkaz. Okamihom využitia platobnej služby postupom stanoveným pre konkrétnu platobnú službu dáva používateľ súhlas s uskutočnením platobnej operácie, čo sa považuje súčasne za autorizáciu platobnej operácie.
- 2.5 Aby mohol byť platobný príkaz zadaný používateľom platobnej služby riadne vykonaný, musí používateľ platobných služieb použiť taký jednoznačný údaj alebo identifikátor, ktorý určí dodávateľ tovaru alebo služieb vo svojich pokynoch. Používateľ je oprávnený zadávať platobný príkaz na vykonanie platobnej operácie:
- a) pomocou SIM karty, pričom jedinečným identifikátorom, ktorý musí použiť používateľ, je aj PIN kód k SIM karte,
 - b) použitím prihlasovacieho mena a hesla,
 - c) iným súborom postupov určených pre danú platobnú službu, ktoré sú bližšie špecifikované v osobitných podmienkach danej služby.
- Platobný príkaz sa považuje za prijatý okamihom jeho prijatia spoločnosťou Orange. Používateľ nie je oprávnený odvolať platobný príkaz alebo súhlas s uskutočnením platobnej operácie po tom, ako bol tento prijatý spoločnosťou Orange.
- 2.6 Objednanie tovaru alebo služby prebieha spravidla prostredníctvom textových správ SMS, resp. prostredníctvom WAP a textových správ. Spoločnosť Orange alebo dodávateľ tovarov a služieb môžu stanoviť bližšiu formu, podobu alebo postup, ktoré je potrebné dodržať; uvedené sa týka najmä stanovenia údajov alebo jedinečného identifikátora, ktoré musí používateľ použiť pri objednávaní konkrétnych tovarov alebo služieb od dodávateľov tovarov alebo služieb. Okamihom doručenia textovej správy SMS spoločnosti Orange sa objednávka tovaru alebo služby považuje za prijatú. Spoločnosť Orange prijíma objednávky na tovary a služby v ktorýkoľvek kalendárny deň bez časového obmedzenia.
- 2.7 Vzhľadom na to, že na objednanie tovaru a služby, resp. aj na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná elektronická komunikačná služba spoločnosti Orange (napr. textová správa SMS), objednanie, resp. poskytnutie tovaru a služby nie je možné a spoločnosť Orange nie je povinná toto objednanie alebo poskytnutie príslušnej elektronickej komunikačnej služby technicky zabezpečiť, ak je poskytovanie príslušnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange v zmysle Všeobecných podmienok pre elektronické komunikačné služby alebo v zmysle Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima obmedzené, prerušené alebo zastavené.
- 2.8 Systém spoločnosti Orange, na ktorom sú ukladané a spracúvané údaje o používaní SIM karty, umožňuje Účastníkovi prostredníctvom SIM karty a príslušných elektronickej komunikačných služieb zadávať úhradu ceny tovarov a služieb od dodávateľov. Prostredníctvom SIM karty je však možné uhradiť ceny len takých tovarov alebo služieb, u ktorých takúto úhradu umožnila spoločnosť Orange, a teda nie je možné zadať úhradu ceny tovarov alebo služieb, ktorých úhrada nebola spoločnosťou Orange umožnená.
- 2.9 Využitím platobnej služby sa Účastník zaväzuje uhradiť spoločnosti Orange cenu tovaru alebo služby nasledovne:
- a) Účastníkovi využívajúcemu služby spoločnosti Orange na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je niektorý z účastníckych programov (paušálov) a ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky

spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, bude cena tovaru alebo služby vyúčtovaná po skončení zúčtovacieho obdobia vo faktúre za služby, spôsobom uvedeným vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby.

- b) Účastníkovi využívajúcemu predplatenú službu Prima na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange pre službu Prima, bude znížená hodnota Kreditu o cenu objednaného tovaru alebo služby. V niektorých prípadoch dôjde k zníženiu hodnoty Kreditu o cenu objednaného tovaru alebo služby až po doručení textovej správy SMS, ktorá bude používateľovi doručená po objednaní tovaru alebo služby. Je možná aj kombinácia spôsobu zníženia hodnoty Kreditu podľa predchádzajúcich ustanovení tohto článku. V prípade, ak bude súčet hodnoty disponibilného Kreditu a ceny elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spoločnosťou Orange, ktorá bola použitá pri objednaní tovaru alebo služby (napr. cena textovej správy SMS), v okamihu objednania tovaru nižší ako hodnota tovaru alebo služby, nebude platobná operácia uskutočnená. Účastník berie na vedomie, že na uskutočnenie platobnej operácie nie je možné použiť akúkoľvek časť Bonusového kreditu prideleného Účastníkovi spoločnosťou Orange.
- 2.10 Ak nie je v osobitných podmienkach pre danú platobnú službu uvedené inak, je spoločnosť Orange oprávnená znížiť hodnotu Kreditu o cenu telekomunikačnej služby za využitie platobnej služby alebo zaúčtovať do faktúry za služby spoločnosti Orange aj cenu telekomunikačnej služby za využitie platobnej služby, a to za cenu uvedenú v príslušnom Cenníku služieb. Účastník je povinný uhradiť cenu telekomunikačnej služby využitú v súvislosti s uskutočnením platobnej operácie podľa tohto bodu podľa príslušných ustanovení Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, ako aj osobitných podmienok danej platobnej služby.
- 2.11 Tovar alebo službu nie je možné objednať, ak a) je Kredit po odpočítaní Bonusového kreditu nižší ako súčet ceny tovaru alebo služby a ceny telekomunikačnej služby, ktorá bola použitá pri objednaní tovaru alebo služby, alebo b) je Účastník v omeškaní s plnením svojho akéhokoľvek splatného záväzku voči spoločnosti Orange.
- 2.12 Používateľ môže vykonať platobné operácie najviac vo výške 150 eur za jeden nákup tovaru alebo služieb u jedného dodávateľa tovarov a služieb a maximálne vo výške 150 eur mesačne u jedného dodávateľa tovarov a služieb, ak nie je v osobitných podmienkach pre danú platobnú službu stanovené inak.

Článok 3

Poplatky a výmenné kurzy

- 3.1 Používateľ je povinný za aktiváciu SIM karty zaplatiť spoločnosti Orange poplatok vo výške určenej v Cenníku služieb.
- 3.2 Účastník je povinný zaplatiť spoločnosti Orange cenu elektronickej komunikačnej služby poskytovanej spo-

ločnosťou Orange, ktorá bola použitá pri objednaní tovaru alebo služby (napr. cena textovej správy), a to vo výške určenej v príslušnom Cenníku služieb.

- 3.3 V zmysle týchto Všeobecných podmienok je používanie platobných služieb spoplatnené tiež takou sumou, ktorú určí dodávateľ tovarov a služieb pri konkrétnej službe alebo tovare.
- 3.4 Platobné služby v zmysle týchto Všeobecných podmienok môžu byť realizované len v mene euro.

Článok 4

Komunikácia

- 4.1 Komunikačné prostriedky sú všetky také prostriedky, ktoré umožňujú komunikovanie voči používateľovi spôsobom upraveným vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa režimom týchto podmienok, alebo vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre službu Prima, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa režimom týchto podmienok.
- 4.2 Spôsob a frekvencia poskytovania alebo prístupňovania informácií závisia od podmienok poskytovania jednotlivých tovarov a služieb stanovených jednotlivými dodávateľmi tovarov a služieb a od použitých komunikačných prostriedkov podľa predchádzajúceho bodu.
- 4.3 Tieto Všeobecné podmienky sa uzatvárajú v slovenskom jazyku a v slovenskom jazyku sa uskutočňuje aj komunikácia počas trvania zmluvného vzťahu. Text týchto Všeobecných podmienok je v slovenskom jazyku a má prednosť pred znením týchto Všeobecných podmienok v akomkoľvek jazyku.
- 4.4 Tieto Všeobecné podmienky sú dostupné na vyžiadanie na predajných miestach spoločnosti Orange v elektronickej forme na internetovej stránke www.orange.sk.

Článok 5

Bezpečnostné a opravné opatrenia

- 5.1 Používateľ je povinný chrániť SIM kartu pred stratou, poškodením, zničením alebo zneužitím inou osobou. SIM kartu je oprávnený používať výlučne používateľ. Používateľ je povinný znemožniť, resp. zabrániť používaniu SIM karty inou osobou. Používateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce postupy:
- zaobchádzať so SIM kartou rovnako obozretne ako s peňažnou hotovosťou;
 - nikdy neodovzdať SIM kartu inej osobe;
 - bezpečnostné kódy neuschovávať spolu so SIM kartou a nikomu ich neoznamovať;
 - chrániť SIM kartu pred mechanickým poškodením a magnetickým poľom;
 - v prípade straty, odcudzenia alebo akejkoľvek hrozby zneužitia SIM karty oznámiť túto skutočnosť spoločnosti Orange;
 - oboznámiť sa pred objednaním tovaru alebo služby od dodávateľa tovarov a služieb so všetkými podstatnými informáciami, týkajúcimi sa objednania a poskytnutia tovaru alebo služby.

- 5.2 Ďalšie podmienky používania SIM karty a uchovávanie prístupových hesiel sú upravené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienkach pre poskytovanie služby Prima alebo osobitných podmienkach pre danú platobnú službu.
- 5.3 V prípade, že dôjde k strate, odcudzeniu, prípadne poškodeniu SIM karty, je používateľ povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange na telefónne číslo zverejnené za týmto účelom spoločnosťou Orange. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe takéhoto oznámenia spoločnosť Orange bezodkladne deaktivuje, resp. vykoná také opatrenia, ktoré znemožnia využívať SIM kartu na realizovanie platobných operácií. Týmto okamihom sa končí zodpovednosť používateľa za používanie jeho SIM karty. V prípade pochybností o tom, kedy bola deaktivácia používateľovej SIM karty uskutočnená, je rozhodujúci záznam o tejto skutočnosti v informačnom systéme spoločnosti Orange.
- 5.4 Používateľ je povinný uhradiť cenu za služby alebo objednaný tovar poskytnutý prostredníctvom stratenej alebo odcudzenej SIM karty do času, kedy skutočnosť, že došlo ku strate alebo odcudzeniu SIM karty, oznámil podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosti Orange.
- 5.5 Používateľ berie na vedomie, že deaktivácia SIM karty, o ktorú bude žiadať postupom podľa bodu 5.4 týchto Všeobecných podmienok, môže byť zo strany spoločnosti Orange odmietnutá, ak nebudú údaje, ktoré používateľ telefonicky nahlási, totožné s údajmi, ktoré sú vedené v informačných systémoch spoločnosti Orange.
- 5.6 Spoločnosť Orange je oprávnená zablokovať SIM kartu:
- a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti SIM karty ako prostriedku umožňujúceho vykonávanie platobných operácií,
 - b) z dôvodov podozrenia z podvodného použitia SIM karty pri vykonávaní platobných operácií.
- 5.7 Spoločnosť Orange informuje používateľa o zablokovaní SIM karty v súlade s bodom 5.7 týchto Všeobecných podmienok pred zablokovaním SIM karty. Vzhľadom na skutočnosť, že na objednanie tovaru alebo služieb, resp. na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná elektronická komunikačná služba spoločnosti Orange (napr. textová SMS správa), objednanie, resp. poskytnutie tovaru a služby nie je možné a spoločnosť Orange nie je povinná toto objednanie alebo poskytnutie technicky zabezpečiť, ak je poskytnutie príslušnej elektronickej komunikačnej služby spoločnosti Orange voči používateľovi obmedzené, prerušené alebo zastavené.
- finančných prostriedkov. Na základe dodržania uvedenej lehoty má používateľ nárok na nápravu zo strany spoločnosti Orange. V prípade autorizovanej platobnej operácie je používateľ povinný podať žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov v lehote 8 týždňov odo dňa vykonania úhrady finančných prostriedkov.
- 6.2 Používateľ je oprávnený podať reklamáciu predovšetkým písomne, adresovanú na adresu spoločnosti Orange (Orange Slovensko, a.s., reklamačné oddelenie, Metodova 8, 821 08 Bratislava). Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane príloh a predložením (doručením) reklamácie znáša používateľ.
- 6.3 V reklamacii je používateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania, IČO spolu s uvedením telefónneho čísla prideleného SIM karte, ktorého sa reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie.
- 6.4 Spoločnosť Orange rozhodne o oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa jej doručenia spoločnosti Orange. V odôvodnených prípadoch, kedy lehotu 15 dní nie je možné dodržať, spoločnosť Orange poskytne používateľovi predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede, pričom doručenie konečnej odpovede nepresiahne 35 pracovných dní. Spoločnosť Orange rozhodnutie o oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie zašle používateľovi v zásade v písomnej forme na adresu, ktorú uvedie v reklamacii, alebo na adresu uvedenú ako adresa na doručovanie faktúr, alebo na adresu trvalého bydliska používateľa. Pokiaľ pôjde o reklamáciu používateľa využívajúceho elektronické komunikačné služby v právnom rámci Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima a reklamácia bude uznaná za opodstatnenú a spoločnosť Orange bude z toho titulu povinná uhradiť používateľovi určitú sumu, bude táto používateľovi uhradená najneskôr do 30 dní po uznaní reklamácie, a to vždy formou pripísania v prospech výšky Kreditu SIM karty užíwanej používateľom, ak spoločnosť Orange nedohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 6.5 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje používateľa povinnosti uhradiť cenu za služby alebo objednaný tovar riadne a včas.
- 6.6 V prípade, ak sa používateľ domnieva, že v súvislosti s poskytovaním platobných služieb spoločnosťou Orange podľa týchto Všeobecných podmienok boli zo strany spoločnosti Orange porušené ustanovenia zákona o platobných službách alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb, môže používateľ predložiť podanie Národnej banke Slovenska, ktorá nad činnosťou spoločnosti Orange ako platobnej inštitúcie vykonáva funkciu orgánu dohľadu.
- 6.7 Používateľ platobných služieb, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Orange vybavila jeho reklamáciu,

Článok 6

Právo na nápravu, reklamačný poriadok

- 6.1 Rozsah práva používateľa na reklamáciu (reklamáciou sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie aj sťažnosť) týkajúceho sa poskytovania platobných služieb upravujú tieto Všeobecné podmienky. Používateľ je povinný bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie informovať spoločnosť Orange, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa vykonania úhrady

alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva. Ak na žiadosť o nápravu spoločnosť Orange odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 35 pracovných dní odo dňa jej odoslania, má používateľ platobných služieb právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) podaním návrhu na začatie ARS. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARS“), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva SR (MH SR) na svojom webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>. Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, napríklad aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle MH SR a každého subjektu ARS. Alternatívne riešenie sporu je pre spotrebiteľa bezplatné.

- 6.8 Slovenská banková asociácia (ďalej len „SBA“) je v oblasti ochrany spotrebiteľa subjektom ARS oprávnená riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb, ktoré vznikli medzi používateľmi platobných služieb, ktorými sú spotrebiteľia, a poskytovateľmi platobných služieb. Na tento účel SBA zriadila samostatný Inštitút ARS s webovým sídlom <http://institutars.sk/>, na ktorom sú uvedené pravidlá SBA pri alternatívnom riešení sporov, formulár a postup na podávanie návrhov na začatie ARS.
- 6.9 Spoločnosť Orange informuje používateľov platobných služieb, ktorí nie sú spotrebiteľmi, o možnosti rozhodcovského riešenia sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb – napríklad formou mediácie. Osobitnými predpismi upravujúcimi rozhodcovské riešenie sporov alebo iné mimosúdne riešenie sú zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii v zmysle neskorších predpisov. Aktuálny zoznam rozhodcovských súdov a mediátorov je možné nájsť na webovej stránke Ministerstva spravodlivosti SR.

Článok 7

Prerušenie alebo ukončenie poskytovania platobných služieb

- 7.1 Na prerušenie alebo ukončenie poskytovania platobných služieb sa primerane vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby a Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, o prerušení alebo ukončení poskytovania Služieb spoločnosťou Orange.

Článok 8

Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 8.1 Spoločnosť Orange je oprávnená meniť tieto Všeobecné podmienky svojím jednostranným prejavom vôle; na zmenu týchto Osobitných podmienok sa primerane vzťahujú ustanovenia o zmene Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre elektronické komunikačné služby, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa ich režimom, alebo ustanoveniami Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima, pokiaľ má používateľ uzatvorenú so spoločnosťou Orange zmluvu o poskytovaní verejných služieb spravujúcu sa ich režimom. Spoločnosť Orange je ďalej oprávnená meniť rozsah a kvalitu platobných služieb, prípadne poskytovanie platobných služieb ukončiť bez ich nahradenia novou službou.
- 8.2 Spoločnosť Orange bude informovať o zmene týchto Všeobecných podmienok najmenej jeden mesiac vopred pred účinnosťou takejto zmeny, a to zverejnením ich nového znenia spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange (napr. prostredníctvom predajných miest, na internetových stránkach spoločnosti Orange, zaslaním SMS alebo MMS správ, informačných materiálov, tlačových správ alebo inými spôsobmi podľa úvahy spoločnosti Orange), a to pred účinnosťou príslušných zmien. Ak používateľ neoznámí spoločnosti Orange pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti, že tieto zmeny neprijíma, platí, že tieto zmeny prijal. Ak používateľ nesúhlasí so zmenami týchto Všeobecných podmienok, ktoré sú mu oznámené v súlade s týmto bodom, má používateľ právo ukončiť voči nemu platnosť týchto podmienok okamžitým odstúpením od nich. Toto právo odstúpenia môže používateľ využiť do okamihu dňa označeného ako navrhovaný deň účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, inak toto právo zaniká. Používateľ však berie na vedomie, že v prípade, ak po tom, ako ukončil voči nemu platnosť týchto Všeobecných podmienok odstúpením od nich podľa predchádzajúcej vety, objedná tovar alebo služby, za ktoré sa úhrada má vykonať prostredníctvom platobnej operácie na základe týchto Všeobecných podmienok, vyjadruje zaslaním pokynu na platobnú operáciu zároveň súhlas s aktuálne platnými Všeobecnými podmienkami.
- 8.3 Vzhľadom na to, že na objednanie tovaru alebo služby, resp. aj na ich poskytnutie je nevyhnutná príslušná telekomunikačná služba spoločnosti Orange (napr. textová správa SMS), ktorú spoločnosť Orange poskytuje používateľovi na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb, používateľ berie na vedomie, že v prípade ukončenia zmluvy o poskytovaní verejných služieb niektorým zo spôsobov uvedeným vo Všeobecných podmienkach pre elektronické komunikačné služby pre paušály a v zmysle Všeobecných podmienok spoločnosti Orange pre službu Prima zaniká možnosť používateľa objednávať tovary alebo služby spôsobom stanoveným v týchto Všeobecných podmienkach.
- 8.4 Tieto Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi používateľom a spoločnosťou Orange založeného zmluvou o poskytovaní verejných služieb. Zánik zmluvy o poskytovaní

verejných služieb sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo zmluvy o poskytovaní verejných služieb.

- 8.5 Ak sa niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia. Takáto zmena Všeobecných podmienok nie je zmenou, na ktorú sa vzťahuje režim oznamovania v zmysle bodu 8.2 tohto článku Všeobecných podmienok.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 29. 12. 2020.
- 9.2 Účinnosťou Všeobecných podmienok o poskytovaní platobných služieb platných a účinných od 1. 2. 2013 sa zrušil Doplnok k Všeobecným podmienkam spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie predplatenej služby Prima, ktorého obsahom je úprava podmienok, za ktorých spoločnosť Orange vydáva elektronické peniaze a umožňuje Účastníkom tieto elektronické peniaze používať.
- 9.3 Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky.

Orange Slovensko, a. s.