

Podmienky používania služby Online ochrana

V spolupráci s naším dodávateľom cyan Security Group GmbH prostredníctvom služby Online ochrana ponúkame užívateľom ochranu koncových zariadení pred škodlivými internetovými stránkami bez obmedzenia surfovania. Zmluvným partnerom pre užívateľov je spoločnosť Orange Slovensko, a.s. V prípade služby Online ochrana ide o cloudové bezpečnostné riešenie priamo zakomponované v našej sieti, ktoré chráni užívateľov pred hrozbami a zabraňuje tomu, aby sa do koncového zariadenia dostali ohrozenia ako trójsky kôň, phishing & pharming, vírusy a ďalšie technicky škodlivé stránky a obsahy. Predmetné riešenie je užívateľom poskytované len počas trvania platnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb uzavretej so spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., s podmienkou aktivovania niektorého z poskytovaných variantov služby Online ochrana a dostatočného objemu dát.

Podmienkou využívania služby Online ochrana je:

- a) uzatvorenie platnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb užívateľa so spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., a využívanie účastníckeho programu určeného spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., zahŕňajúceho dátový balík alebo dodatočne aktivovaný dátový balík a
- b) aktivácia niektorého z dostupných variantov služby Online ochrana.

Podstata služby Online ochrana spočíva vo filtrovaní a detekcii škodlivých stránok (najmä phishingu) a preventívnom blokovaní sprevádzanom výstrahou pred nebezpečenstvom na koncovom zariadení. Užívateľ nesie plnú zodpovednosť za používanie koncového zariadenia a prípadné škody tým spôsobené v prípade, ak bude pokračovať vo využívaní internetových stránok aj napriek identifikácii nebezpečenstva a upozorneniu na možnú hrozbu.



Technické podmienky

Variant služby „Online ochrana Basic“ a „Online ochrana Biznis“

Variant služby Online ochrana Basic a Online ochrana Biznis funguje na všetkých bežných koncových zariadeniach (smartfónoch, tabletoch, dátových médiách pre notebooky/PC, širokopásmový internet, najmä W-LAN cube). Keďže ide o cloudové riešenie implementované v sieti, nie je potrebné inštalovať aplikáciu alebo iný softvér do koncového zariadenia. Ovládanie prebieha prostredníctvom vstupnej stránky (operačnej stránky), ktorá sa zobrazí automaticky hneď po výskyte hrozby alebo prostredníctvom užívateľského rozhrania na správu nastavení, ktorým je Informačný panel (portál). Informačný panel poskytuje služby: (i) spravovanie nastavenia obsahu, (ii) správa kategórií, (iii) správa výnimiek, (iv) kontrola identity a (v) kontrola webových stránok. Prístup k informačnému panelu je poskytnutý prostredníctvom poverení užívateľa (automatické prihlásenie) Single-Sign-On poskytnutých spoločnosťou Orange Slovensko, a.s.

Variant služby „Online ochrana Doma“ a „Online ochrana Biznis Fix“ (pre pevnú a káblovú sieť)

Variant služby Online ochrana Doma a Online ochrana Biznis Fix funguje na všetkých bežných káblových - pevných internetových pripojeniach z portfólia spoločnosti Orange Slovensko, a.s. Keďže ide o cloudové riešenie implementované v sieti, nie je potrebné do koncového zariadenia inštalovať aplikáciu alebo iný softvér. Ovládanie prebieha prostredníctvom vstupnej stránky (operačnej stránky), ktorá sa zobrazí automaticky hneď po výskyte hrozby alebo prostredníctvom užívateľského rozhrania na správu nastavení, ktorým je informačný panel (portál). Informačný panel poskytuje služby: (i) spravovanie nastavenia obsahu, (ii) správa kategórií, (iii) správa výnimiek, (iv) kontrola identity a (v) kontrola webových stránok. Prístup k informačnému panelu je možný prostredníctvom poverení užívateľa (automatické prihlásenie) alebo prostredníctvom prihlasovacích údajov poskytnutých spoločnosťou Orange Slovensko, a.s.

Variant služby „Online ochrana Smart zariadenie“ (aplikácia pre mobilné zariadenia)

Variant služby „Online ochrana Smart zariadenie“ funguje na bežných koncových mobilných zariadeniach s operačným systémom Android alebo iOS. Kvôli správne fungovaniu služby je potrebné inštalovať aplikáciu, ktorá je voľne dostupná na stiahnutie na portáloch Google play a AppStore v závislosti od operačného systému zariadenia. Kvôli riadnemu fungovaniu služby „Online ochrana Smart zariadenie“ je taktiež potrebné mať na koncovom mobilnom zariadení aktívovaný variant služby „Online ochrana Basic“, „Online ochrana Doma“, „Online ochrana Biznis Fix“, prípadne „Online ochrana Biznis“. Ovládanie prebieha prostredníctvom vstupnej stránky (operačnej stránky), ktorá sa zobrazí automaticky hneď po výskyte hrozby alebo prostredníctvom aplikácie, prípadne užívateľského rozhrania na správu nastavení, ktorým je informačný panel (portál). Aplikácia a informačný panel poskytujú služby: (i) spravovanie nastavenia obsahu, (ii) správa kategórií, (iii) správa výnimiek, (iv) kontrola identity, (v) kontrola webových stránok a (vi) antivírus. Prístup k aplikácii a informačnému panelu je možný prostredníctvom poverení užívateľa (automatické prihlásenie) alebo prostredníctvom prihlasovacích údajov poskytnutých spoločnosťou Orange Slovensko, a.s.

Služba Online ochrana automaticky, bez možnosti zmeny, presmerováva celú DNS prevádzku na Orange DNS server. V prípade, ak užívateľ využíva iný DNS server než DNS server nastavený spoločnosťou Orange, aktivácia služby Online ochrana môže mať negatívny vplyv na internetové pripojenie užívateľa. Využívanie iného DNS servera než DNS servera nastaveného spoločnosťou Orange taktiež môže negatívne ovplyvniť kvalitu fungovania samotnej služby Online ochrana, t. j. služba Online ochrana môže fungovať nesprávne, prípadne môže fungovať nedostatočne. Spoločnosť Orange nezodpovedá za nesprávne, resp. nedostatočné fungovanie služby Online ochrana a ani za prípadné výpadky internetového pripojenia spôsobené nevyhovujúcim nastavením DNS servera.

Aplikácia Online ochrana pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android alebo iOS vyžaduje prístup ku kamere zariadenia a zároveň všetka sieťová aktivita na zariadení počas jej používania môže byť filtrovaná alebo monitorovaná pri používaní VPN.

Súčasťou aplikácie pre zariadenie s operačným systémom Android je dostupný antivírus, ktorý počas používania môže pristupovať k súborom, inštalovaným aplikáciám alebo k súborom na externom úložisku zariadenia.



Užívateľské práva

Na základe týchto podmienok spoločnosť Orange Slovensko, a.s., udeľuje užívateľovi nevýhradné neprevoditeľné časovo obmedzené právo na využívanie aktivovaného variantu služby Online ochrana počas doby jeho trvania.



Zmena alebo ukončenie fungovania služby Online ochrana, ako aj týchto Podmienok používania

Funkcie (funkcionalita) jednotlivých variantov služby sa rýchlo vyvíjajú, a preto sa môžu vizuálne, technicky, obsahovo alebo iným spôsobom meniť. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., si vyhradzuje právo meniť ponúkané služby (ich vlastnosti) počas trvania zmluvy a využívania jednotlivých variantov služby. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., je oprávnená jednotlivé alebo viaceré funkcie rozšíriť, zmeniť alebo zrušiť. Prípadné adaptačné opatrenia, ktoré sú nevyhnutné v užívateľskom prostredí užívateľa, je užívateľ povinný realizovať na vlastné náklady. Navyše môže byť nevyhnutné funkcie dočasne alebo na dlhšie obdobie

vypnúť z bezpečnostných, technických, hospodárskych, právnych alebo regulačných dôvodov. O týchto skutočnostiach bude užívateľ vhodným spôsobom zo strany spoločnosti Orange Slovensko, a.s., informovaný. Užívateľ je oprávnený využívanie variantu služby Online ochrana ukončiť, pokiaľ nebude takáto zmena v jeho prospech, pričom užívateľ nie je v takomto prípade oprávnený uplatniť si voči spoločnosti Orange Slovensko, a.s., žiadne nároky. Užívateľ je oprávnený využívanie variantu služby Online ochrana ukončiť na základe žiadosti o deaktiváciu služby Online ochrana, pričom služba Online ochrana bude deaktivovaná najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia, v ktorom užívateľ požiadal o jej deaktiváciu.



Rozsah služieb

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., vyvíja úsilie, aby fungovanie variantov služby dosahovalo mieru 95 % ročne. To neplatí v prípadoch, ak služba nie je dostupná z technických alebo iných dôvodov, ktoré nie sú na strane spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (vyššia moc, zavinenie tretích strán a pod.). Časy plánovanej alebo nevyhnutnej údržby, v dôsledku ktorej dochádza k výpadku a ktoré boli vopred oznámené, sa nezapočítavajú do miery fungovania. Po predchádzajúcom upozornení je spoločnosť Orange Slovensko, a.s., oprávnená kedykoľvek vykonať nevyhnutnú údržbu. To nezakladá nárok na zníženie poplatku za službu, poskytnutie náhrady a ani nárok na náhradu škody. Ak by došlo k podstatnej zmene právnych alebo technických noriem, spoločnosť Orange Slovensko, a.s., si vyhradzuje právo ukončiť poskytovanie variantov služby po predchádzajúcom písomnom upozornení.



Povinnosti a zodpovednosť užívateľa

Jednotlivé varianty služby Online ochrana môže užívateľ využívať výlučne pre vlastné potreby a na ochranu konkrétneho zmluvného zariadenia. Predaj alebo iné poskytovanie riešenia alebo jeho jednotlivých funkcionalít tretím osobám je výslovne zakázaný. Užívateľ je povinný chrániť svoje prístupové údaje a heslá a v plnej miere zodpovedá za neoprávnené použitie alebo zneužitie prístupových údajov. V prípade podozrenia zo zneužitia prístupových údajov je užívateľ povinný neodkladne informovať spoločnosť Orange Slovensko, a.s. Uplatnenie nárokov v tejto súvislosti voči spoločnosti Orange Slovensko, a.s., alebo jej dodávateľovi je absolútne vylúčené. Užívateľ nie je oprávnený používať ochranné známky používané spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., alebo jej dodávateľom. Užívateľ má povinnosť poskytnúť spoločnosti Orange Slovensko, a.s., bezplatne súčinnosť v nevyhnutnej miere pri plnení zmluvných povinností. V tejto súvislosti je užívateľ povinný najmä:

- + v prípade chybového hlásenia si všímať „symptómy“ a informovať spoločnosť Orange Slovensko, a.s., o chybe,
- + poskytnúť spoločnosti Orange Slovensko, a.s., alebo jej dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri zisťovaní príčiny chyby.

Poživateľ je povinný používať službu Online ochrana v súlade s týmito podmienkami, v súlade s platnými predpismi, najmä je povinný sa zdržať akéhokoľvek podvodného používania alebo zneužívania služby Online ochrana. Užívateľ je povinný vykonávať pravidelné aktualizácie operačného systému použitého koncového zariadenia a skontrolovať frekvenciu uskutočneného skenovania. V prípade nedodržania uvedených povinností zo strany užívateľa si spoločnosť Orange Slovensko, a.s., vyhradzuje právo pozastaviť a následne ukončiť poskytovanie služby Online ochrana.

Užívateľ zodpovedá za úplnosť a presnosť informácií, ktoré poskytol spoločnosti Orange Slovensko, a.s., v súvislosti s aktiváciou a využívaním služby Online ochrana. V prípade, ak neoprávneným používaním riešení a/alebo zneužitím služby Online ochrana zo strany užívateľa dôjde k porušeniu akýchkoľvek práv spoločnosti Orange Slovensko, a.s., jej dodávateľa alebo iných tretích strán, je užívateľ povinný odškodniť spoločnosť Orange Slovensko, a.s., a/alebo uvedené osoby a zbaviť ich zodpovednosti za akékoľvek nároky tretích strán, ktoré z takejto situácie vyplývajú. Užívateľ zároveň nesie zodpovednosť za všetky škody,

ktoré spoločnosti Orange Slovensko, a.s., a/alebo uvedeným osobám vzniknú v dôsledku zneužitia prístupových údajov, za ktoré nesie zodpovednosť užívateľ. V tejto súvislosti je užívateľ povinný odškodniť spoločnosť Orange Slovensko, a.s., a zbaviť ju zodpovednosti.

Užívateľ je zodpovedný za dostatočné zálohovanie údajov, ako aj za prijatie ochranných opatrení proti neoprávnenému prístupu, a to aj v prípade neoprávneného prístupu prostredníctvom telekomunikačných prostriedkov.



Zodpovednosť

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., zodpovedá iba v rámci svojej mobilnej a pevnej siete za to, že všetky proxy, opatrenia na ochranu obsahu, webovej bezpečnosti a tiež opatrenia antivírovej ochrany sú bez chýb a sú použiteľné vzhľadom na stav poznania a techniky, že tieto fungujú bez chýb vo všetkých použitíach a kombináciách, najmä pri vyhľadávaní vírusov a filtrovaní obsahu, zohľadňujúc neustále novovznikajúce webové stránky. Zodpovednosť je limitovaná na úspešné prispôsobenie implementovaných proxy, opatrení na ochranu obsahu a ochranu webovej bezpečnosti, ako aj opatrení na antivírovú ochranu v rámci zmluvnej dohody a ochranu aktualizácií (každé 4 hodiny).

V prípade nutnosti dočasného prerušenia služby z dôvodu opravy, údržby alebo zlepšenia kvality vyvinie spoločnosť Orange Slovensko, a.s., maximálne úsilie sprístupniť služby užívateľom čo najskôr. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nezodpovedá za to, že sú služby poskytované v zmysle týchto Podmienok používania určené na špecifický účel a že fungujú úplne bez chýb.

Nároky užívateľov z titulu záruky, náhrady škody a zodpovednosti sa spravujú zákonnými ustanoveniami. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nezodpovedá za infikovanie koncového zariadenia užívateľa, ku ktorému došlo najmä z dôvodu:

- + pripojenia koncového zariadenia užívateľa a/alebo
- + nedostatočnej úrovne konfigurácie služby Online ochrana (najmä nutných skenov) a/alebo
- + nedostatočnej aktualizácie operačného systému koncového zariadenia a/alebo
- + prenosu dát do koncového zariadenia užívateľa cez bluetooth alebo NFC a/alebo
- + prenosu infikovaných súborov do koncového zariadenia užívateľa cez messagingové služby (napr. Whatsapp, Messenger, Viber a pod.) alebo cez niektoré telekomunikačné služby (napr. služba RCS, MMS a pod.) a/alebo
- + konfliktu medzi službou Online ochrana a službami tretích strán s ekvivalentnými funkciami.

Pri využívaní variantu služby Online ochrana Basic a Online ochrana Biznis spoločnosť Orange Slovensko, a.s., taktiež nezodpovedá za infikovanie koncového zariadenia užívateľa, ku ktorému došlo pri pripojení do inej než mobilnej dátovej internetovej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (napr. v prípade pripojenia na verejnú wifi sieť, na dátovú internetovú sieť v roamingu a pod.).

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., zároveň nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade, ak bude užívateľ pokračovať vo využívaní internetových stránok aj napriek vyhodnoteniu danej internetovej stránky ako škodlivej a upozorneniu na možnú hrozbu. Za takéto konanie zodpovedá v plnom rozsahu výlučne užívateľ.

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nenesie žiadnu zodpovednosť za bezchybné fungovanie služby Online ochrana.



Servisná linka

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., prijíma otázky a pripomienky zákazníkov denne od 8.00 do 21.00 (okrem sviatkov) telefonicky – prostredníctvom servisnej linky +421 905 905 905 alebo prostredníctvom servisného kontaktného formulára zverejneného na <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty>.

Nahlásené poruchy prijaté spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., ktoré sa týkajú technickej funkčnosti produktu, budú odstránené v primeranej lehote.



Iné

Pokiaľ sú v súvislosti so službou poskytované aj elektronické komunikačné služby, platia pre ne príslušné všeobecné podmienky poskytovania elektronických komunikačných služieb.