Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu

Prvá časť Úvodné ustanovenia

Článok 1
Predmet úpravy všeobecných podmienok avymedzenie niektorých základných pojmov

1. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka: 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) ako poskytovateľ verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát vydáva podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „všeobecné podmienky“ alebo „Podmienky“) .
2. Spoločnosť Orange je podľa Zákona oprávnená poskytovať verejne dostupnú elektronickú komunikačnú službu prenosu dát na základe Licencie č. 1296/2001, ktorú jej udelil svojím rozhodnutím zo dňa 28. 3. 2001 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej len „licencia“). Licencie, udelené v zmysle a na základe predchádzajúcich právnych predpisov, sa v súčasnosti označujú ako všeobecné povolenia v zmysle § 8 Zákona (v ďalšom texte spoločne označované ako „Povolenia“).
3. Predmetom týchto všeobecných podmienok je úprava podmienok poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „služba prenosu dát“ alebo „Služba“) a podrobnejšia úprava práv a povinností spoločnosti Orange ako jej poskytovateľa a účastníkov tejto služby pri jej poskytovaní.
4. „Záujemca“ alebo „záujemca“ je osoba, ktorá má záujem so spoločnosťou Orange uzatvoriť zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb a ktorá doručí spoločnosti Orange prejav vôle, ktorý sa v zmysle týchto všeobecných podmienok považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
5. „Účastník“ alebo „účastník“ je fyzická alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá uzatvorila so spoločnosťou Orange zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb.
6. „Užívateľ“ alebo „užívateľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie verejne dostupnej služby. Za užívateľa sa považuje aj účastník a koncový užívateľ, ak sa ďalej neustanovuje inak. Koncový užívateľ je užívateľ, ktorý neposkytuje verejnú sieť ani verejne dostupnú službu. V prípade rozhlasových a televíznych programových služieb je koncovým užívateľom aj poslucháč a divák.
7. „Zmluva“ alebo „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“ alebo „Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb“ je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, na základe ktorej sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť účastníkovi pripojenie k jej sieti a poskytovať účastníkovi službu prenosu dát a súvisiace služby. Za Zmluvu, resp. zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb sa považuje aj každá zmluva o pripojení a zmluva o poskytovaní verejných služieb, uzatvorená podľa doterajších predpisov medzi spoločnosťou Orange a účastníkom. Súčasťou Zmluvy sú tieto všeobecné podmienky a ak to vyplýva zo Zmluvy alebo z týchto Podmienok, cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje. Cenník je súčasťou Zmluvy len v prípade, že je to vyslovene stanovené v Zmluve, avšak ak v Zmluve nie je osobitne stanovená cena, alebo iná podmienka poskytovania niektorého plnenia poskytovaného na základe Zmluvy, platí pre toto plnenie cena, resp. iná podmienka stanovená pre toto plnenie v cenníku.
8. „Zariadenie“ alebo „zariadenie“ je akékoľvek koncové telekomunikačné zariadenie (najmä, no nielen smerovač, konvertor, príp. mobilný telefón a pod.), ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo nahratí eSIM profilu na eSIM umožňuje komunikáciu v sieti a je priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu Siete na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií.
9. „Pokyn“ je na účely týchto všeobecných podmienok informácia spoločnosti Orange oznámená účastníkovi spôsobom podľa týchto všeobecných podmienok, ktorá spresňuje niektoré práva a povinnosti spoločnosti Orange alebo účastníka rámcovo upravené v Zmluve, v týchto všeobecných podmienkach alebo v Zákone.
10. „Priamy marketing“ je akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým účastníkom alebo užívateľom.
11. „Informácie o Zmluve“ sú informácie v rozsahu stanovenom § 84 ods. 3 Zákona, ktoré spoločnosť Orange poskytuje Záujemcovi predtým ako bude viazaný Zmluvou v zmysle článku 6 bodu 5 týchto všeobecných podmienok.
12. „Osobné údaje“ sú akékoľvek údaje týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu.
13. „Mikropodnik“ je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
14. „Malý podnik“ je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej

ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.

15. „Nezisková organizácia“ je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.
16. „Zhrnutie Zmluvy“ znamená zhrnutie Zmluvy, ktoré spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi v zmysle článku 6 bodu 5 týchto všeobecných podmienok v rozsahu podľa Zákona (v súlade s Vykonávacím naradením Komisie (EÚ) 2019/2243 zo 17. decembra 2019, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972).
17. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na poskytovanie tých služieb prostredníctvom siete spoločnosti Orange (pričom tieto služby môžu byť svojou podstatou podobné alebo rovnaké ako služby poskytované na základe Zmluvy), na poskytovanie ktorých boli spoločnosťou Orange vydané osobitné všeobecné podmienky, v ktorých sa neodkazuje na tieto Podmienky alebo v ktorých nie je uvedené, že tieto Podmienky tvoria súčasť predmetných osobitných všeobecných podmienok, a zároveň spoločnosť Orange tieto služby poskytuje Účastníkovi na základe inej zmluvy, ako je Zmluva. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí len, ak nie je v týchto Podmienkach, inej časti Zmluvy alebo v zmluve, na základe ktorej sa príslušné služby poskytujú, uvedené inak. Tieto Podmienky sa nevzťahujú tiež na poskytovanie tých služieb, na úpravu poskytovania ktorých síce neboli vydané iné všeobecné podmienky, avšak súčasťou zmluvy, na základe ktorej sa poskytujú, nie sú tieto Podmienky, ak nie je v predmetnej zmluve dohodnuté inak. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na poskytovanie služieb prostredníctvom siete spoločnosti Orange Účastníkovi iným subjektom, ako je spoločnosť Orange, na základe zmluvy uzavretej medzi Účastníkom a týmto iným subjektom. Tieto Podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení a ich príslušenstva ani iných zariadení použiteľných pri užívaní služby poskytovanej na základe Zmluvy, ani ich prenájom alebo inú právnu formu poskytnutia do užívania alebo scudzenia (bez ohľadu na to, či sú stranami príslušného právneho úkonu spoločnosť Orange a Účastník), pokiaľ nevyplýva z ustanovení zmluvy, na základe ktorej dochádza k poskytnutiu do užívania alebo scudzenia príslušného zariadenia, niečo iné.
18. Ustanovenia Podmienok upravujú najmä vzťahy, ktoré vznikli na základe uzavretia Zmluvy, a to najmä medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, a tiež niektoré predzmluvné práva a povinnosti Záujemcu, ako aj spoločnosti Orange. Ustanovenia Podmienok a rovnako aj ostatných ustanovení Zmluvy sa primerane vzťahujú aj na prípady, keď spoločnosť Orange poskytuje služby poskytované štandardne na základe Zmluvy (resp. len niektoré z plnení tvoriacich súčasť týchto služieb alebo len niektoré plnenie, ktoré sa poskytuje v súvislosti s týmito službami) Užívateľovi, s ktorým z akýchkoľvek dôvodov nemá uzavretú Zmluvu. V prípade, že spoločnosť Orange poskytuje Užívateľovi, s ktorým nemá uzavretú Zmluvu, služby, ktoré spoločnosť Orange štandardne poskytuje na základe Zmluvy (alebo ktorékoľvek plnenie, ktoré je súčasťou týchto služieb alebo sa poskytuje v súvislosti s nimi), a to z akýchkoľvek dôvodov, je oprávnená kedykoľvek ukončiť poskytovanie týchto služieb (resp. ktoréhokoľvek plnenia, ktoré je súčasťou týchto služieb alebo ktoré sa poskytuje v súvislosti s týmito službami) takémuto Užívateľovi, pričom sa na vzťahy, ktoré vznikli poskytovaním, resp. užívaním týchto služieb (resp. ktoréhokoľvek plnenia, ktoré je súčasťou týchto služieb alebo ktoré sa poskytuje v súvislosti s týmito službami) primerane vzťahujú ustanovenia Podmienok, ako aj ostatných ustanovení Zmluvy, a to bez ohľadu na skutočnosť, že Zmluva nebola uzavretá, a to ani ústnou formou. Samotná skutočnosť, že spoločnosť Orange bez uzavretia Zmluvy poskytuje Užívateľovi služby poskytované štandardne na základe Zmluvy alebo niektoré z plnení tvoriacich jej súčasť alebo z plnení poskytovaných v súvislosti s poskytovaním týchto služieb a tento ich užíva, nemá za následok vznik Zmluvy v ústnej ani v inej forme. Za poskytovanie služieb a iných plnení spoločnosťou Orange sa rozumie aj prípad, keď na základe dohody so spoločnosťou Orange a v mene spoločnosti Orange vykonáva činnosti vedúce k poskytovaniu služieb, resp. iných plnení iný subjekt.
19. Spoločnosť Orange je oprávnená upraviť niektoré druhy plnení poskytovaných na základe Zmluvy osobitnými podmienkami, pričom v takom prípade sa na tieto druhy plnení vzťahujú ustanovenia Podmienok v rozsahu, v ktorom nie sú v rozpore s osobitnými podmienkami a majú charakter všeobecnej úpravy voči prioritnej osobitnej úprave, ktorú tvoria osobitné podmienky. V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto Podmienok a osobitných podmienok majú prednosť osobitné podmienky. Osobitné podmienky nemusia obsahovať náležitosti všeobecných podmienok podľa Zákona alebo iných právnych predpisov, pokiaľ tieto náležitosti obsahujú ustanovenia týchto Podmienok.

Druhá časť
Služba prenosu dát

Článok 2
Základná charakteristika služby prenosu dát a jej územný rozsah

1. Služba prenosu dát je elektronická komunikačná služba, ktorá umožňuje jej účastníkovi priamy prenos dát prostredníctvom pripojenia koncového telekomunikačného zariadenia do pevnej verejne dostupnej elektronickej komunikačnej siete prevádzkovanej spoločnosťou Orange (ďalej len „sieť spoločnosti Orange“ alebo „Sieť“) za podmienok dohodnutých v Zmluve.
2. Služba prenosu dát tvorí obsah, resp. časť obsahu viacerých služieb poskytovaných na základe Zmluvy (napr. pevný prístup k internetu, dátová virtuálna privátna sieť), pričom obsah týchto služieb môžu okrem služby prenosu dát tvoriť tiež ďalšie plnenia, z ktorých

niektoré nemajú povahu elektronických komunikačných služieb (napr. zriadenie prístupového telekomunikačného okruhu medzi národnou sieťou a koncovým bodom služby, doménové služby, prenájom Zariadenia a pod.), pričom niektoré z uvedených služieb môžu mať charakter základných služieb, ktoré možno poskytovať samostatne bez poskytovania iných služieb, niektoré plnenia majú charakter doplnkových služieb, ktoré možno poskytovať len spolu so základnými službami a niektoré plnenia tvoria súčasť základných, resp. doplnkových služieb. Služby poskytované na základe Zmluvy sa ďalej označujú tiež ako „služby“ alebo „Služby“. Rozsah služby prenosu dát, jej technický popis, technické a kvalitatívne parametre a pravidlá používania sú dohodnuté v ostatných ustanoveniach Zmluvy (t. j. v ustanoveniach Zmluvy mimo tieto všeobecné podmienky), pričom pokiaľ nie sú v Zmluve parametre dohodnuté, spoločnosť Orange Služby bude poskytovať v parametroch, ktoré sú na poskytovanie dotknutých plnení stanovené platnými právnymi predpismi, pokiaľ parametre nie sú určené ani Zmluvou, ani platnými právnymi predpismi, spoločnosť Orange sa zaväzuje dodržiavať základné parametre kvality určené normami vydanými Medzinárodnou telekomunikačnou úniou (ITU), resp. inými na to oprávnenými štandardizačnými autoritami (napr. Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Európskym inštitútom pre telekomunikačné normy – ETSI), a ak ani takto nemožno určiť kvalitatívne parametre, je spoločnosť Orange povinná poskytovať Účastníkovi Služby v obvyklej kvalite. Účastník je oprávnený službu prenosu dát užívať v rozsahu, v akom sa na tom dohodol so spoločnosťou Orange v Zmluve.

3. Spoločnosť Orange poskytuje službu prenosu dát prostredníctvom siete spoločnosti Orange v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona a licencie/Povolenia, v rámci územia Slovenskej republiky. Vzhľadom na povahu a technický charakter siete spoločnosti Orange, ktorá je prepojená s elektronickými komunikačnými sieťami prevádzkovanými inými podnikmi oprávnenými poskytovať elektronické komunikačné siete a/alebo elektronické komunikačné služby (ďalej len „podnik“), než je spoločnosť Orange, sa prenos dát môže uskutočňovať aj prostredníctvom elektronických komunikačných sietí takýchto podnikov, a to aj mimo územia Slovenskej republiky.

Článok 3
Dohoda o parametroch služby prenosu dát a základné technické podmienky jej poskytovania

1. Účastník na formulári Zmluvy alebo formulári dokumentov tvoriacich jej prílohy (ďalej len „formulár Zmluvy“), ktoré na tento účel vydala spoločnosť Orange, vyznačí pred jej podpisom podľa článku 7 bodu 6 týchto všeobecných podmienok rozsah, technické a kvalitatívne parametre služby prenosu dát, o poskytovanie ktorej má záujem, ako aj ďalšie údaje, ktoré spoločnosť Orange vyžaduje na účel uzatvorenia Zmluvy alebo ktoré sú potrebné na účel riadneho poskytovania služby prenosu dát, ako aj na zriadenie telekomunikačného okruhu v prospech účastníka (najmä miesto ukončenia telekomunikačného okruhu v účastníkom zvolenom mieste, meno, obchodné meno vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, kontaktnú osobu účastníka a pod.).
2. Základnou technickou podmienkou poskytovania služby prenosu dát účastníkovi je, aby:
   a) bol v prospech účastníka zriadený, s výnimkou prípadov, kedy je technicky možné priame pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia účastníka do uzla siete spoločnosti Orange, príslušný telekomunikačný okruh (miestny alebo medzimestský) s potrebnou prenosovou kapacitou do miesta, kde bude koncové telekomunikačné zariadenie účastníka pripojené do uzla siete spoločnosti Orange,
   b) účastník disponoval vhodným koncovým telekomunikačným zariadením schváleným na používanie v Slovenskej republike príslušným orgánom, ktoré bude pripojené do uzla elektronickej komunikačnej siete prevádzkovanej spoločnosťou Orange.
3. Ustanovenia bodu 2 tohto článku netvoria taxatívny výpočet predpokladov na poskytovanie Služieb alebo ich jednotlivých plnení. Predpoklady, ktoré musia byť splnené na poskytovanie jednotlivých plnení tvoriacich v súhrne Služby, sú stanovené tiež v ostatných ustanoveniach Podmienok alebo v iných častiach Zmluvy (napr. v Pokynoch) alebo tiež vyplývajú zo samotného charakteru jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služieb.

Článok 4
Zmena parametrov Služieb zo strany spoločnosti Orange

1. Spoločnosť Orange je oprávnená kedykoľvek počas doby platnosti Zmluvy meniť jednostranne rozsah, technické a kvalitatívne parametre Služieb poskytovaných účastníkovi podľa Zmluvy. Zmena rozsahu, technických a kvalitatívnych parametrov Služieb uskutočnená podľa tohto bodu bude vykonaná v prípade, že sa zmena týka len jedného účastníka alebo časti účastníkov konkrétneho plnenia (resp. konkrétnych plnení) tvoriaceho súčasť Služieb oznámením zmien a termínu zmien účastníkovi spôsobom podľa článku 25 týchto Podmienok a v prípade, že sa týka všetkých účastníkov konkrétneho plnenia alebo konkrétnych plnení oznámením spôsobom podľa článku 25 Podmienok;
2. Spoločnosť Orange je povinná pri zmene rozsahu, technických a kvalitatívnych parametrov Služieb vykonanej podľa bodu 1 tohto článku postupovať tak, aby bol čo najmenej dotknutý oprávnený záujem účastníkov na poskytovaní Služieb, pokiaľ ide o jej rozsah, technické a kvalitatívne parametre, tak, ako si tieto strany Zmluvy dohodli podľa článku 3 bodu 1 týchto všeobecných podmienok.
3. V prípade zmeny parametrov Služieb je účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy za podmienok a v lehote podľa článku 22 bodu 9 písm. b) týchto všeobecných podmienok.

Článok 5
Zmena parametrov Služieb na žiadosť účastníka

1. Akúkoľvek zmenu práv a povinností dohodnutých v Zmluve možno, pokiaľ nie je uvedené inak v tých-

to Podmienkach alebo v iných ustanoveniach Zmluvy, vykonať len v písomnej forme a na základe podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán Zmluvy. Pravidlo uvedené v predchádzajúcej vete platí aj pre zmenu parametrov Služieb vrátane zmeny parametrov telekomunikačného okruhu, ktorým je pripojené koncové telekomunikačné zariadenie účastníka do uzla siete spoločnosti Orange, avšak pokiaľ to spoločnosť Orange pre konkrétny prípad zmeny technických a/alebo kvalitatívnych parametrov umožní, účastník je oprávnený počas doby platnosti Zmluvy písomne požiadať spoločnosť Orange o zmenu rozsahu, technických a kvalitatívnych parametrov Služieb (ďalej len „zmena služby“) na formulári žiadosti spoločnosti Orange ňou na tento účel vydanom. Spoločnosť Orange vykoná účastníkom požadovanú zmenu služby najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa, kedy bola doručená žiadosť užívateľa o takúto zmenu. V prípade, že zmena služby vyžaduje aj súčasnú zmenu telekomunikačného okruhu, bude takáto zmena vykonaná spoločnosťou Orange v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku.

2. Pokiaľ to spoločnosť Orange v konkrétnom zmluvnom vzťahu umožní, účastník je oprávnený počas doby platnosti Zmluvy písomne požiadať spoločnosť Orange o zmenu parametrov prenajatého telekomunikačného okruhu (článok 9), jeho preloženie, premiestnenie či inú jeho zmenu (ďalej len „zmena telekomunikačného okruhu“) vo formulári žiadosti spoločnosti Orange ňou na tento účel vydanom. Spoločnosť Orange spravidla do 10 týždňov po doručení takejto žiadosti účastníka zariadi vo vlastnom mene a na účet účastníka ním požadovanú zmenu telekomunikačného okruhu od podniku, od ktorého tento vo vlastnom mene a na účet účastníka prenajala, resp. túto zmenu sama uskutoční v prípade, že ide o telekomunikačný okruh, ktorý účastníkovi prenajala priamo spoločnosť Orange. Pre povinnosti účastníka v súvislosti so zmenou telekomunikačného okruhu a prípadné náklady, ktoré vzniknú pri uskutočňovaní takejto zmeny, platia obdobne ustanovenia článku 9 bodu 2 týchto všeobecných podmienok.
3. Formulár žiadosti účastníka na zmenu služieb a zmenu telekomunikačného okruhu podľa bodu 1 a 2 tohto článku musí byť, s výnimkou prípadov uvedených v bode 4 tohto článku, podpísaný jeho štatutárnym zástupcom alebo ním splnomocnenou alebo poverenou osobou a doručený spoločnosti Orange podľa článku 25 bodu 1 týchto všeobecných podmienok.
4. Pokiaľ to spoločnosť Orange v konkrétnom zmluvnom vzťahu umožní, zmenu vybraných technických a kvalitatívnych parametrov Služieb je účastník oprávnený uskutočniť aj sám prostredníctvom osobitnej aplikácie nachádzajúcej sa na webovej stránke spoločnosti Orange, a to po správnom zadaní spoločnosťou Orange mu prideleného prihlasovacieho mena a prístupového hesla. Pokiaľ to spoločnosť Orange v konkrétnom zmluvnom vzťahu umožní, účastník je rovnako tak oprávnený požiadať spoločnosť Orange o zmenu vybraných technických a kvalitatívnych parametrov Služieb telefonicky na ňou určenom telefónnom čísle. Na účel zmeny služieb na základe telefonickej žiadosti účastníka spoločnosť Orange pridelí tomuto osobitné heslo. Účastník toto heslo sprístupní len tým osobám, ktoré budú výlučne oprávnené telefonicky žiadať v mene účastníka o zmenu služieb. Účastník oznámi identifikačné údaje týchto osôb spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange uskutoční zmenu služieb na základe telefonickej žiadosti osoby, ktorá je oprávnená žiadať v mene účastníka o zmenu služieb telefonicky, a to po overení identifikačných údajov takejto osoby a po správnom nahlásení hesla. Spoločnosť Orange uskutoční zmenu služby podľa tohto bodu najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa, kedy ju účastník o takúto zmenu telefonicky požiadal, resp. túto sám uskutočnil prostredníctvom osobitnej aplikácie nachádzajúcej sa na webovej stránke spoločnosti Orange. Pre práva a povinnosti účastníka a spoločnosti Orange pri používaní hesla ňou prideleného účastníkovi na účel zmeny vybraných technických a kvalitatívnych parametrov služby prenosu dát platia primerane ustanovenia článku 11 týchto všeobecných podmienok.

Tretia časť
Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, podmienky jej uzatvorenia a zmeny

Článok 6
Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb

1. Službu prenosu dát je spoločnosť Orange oprávnená poskytovať účastníkovi podľa Zákona iba na základe s ním v písomnej forme uzatvorenej zmluvy o poskytovaní verejných služieb (ďalej aj ako „Zmluva“). Súčasťou Zmluvy sú tieto všeobecné podmienky a ak tak Zmluva stanovuje cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje. Súčasťou Zmluvy môžu byť tiež Pokyny, pričom Pokyny sa stanú súčasťou Zmluvy len v prípade, že účastník má skutočne aktivované a/alebo užíva plnenie, ktorého užívania sa príslušné informácie tvoriace Pokyny týkajú. Ak cenník netvorí súčasť Zmluvy a v Zmluve nie je osobitne stanovená cena alebo iná podmienka poskytovania niektorého plnenia poskytovaného na základe Zmluvy, platí pre toto plnenie cena, resp. iná podmienka stanovená pre toto plnenie v cenníku. Spoločnosť Orange a účastník môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluvám, osobitných dohôd alebo žiadostí) podľa týchto všeobecných podmienok aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti Orange ako podpisom referenčným (vzorovým). Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
2. Zmluva pozostáva jednak zo samotného tela Zmluvy, súčasťou ktorého sú okrem identifikačných údajov zmluvných strán a samotných ustanovení tiež podpisy zmluvných strán (resp. osôb oprávnených za ne podpísať Zmluvu). Súčasťou Zmluvy sú tieto všeobecné podmienky, ako aj ďalšie súčasti Zmluvy, ako sú

rôzne formuláre dokumentov tvoriacich prílohy Zmluvy alebo spoločnosťou Orange akceptované žiadosti účastníka, dodatky k Zmluve, osobitné dohody o poskytovaní niektorých plnení a iné spoločnosťou Orange stanovené formy zmien Zmluvy. Zmluva spolu s týmito všeobecnými podmienkami upravuje podľa Zákona podrobnejšie práva a povinnosti spoločnosti Orange a účastníka pri poskytovaní Služieb. Súčasťou Zmluvy sú aj Informácie o Zmluve podľa článku 1 bodu 11 a Zhrnutie Zmluvy podľa článku 1 bodu 16.

3. Cena služieb je dohodnutá v Zmluve, pričom môže byť dohodnutá aj odkazom na cenník, ak je tento súčasťou Zmluvy.
4. V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami Zmluvy platí, že ustanovenia tela Zmluvy majú vždy prednosť pred ustanoveniami cenníka a všeobecných podmienok, pričom však, pokiaľ dôjde k zmene cenníka (ak je súčasťou Zmluvy), alebo Podmienok po podpise tela Zmluvy, má prednosť nové znenie cenníka (ak je súčasťou Zmluvy) resp. Podmienok, pokiaľ nie je v príslušnom ustanovení tela Zmluvy výslovne stanovené inak. Rôzne formy zmeny Zmluvy stanovené spoločnosťou Orange pre tieto prípady majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami tela Zmluvy, ako aj cenníka a týchto všeobecných podmienok V prípade rozporu medzi ustanoveniami Pokynov a ustanoveniami tých častí Zmluvy, ktoré majú písomnú formu alebo ustanoveniami Podmienok, alebo cenníka (pokiaľ je súčasťou Zmluvy), platí, že písomné časti Zmluvy, resp. cenník alebo Podmienky majú prednosť pred Pokynmi. V prípade rozporu medzi ustanoveniami cenníka (pokiaľ je súčasťou Zmluvy) a Podmienok majú prednosť ustanovenia cenníka pred ustanoveniami Podmienok. V prípade, že boli pre niektoré plnenia tvoriace súčasť Služieb vydané osobitné podmienky majú tieto v prípade rozporu s ustanoveniami Podmienok prednosť pred dotknutými ustanoveniami Podmienok.
5. Spoločnosť Orange poskytne záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu Zhrnutie Zmluvy, a to v čase pred jej uzatvorením, ako aj Informácie o Zmluve, v čase pred začiatkom jej viazanosti či akejkoľvek súvisiacej ponuky. Spoločnosť Orange tiež poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia Zhrnutie Zmluvy, a to v čase pred jej uzatvorením, ako aj Informácie o Zmluve, v čase pred začiatkom jej viazanosti či akejkoľvek súvisiacej ponuky, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia výslovne súhlasili s tým, že im Zhrnutie Zmluvy, Informácie o Zmluve alebo ich časť nebudú poskytnuté. Informácie o Zmluve poskytne spoločnosť Orange na trvanlivom nosiči. Ak poskytnutie Zhrnutia Zmluvy pred jej uzatvorením nebude zo strany spoločnosti Orange technické možné, spoločnosť Orange poskytne Zhrnutie Zmluvy bezodkladne po jej uzatvorení, pričom v takom prípade je Zmluva o poskytovaní služieb platná až dňom kedy Záujemca preukázateľne potvrdí spoločnosti Orange po doručení Zhrnutia Zmluvy súhlas s uzatvorením Zmluvy. Tento odsek sa nevzťahuje na prípad výlučného poskytovania služby komunikácie stroj-stroj (M2M).

Článok 7
Podmienky uzatvorenia Zmluvy

1. Spoločnosť Orange uzatvorí Zmluvu s každým, kto prejaví záujem o poskytovanie Služieb a požiada o uzatvorenie Zmluvy, kto pristúpi na podmienky Zmluvy a týchto všeobecných podmienok a kto preukáže predložením príslušných dokladov svoju právnu subjektivitu a oprávnenie osôb podpisujúcich Zmluvu zaväzovať účastníka v rozsahu podľa Zmluvy (občiansky preukaz, pas, výpis z obchodného registra, výpis zo živnostenského registra, prípadne iné doklady vyžadované spoločnosťou Orange), okrem prípadov uvedených v bode 2 tohto článku.
2. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy, ak:
   a) poskytovanie služby prenosu dát na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
   b) záujemca o poskytovanie služby prenosu dát nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom spoločnosti Orange alebo iného podniku, alebo spoločnosť Orange alebo iný podnik už predtým odstúpil od Zmluvy s ním alebo vypovedal Zmluvu s ním, alebo sa Záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu,
   c) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
3. Záujemca, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou, zapísanou v obchodnom, prípadne inom registri vedenom na príslušnom súde alebo inom štátnom orgáne, prípadne inej inštitúcii zriadenej podľa zákona, podpisuje zmluvu o poskytovaní verejných služieb v súlade s týmto zápisom, štatútom alebo iným relevantným dokladom o právnej subjektivite záujemcu. Záujemca, ktorý je zahraničnou osobou a je oprávnený podnikať na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzatvorenia Zmluvy povinný predložiť doklady svedčiace o jeho právnej subjektivite a iné doklady potrebné na preukázanie skutočností podľa požiadaviek spoločnosti Orange v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
4. Zmluva je vyhotovená dvojmo, jedno vyhotovenie pre účastníka a jedno vyhotovenie pre spoločnosť Orange, ak sa zmluvné strany nedohodnú na inom počte vyhotovení.
5. Zmluva sa uzatvára, ak nie je v samotnej Zmluve alebo osobitnej dohode uzatvorenej na tento účel medzi spoločnosťou Orange a účastníkom dohodnuté inak, na dobu neurčitú a nadobudne platnosť a účinnosť dňom jej podpisu spoločnosťou Orange a účastníkom, za podmienky, že spoločnosť Orange poskytla Zhrnutie Zmluvy Záujemcovi pred uzatvorením Zmluvy v zmysle článku 6 bodu 5 týchto všeobecných podmienok, pričom spoločnosť Orange Zmluvu podpíše až po jej podpise zo strany účastníka. V prípade, že Zmluva bola uzavretá na dobu určitú, sú podmienky predĺženia poskytovania služieb osobitne dohodnuté v Zmluve. Pokiaľ nie sú podmienky predĺženia poskytovania služieb osobitne uvedené v Zmluve uzavretej na dobu určitú, platí, že ak účastník najneskôr 15 dní pred uplynutím doby platnosti Zmluvy neoznámi pí-

somnou formou spoločnosti Orange, že nemá záujem o predĺženie platnosti Zmluvy, platnosť Zmluvy sa bez ďalšieho úkonu predlžuje po uplynutí dohodnutej doby platnosti na dobu neurčitú.Spoločnosť Orange pred automatickým predĺžením doby trvania Zmluvy informuje účastníka o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, a o spôsobe, akým je možné Zmluvu vypovedať, a to na trvanlivom nosiči najneskôr šesť týždňov pred dátumom uplynutia doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená a súčasne poskytne účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za služby, ktoré mu spoločnosť Orange poskytuje.

6. Ak účastník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností alebo telefónne číslo, alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie účastníka, zároveň tým, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v niektorej časti Zmluvy, dáva súhlas, aby sa mu na uvedené adresy, resp. telefónne čísla zasielali informácie, oznámenia, výzvy, výpovede, odstúpenia, žiadosti, upomienky a iné právne, resp. ďalšie úkony súvisiace s poskytovaním Služieb a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie Služieb alebo na ich aktiváciu. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená posielať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenú účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k účastníkovi. ,

Článok 8
Zmena Zmluvy

1. Zmluvu je možné meniť písomnými dodatkami k nej, pokiaľ nie je v týchto všeobecných podmienkach (napr. v bode 2 tohto článku) alebo v iných ustanoveniach Zmluvy uvedený iný spôsob zmeny Zmluvy alebo ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť rôzne formy a spôsoby zmeny podmienok poskytovania služby prenosu dát alebo formy a spôsoby aktivácie, deaktivácie a iných zmien jednotlivých čiastkových služieb (článok 2 bod 2) a iných plnení tvoriacich súčasť služby prenosu dát alebo zmeny iných zmluvných podmienok tvoriacich súčasť Zmluvy. Pokiaľ nie je výslovne stanovené v niektorých ustanoveniach Zmluvy inak, zmeny podmienok Zmluvy je možné uskutočniť na základe dohody obidvoch zmluvných strán. Pokiaľ nie je osobitným právnym predpisom stanovené inak, zmluvné strany sa dohodli, že formu takejto dohody je oprávnená stanoviť spoločnosť Orange. Formou dohody podľa predchádzajúcej vety môže byť napríklad žiadosť účastníka akceptovaná spoločnosťou Orange, pričom spoločnosť Orange môže stanoviť akýkoľvek spôsob podávania žiadosti a jej právnu formu a náležitosti, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike (napr. písomná žiadosť podávaná na obchodných miestach, žiadosť podávaná prostredníctvom internetového formulára na webovej stránke spoločnosti Orange, telefonickým volaním s operátorom alebo príslušným agentom, IVR, určenej elektronickej platformy a pod.). Rovnako môže spoločnosť Orange stanoviť osobitný spôsob akceptovania žiadosti. Pokiaľ nie je spoločnosťou Orange stanovené inak, platí, že dohoda o zmene zmluvných podmienok a o zmene ceny, aktivácii, deaktivácii alebo inej zmene plnení tvoriacich súčasť služieb medzi spoločnosťou Orange a účastníkom sa v prípade, ak sa uzaviera na základe žiadosti účastníka podanej spôsobom určeným spoločnosťou Orange, považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia služieb počas účinnosti zmenených zmluvných podmienok alebo ceny, alebo iných zmien služieb, vrátane aktivácie, deaktivácie alebo iných zmien služieb a iných plnení tvoriacich služby. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí len v prípade, ak spoločnosť Orange stanovila pre príslušné zmeny Zmluvy formu spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti účastníka.
3. Účastník je oprávnený kedykoľvek počas platnosti Zmluvy požiadať spoločnosť Orange o vykonanie zmeny v Zmluve spôsobom určeným spoločnosťou Orange, pokiaľ tým neporuší svoje záväzky a právne povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť takúto žiadosť účastníka najmä v prípadoch, keď jej akceptovanie a/alebo poskytovanie plnení podľa zmeneného znenia Zmluvy nie je možné z technických, administratívnych, kapacitných alebo iných dôvodov, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov. Pokiaľ to neodporuje platným právnym predpisom, je spoločnosť Orange oprávnená žiadosť o vykonanie zmeny v Zmluve odmietnuť (za odmietnutie sa považuje aj samotné nevykonanie požadovaných zmien) aj bez uvedenia akéhokoľvek dôvodu odmietnutia.
4. Spoločnosť Orange je povinná jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť účastníkovi každú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Orange má týkať účastníka, a to na trvanlivom nosiči. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou, že došlo k zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť, a to najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmenu tých podmienok poskytovania služieb, ktoré sú uvedené v cenníku, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení cenníka, pričom na oznamovanie týchto zmien účastníkom platia primerane ustanovenia bodov 4 tohto článku.
6. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať zmenu zmluvnej podmienky z akéhokoľvek dôvodu najmä však (avšak nielen) z dôvodu zmeny výšky nákladov na plnenie zmenou dotknutých plnení, zmeny štruktúry alebo obsahu služieb poskytovaných spoločnosťou Orange, ukončenia poskytovania niektorých plnení spoločnosťou Orange, začiatku poskytovania nových plnení spoločnosťou Orange, zmeny legislatívy, technickej nemožnosti alebo vysokej obtiažnosti ďalšieho poskytovania pôvodne poskytovaných plnení, zmeny marketingovej alebo obchodnej stratégie spoločnosti

Orange, zmeny podmienok zo strany subdodávateľov plnení, ktorých sa týka zmena.

Štvrtá časť
Zriadenie telekomunikačného okruhu v prospech účastníka spoločnosťou Orange

Článok 9
Prenájom telekomunikačného okruhu

1. Spoločnosť Orange, ak nie je medzi účastníkom a spoločnosťou Orange dohodnuté inak, bez zbytočného odkladu po nadobudnutí platnosti a účinnosti Zmluvy podľa článku 7 bodu 6 týchto všeobecných podmienok a po splnení povinností účastníka tomuto vyplývajúcich z bodu 2 tohto článku prenajme, s výnimkou uvedenou v článku 7 v bode 2 písm. a) týchto všeobecných podmienok, vo vlastnom mene a na účet účastníka za cenu podľa článku 12 týchto všeobecných podmienok od iného podniku telekomunikačný okruh do miesta, kde bude koncové telekomunikačné zariadenie účastníka pripojené do uzla siete spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange môže, ak to bude technicky možné a ak sa tak dohodne s účastníkom, sama prenajať tomuto telekomunikačný okruh za cenu podľa článku 12 týchto všeobecných podmienok. Iba prenájom telekomunikačného okruhu v prospech účastníka bez súčasného užívania služby prenosu dát nie je možný.
2. V prípade, že účastník nie je vlastníkom nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ktoré sa dohodlo v Zmluve, je tento povinný zabezpečiť písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti s ukončením telekomunikačného okruhu v takejto nehnuteľnosti, resp. s využitím existujúcich rozvodov v nehnuteľnosti, a to ešte pred uzatvorením Zmluvy o prenájme telekomunikačného okruhu, ktorú v mene a na účet účastníka alebo priamo s ním uzatvorí spoločnosť Orange podľa bodu 1 tohto článku. Písomný súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti je účastník obdobne povinný zabezpečiť v prípade, že na zriadenie telekomunikačného okruhu v účastníkom zvolenom mieste jeho ukončenia bude nevyhnutné vybudovať nový vnútorný rozvod. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zabezpečením súhlasu vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza účastníkom určené miesto ukončenia telekomunikačného okruhu, ako aj náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s využitím existujúcich rozvodov v takejto nehnuteľnosti alebo pri ich vybudovaní, znáša v plnom rozsahu účastník.
3. Spoločnosť Orange zabezpečí zriadenie telekomunikačného okruhu do miesta, kde bude koncové telekomunikačné zariadenie účastníka pripojené do uzla siete spoločnosti Orange spravidla do 10 týždňov od nadobudnutia platnosti a účinnosti Zmluvy za podmienky splnenia povinností účastníka tomuto vyplývajúcich z bodu 2 tohto článku. Zriadením telekomunikačného okruhu sa na účely tohto bodu rozumie jeho odovzdanie účastníkovi podľa bodu 4 tohto článku. Najneskôr do dvoch pracovných dní po dni zriadenia telekomunikačného okruhu v prospech účastníka spoločnosťou Orange podľa tohto bodu je táto povinná začať s poskytovaním služby prenosu dát účastníkovi, ak z ich povahy nevyplýva, že tieto majú byť poskytnuté už skôr (služby, ktoré je potrebné poskytnúť predo dňom zriadenia telekomunikačného okruhu).
4. Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak, odovzdanie telekomunikačného okruhu sa uskutoční po jeho predchádzajúcom záverečnom meraní podpisom odovzdávacieho protokolu účastníkom, ktorým tento potvrdí, že odovzdávaný telekomunikačný okruh je funkčný, zodpovedá požiadavkám účastníka a je plne pripravený na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy a týchto všeobecných podmienok. V prípade, ak účastník bez relevantného dôvodu odmietne podpísať odovzdávací protokol alebo ak bude inak mariť záverečné meranie a úkon podpisu odovzdávacieho protokolu, má sa za to, že preberacie meranie prebehlo riadne a včas, že telekomunikačný okruh je odovzdaný, plne funkčný, zodpovedá požiadavkám účastníka a je plne pripravený na poskytovanie služby prenosu dát, a to po uplynutí 5 pracovných dní odo dňa vykonania preberacieho merania, resp. odo dňa odmietnutia podpísania odovzdávacieho protokolu zo strany účastníka.
5. Účastník berie na vedomie, že služba prenájmu telekomunikačného okruhu je, s výnimkou, kedy telekomunikačný okruh prenajala účastníkovi priamo spoločnosť Orange, elektronickou komunikačnou službou poskytovanou iným podnikom, ako je spoločnosť Orange, a že spoločnosť Orange jej poskytovanie pre účastníka od takéhoto podniku iba zariaďuje vo vlastnom mene a na jeho účet. Z tohto dôvodu spoločnosť Orange nezodpovedá účastníkovi za prípadné vady takto prenajatého telekomunikačného okruhu, vrátane omeškania s jeho odovzdaním alebo s uskutočnením jeho zmien, ako ani za škodu, ktorá prípadne vznikne účastníkovi z dôvodu vadného poskytnutia tejto služby alebo zo zmeny telekomunikačného okruhu, resp. jeho parametrov, zo strany poskytovateľa tejto služby či iného jeho konania, ibaže je v bode 6 tohto článku uvedené inak.
6. V prípade, že ide o telekomunikačný okruh, ktorý účastníkovi prenajala priamo spoločnosť Orange, účastník má právo na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní služby prenájmu telekomunikačného okruhu, ktorú nezavinil.

Piata časť
Nájom koncového telekomunikačného zariadenia

Článok 10
Podmienky nájmu koncového telekomunikačného zariadenia spoločnosti Orange

1. V prípade, ak má účastník na účel splnenia základnej technickej podmienky poskytovania Služieb uvedenej v článku 3 bode 2 písm. b) týchto všeobecných podmienok záujem o užívanie koncového telekomunikačného zariadenia spoločnosti Orange, spoločnosť Orange mu vybrané koncové telekomunikačné zariadenie môže prenechať do užívania za cenu dohodnutú medzi spoločnosťou Orange a účastníkom a uvedenú v Zmluve.
2. Spoločnosť Orange inštaluje a konfiguruje koncové telekomunikačné zariadenie za cenu podľa článku 12

týchto všeobecných podmienok a odovzdá účastníkovi do užívania najneskôr do termínu začatia poskytovania služby prenosu dát uvedeného v ich článku 9 v bode 3. Spoločnosť Orange odovzdá koncové telekomunikačné zariadenie účastníkovi a tento ho prevezme po jeho záverečnom meraní na základe zápisnice o jeho odovzdaní a prevzatí podpísanej spoločnosťou Orange a účastníkom. V zápisnici o odovzdaní a prevzatí koncového telekomunikačného zariadenia spoločnosť Orange a účastník uvedú výrobné (sériové) číslo koncového telekomunikačného zariadenia, výsledky záverečných meraní a dátum jeho odovzdania spoločnosťou Orange a prevzatia účastníkom. Spoločnosť Orange a účastník sa môžu dohodnúť aj na inom spôsobe a pravidlách odovzdania koncového telekomunikačného zariadenia účastníkovi. V cene za užívanie koncového telekomunikačného zariadenia je zahrnutá aj cena za jeho stály dohľad zo strany spoločnosti Orange, ktorý bude táto vykonávať po odovzdaní koncového telekomunikačného zariadenia po celú dobu platnosti Zmluvy. Za účelom vykonávania dohľadu a v prípadoch, kedy to je potrebné na umožnenie vykonania zásahu spoločnosťou Orange v zmysle bodu 4 tohto článku, ako aj v ostatných prípadoch, keď je to potrebné na poskytovanie Služieb v dohodnutom rozsahu alebo zabránenie vzniku akejkoľvek škody, je účastník povinný zabezpečiť, aby spoločnosť Orange mala voľný prístup k predmetnému koncovému telekomunikačnému zariadeniu a poskytnúť jej všetku požadovanú súčinnosť, ak je koncové telekomunikačné zariadenie umiestnené v ním užívaných priestoroch alebo v priestoroch užívaných tretími osobami, ktoré účastníkovi dali súhlas na umiestnenie koncového telekomunikačného zariadenia v týchto priestoroch.

3. Koncové telekomunikačné zariadenie prenecháva spoločnosť Orange účastníkovi do užívania na dobu zodpovedajúcu dobe platnosti Zmluvy. V prípade zániku platnosti Zmluvy alebo aj kedykoľvek v priebehu jej trvania, ak tak požiada spoločnosť Orange, alebo ak sa tak spoločnosť Orange a účastník dohodnú, je tento povinný vrátiť koncové telekomunikačné zariadenie spoločnosti Orange v lehote ňou určenej alebo v lehote medzi nimi dohodnutej v stave, v akom ho prevzal, s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie.
4. Účastník nie je oprávnený vykonávať akékoľvek zásahy do koncového telekomunikačného zariadenia bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange, rovnako tak nie je oprávnený umožniť vykonanie akéhokoľvek zásahu do koncového telekomunikačného zariadenia tretej osobe. V prípade, že vyvstane potreba vykonania zásahu do koncového telekomunikačného zariadenia, je účastník o vykonanie takéhoto zásahu povinný požiadať spoločnosť Orange alebo je povinný, v prípade, že má záujem uskutočniť takýto zásah sám, vyžiadať si jej predchádzajúci písomný súhlas s jeho vykonaním. V prípade, že v dôsledku zásahu účastníka, bez ohľadu na to, či tento vykonal so súhlasom alebo bez súhlasu spoločnosti Orange, alebo v dôsledku zásahu tretej osoby do koncového telekomunikačného zariadenia, vznikne akákoľvek škoda, či už spoločnosti Orange alebo akejkoľvek tretej osobe, je povinný túto účastník uhradiť v plnom rozsahu.
5. Účastník nie je oprávnený koncové telekomunikačné zariadenie, ktoré mu spoločnosť Orange prenechala do užívania, prenechať do odplatného ani bezodplatného užívania tretej osobe.
6. Účastník zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na koncovom telekomunikačnom zariadení po dobu, po ktorú mal toto v užívaní, bez ohľadu na to, či túto škodu zavinil alebo nie, okrem prípadu, kedy škoda na koncovom telekomunikačnom zariadení vznikla ako priamy následok zásahu uskutočneného spoločnosťou Orange podľa bodu 4 tohto článku.
7. Pre práva a povinnosti spoločnosti Orange a účastníka touto časťou všeobecných podmienok výslovne neupravené platia ust. § 663 a nasl. Občianskeho zákonníka, pričom spoločnosť Orange má na tieto účely postavenie prenajímateľa a účastník postavenie nájomcu. Ustanovenia tohto článku o právach a povinnostiach spoločnosti Orange a účastníka pri užívaní koncového telekomunikačného zariadenia platia v plnom rozsahu aj v prípade, že za účelom prenájmu telekomunikačného okruhu podľa článku 9 týchto všeobecných podmienok obstará spoločnosť Orange pre účastníka a prenechá mu do užívania akékoľvek telekomunikačné zariadenie od podniku, od ktorého vo vlastnom mene a na účet účastníka telekomunikačný okruh prenajala.

Článok 11
Prihlasovacie meno a prístupové heslo

1. Spoločnosť Orange môže prideliť účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy s ním, ak to bude potrebné v záujme jeho ochrany alebo ochrany spoločnosti Orange pred prípadným zneužitím poskytovaných Služieb, prihlasovacie meno a prístupové heslo, ktoré mu umožnia po ich správnom zadaní užívanie Služieb rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch dohodnutých v Zmluve. Spoločnosť Orange je povinná vykonať všetky bezpečnostné opatrenia nevyhnutné na to, aby nedošlo k sprístupneniu účastníkovi prideleného prihlasovacieho mena a prístupového hesla alebo ich inému zneužitiu v rámci ňou prevádzkovaných informačných systémov. Pokiaľ spoločnosť Orange pridelila účastníkovi prístupové heslo, je povinná kedykoľvek na písomnú žiadosť účastníka zmeniť jeho prístupové heslo.
2. Prihlasovacie meno a prístupové heslo je neprenosné, účastník nie je oprávnený ich sprístupniť akejkoľvek tretej osobe. Účastník je povinný vykonať všetky bezpečnostné opatrenia nevyhnutné na zabránenie prístupu tretích osôb k nim. Účastník je povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, že došlo k sprístupneniu jemu prideleného prihlasovacieho mena a prístupového hesla tretej osobe alebo ich inému zneužitiu, a to aj v prípade, že má iba podozrenie, že takáto skutočnosť nastala. Spoločnosť Orange bezodkladne po doručení takéhoto oznámenia preruší účastníkovi v potrebnom rozsahu poskytovanie služby prenosu dát pod prihlasovacím menom a prístupovým heslom, k sprístupneniu ktorých došlo, a pridelí tomuto nové prístupové heslo, po správnom zadaní ktorého, spolu so správnym zadaním prihlasovacieho mena, umožní spoločnosť Orange účastníkovi užívanie Služieb v pôvodnom rozsahu.

3. V prípade, že z dôvodu porušenia povinností účastníka uvedených v bode 2 tohto článku vznikne škoda či už spoločnosti Orange, alebo tretej osobe, je povinný túto nahradiť v plnom rozsahu účastník. Účastník rovnako tak v plnom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá mu vznikla sprístupnením prihlasovacieho mena a prístupového hesla tretej osobe alebo ich iného zneužitia, okrem prípadu, ak by k sprístupneniu prihlasovacieho mena a hesla alebo ich inému zneužitiu došlo z dôvodu porušenia povinností spoločnosti Orange uvedených v bode 1 tohto článku.

Šiesta časť
Cena Služieb a ďalších služieb poskytovaných spoločnosťou Orange, ich zmena, účtovanie a platobné podmienky

Článok 12
Cenník spoločnosti Orange a základné zložky ceny

1. Cena za služby poskytované podľa týchto všeobecných podmienok je určená podľa zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie služieb poskytovaných spoločnosťou Orange sú v prípade, že je súčasťou Zmluvy cenník, obsiahnuté v platnom cenníku, ktorý je svojím charakterom tarifou podľa Zákona. V prípade, že cenník nie je súčasťou Zmluvy, sú ceny za poskytovanie služieb a iných plnení stanovené v Zmluve (priamo v tele Zmluvy alebo v niektorej z príloh, alebo v inej časti Zmluvy), pričom v prípade, že sa účastníkovi na základe Zmluvy poskytne plnenie, ktorého cena nie je dohodnutá v Zmluve, účastník je povinný uhradiť za toto plnenie cenu podľa cenníka, a to aj v prípade, že tento nie je súčasťou Zmluvy. Cena jedného plnenia tvoriaceho súčasť služieb môže pozostávať z viacerých zložiek (napr. aktivačný poplatok, mesačný poplatok zahrňujúci pevne stanovený rozsah poskytnutého plnenia a cena za plnenie poskytnuté nad tento pevne stanovený rozsah). Jednotlivé zložky ceny služieb môžu mať jednorazový charakter, charakter pravidelne opakovanej platby, byť určené v pevne stanovenej výške alebo môžu závisieť od rôznych kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov, alebo iných okolností skutočne užitých služieb, pričom nie je vylúčený ani úplne iný, právnymi predpismi prípustný spôsob určovania ceny služieb. Cena jednotlivých plnení môže byť stanovená aj takým spôsobom, že účastník zaplatí za množstvo a kvalitu plnenia, ktoré požaduje, bez ohľadu na rozsah skutočne odobratého plnenia. Súčasťou cenníka, resp. iných ustanovení Zmluvy, v ktorých sa dohodli cenové podmienky, môžu byť tiež niektoré podmienky užívania služieb vrátane podmienok tvoriacich zásady správneho užívania konkrétneho plnenia, ktorými sa môžu na účel ochrany siete spoločnosti Orange a/alebo prístupnosti a kvality služieb poskytovaných ostatným užívateľom siete spoločnosti Orange a/alebo jej služieb stanoviť okrem iných podmienok aj kvantitatívne a iné obmedzenia užívania predmetného plnenia alebo obmedzenia niektorých spôsobov ich užívania a sankcie v prípade porušení týchto obmedzení.
2. Cena účtovaná spoločnosťou Orange účastníkovi závisí od rozsahu, technických a kvalitatívnych parametrov služby prenosu dát a ďalších služieb ňou poskytovaných účastníkovi podľa týchto všeobecných podmienok a pozostáva najmä z ceny za:
   a) zriadenie telekomunikačného okruhu v prospech účastníka spoločnosťou Orange,
   b) užívanie telekomunikačného okruhu,
   c) užívanie služby prenosu dát,
   d) inštaláciu a konfiguráciu koncového telekomunikačného zariadenia,
   e) užívanie koncového telekomunikačného zariadenia.
3. Ceny služieb sú uvedené v cenníku, resp. inej časti Zmluvy v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH). Na určenie výšky ceny účastníkovi poskytnutých služieb je rozhodujúci odpočet jemu poskytnutých služieb podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti Orange (týmto nie je dotknutá možnosť stanoviť niektoré ceny, resp. zložky cien pevne bez závislosti na okolnostiach a kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametroch užívania služieb).

Článok 13
Účtovanie ceny a platobné podmienky

1. Cena podľa článku 12 bodu 2 je účtovaná účastníkovi s výnimkou služieb, ktoré majú povahu jednorazového plnenia (zriadenie telekomunikačného okruhu, inštalácia a konfigurácia koncového telekomunikačného zariadenia a pod.), v pravidelne sa opakujúcich zúčtovacích obdobiach, ktoré sú zhodné s kalendárnymi mesiacmi, na základe faktúry – daňového dokladu spoločnosti Orange (ďalej len „faktúra“), a to vopred k 15. dňu príslušného kalendárneho mesiaca s výnimkou prvého zúčtovacieho obdobia. V prípade, že povaha niektorej z čiastkových elektronických komunikačných služieb (článok 2 bod 2), z ktorých pozostáva služba prenosu dát, neumožňuje účtovanie jej ceny za príslušný kalendárny mesiac vopred tak, ako je uvedené vyššie v tomto bode, vyúčtuje spoločnosť Orange cenu takejto služby po skončení príslušného zúčtovacieho obdobia. Prvé zúčtovacie obdobie sa začína dňom nasledujúcim po dni v kalendárnom mesiaci, kedy bol v prospech účastníka podľa článku 9 bodu 3 týchto všeobecných podmienok zriadený telekomunikačný okruh a končí sa posledným dňom takéhoto kalendárneho mesiaca, pričom v prípade, že dĺžka tohto zúčtovacieho obdobia nie je totožná s dĺžkou príslušného kalendárneho mesiaca, uhradí účastník pomernú časť ceny služieb poskytnutých mu spoločnosťou Orange v tomto zúčtovacom období. Za prvé dve zúčtovacie obdobia vyhotoví spoločnosť Orange účastníkovi jednu spoločnú faktúru. Služby, ktoré majú povahu jednorazového plnenia, budú zúčtované vo faktúre vystavenej za zúčtovacie obdobie nasledujúce po kalendárnom mesiaci, v ktorom boli takéto služby poskytnuté.
2. Účtovanie ceny podľa bodu 1 tohto článku sa uskutoční prvýkrát v zúčtovacom období, v ktorom bol podľa článku 9 bodu 3 týchto všeobecných podmienok pre účastníka zriadený telekomunikačný okruh, a to odo dňa nasledujúceho po dni, kedy bol tento zriadený.

3. Cenu účtovanú účastníkovi podľa bodu 1 tohto článku je tento povinný uhradiť v lehote 14 dní odo dňa vystavenia faktúry na účet spoločnosti Orange v nej uvedený. Za včasné a riadne uhradenie ceny účtovanej účastníkovi sa považuje jej pripísanie na účet spoločnosti Orange vo vyššie uvedenej lehote a vo výške uvedenej na faktúre bez ohľadu na druh a spôsob platby zvolený účastníkom, pričom účastník je povinný v príslušnom platobnom doklade uviesť úplne a správne všetky údaje týkajúce sa identifikácie jeho osoby a právnej subjektivity, ako sú uvedené vo faktúre, vrátane uvedenia variabilného symbolu, sumy ním uhrádzanej ceny, ako aj čísla účtu a kódu banky spoločnosti Orange podľa nej. Účastník zodpovedá za včasné uhradenie vyúčtovanej ceny poskytnutých alebo požadovaných služieb vo faktúre doručenej účastníkovi. Spoločnosť Orange je povinná Účastníkovi sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na adresu určenú Účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Účastníka stanovenú v Zmluve. Uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 01.02.2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickú. Porušenie povinností účastníka vyplývajúcich mu z tohto bodu sa bude považovať za jeho omeškanie s včasnou a riadnou úhradou ceny účtovanej mu spoločnosťou Orange. V prípade, ak spoločnosť Orange vystaví faktúru inokedy ako po skončení zúčtovacieho obdobia, môže stanoviť priamo vo faktúre inú lehotu splatnosti, ktorá má prednosť pred lehotou splatnosti podľa prvej vety tohto bodu. V prípade doručovania faktúry v elektronickej podobe sa elektronická faktúra považuje za predloženú a doručenú účastníkovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange účastníkom alebo (iii) formou internetovej linky cez SMS, MMS alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo účastníka, po zadaní ktorej na internete bude účastníkovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa a telefónne číslo sa popri adrese na doručovanie písomností stanovenej v Zmluve považuje za adresu na zasielanie faktúr a písomností v zmysle týchto všeobecných podmienok. V prípade, že sa tak spoločnosť Orange dohodne s treťou osobou, ktorá poskytuje účastníkovi svoje služby alebo tovary, je spoločnosť Orange oprávnená na svojej faktúre účtovať tiež cenu, ktorú je účastník povinný platiť takémuto tretiemu subjektu, pričom v takom prípade je účastník povinný platiť dotknutú cenu tretej osobe prostredníctvom spoločnosti Orange a vyúčtovanie tejto ceny na faktúre vystavenej spoločnosťou Orange a doručenej účastníkovi sa považuje za oznámenie tejto skutočnosti účastníkovi.
4. Ak účastník neuhradí včas a riadne cenu účtovanú mu spoločnosťou Orange podľa tohto článku, je táto oprávnená od neho požadovať, aby jej uhradil úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. V prípade, ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má spoločnosť Orange nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
5. V prípade, že účastník neuhradí včas a riadne inú peňažnú pohľadávku spoločnosti Orange, ktorá tejto voči nemu vznikla v súvislosti s poskytovaním služby prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných podľa týchto všeobecných podmienok, ako je cena účtovaná mu podľa tohto článku, je spoločnosť Orange oprávnená od účastníka požadovať, aby jej uhradil úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. V prípade, ak platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má spoločnosť Orange nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
6. Spoločnosť Orange je oprávnená zaokrúhľovať výslednú sumu každej faktúry spôsobom stanoveným v zákone o cenách č. 18/1996 Z. z. v platnom znení pre zaokrúhľovanie cien platených v hotovosti, a to pre všetky fakturované sumy bez ohľadu na skutočnosť, či budú účastníkom platené formou hotovostných alebo bezhotovostných platieb.
7. V prípade súdneho vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej služby účastníkovi alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša účastník. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku vyplývajúcemu z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo spoločnosť Orange neuplatní, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil spoločnosti Orange omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.
8. V prípade, že je cena za služby, resp. ich časť stanovená v pevnej výške bez ohľadu na objem skutočne poskytnutých plnení, účastník je povinný užívať tieto plnenia v takom rozsahu a takým spôsobom, aby toto jeho užívanie nemalo ani nemohlo mať za následok samo o sebe alebo v súčine s inými účastníkmi služieb, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytované služby, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov služieb pre ostatných účastníkov služieb, alebo iné ohrozenie, alebo poškodenie siete spoločnosti Orange, zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb, alebo rozsahu, alebo kvality služieb, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity siete spoločnosti Orange alebo jej časti, prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie

služieb. Z uvedených dôvodov je účastník povinný užívať služby v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem týchto ním užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného užívateľa služieb za porovnateľný časový úsek. Užívanie služieb v rozpore s ustanoveniami predchádzajúcich dvoch viet sa považuje tiež za zneužívanie služieb a za užívanie služieb v rozpore s ustanoveniami Zmluvy, resp. ustanoveniami týchto všeobecných podmienok a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania služieb v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy, resp. ustanoveniami týchto všeobecných podmienok, obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená tiež stanoviť (zverejniť) v cenníku alebo iným spôsobom záväzné kvantitatívne limity na užívanie uvedených služieb, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie služieb alebo tiež stanoviť (zverejniť) spôsoby užívania služieb, ktoré sú pre účastníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu (napr. vo forme zásad správneho užívania služieb). Rovnako je oprávnená takto stanoviť alebo zverejniť tiež konkrétne formy obmedzenia poskytovania služieb v prípade porušenia pravidiel podľa predchádzajúcej vety. Takéto stanovenie (zverejnenie) limitov, zákazov a s nimi spojených sankcií má charakter upresnenia povinností účastníka podľa prvej časti tohto bodu.

9. Na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:
   a) v prípade, ak má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Iný platiteľ úmyselne zneužíva inštitút refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, kedy bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb), a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté, spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne rozhodnúť o tom, že Účastníkovi nebude umožnené uhrádzanie ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu; v takom prípade môže Účastník na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb využiť iné spôsoby úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, ktoré spoločnosť Orange umožňuje,
   b) v prípade, ak počas platnosti Súhlasu na inkaso v SEPA nedôjde k realizácii inkasa v priebehu 36 po sebe nasledujúcich mesiacov (napr. z dôvodu nevyslania inkasnej výzvy zo strany spoločnosti Orange banke platiteľa alebo nezrealizovania inkasa pre nedostatok finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), Súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká,
   c) informáciu o výške peňažného záväzku a splatnosti peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní predo dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre (pričom môže ísť o štandardnú súčasť faktúry, t. j. informácia nemusí byť poskytnutá v samostatnej časti faktúry), formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito všeobecnými podmienkami,
   d) limit na realizáciu inkasa môže byť zo strany spoločnosti Orange obmedzený na sumu 5 000 €; ak výška peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa, presiahne uvedenú sumu, nie je spoločnosť Orange povinná odoslať do banky platiteľa inkasnú výzvu a Účastník je povinný zaplatiť peňažný záväzok iným spôsobom.

Článok 14
Poradie započítania pohľadávok spoločnosti Orange voči účastníkovi a započítanie preplatku účastníka

1. Spoločnosť Orange so súhlasom účastníka, ktorý jej tento udelí uzatvorením zmluvy o poskytovaní verejných služieb, je oprávnená všetky na jej účet účastníkom poskytnuté úhrady jemu vyúčtovanej ceny služieb alebo ich zvyšok, všetky účastníkom zaplatené preddavky alebo zálohy na poskytnuté alebo požadované služby a prípadné preplatky na nich, započítať bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti Orange, vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to momentom, kedy sa pohľadávky vzájomne stretli. Spoločnosť Orange má právo všetky na jej účet účastníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok, preddavky, zálohy a prípadné preplatky na nich, zúčtovať v tomto poradí:
   a) na cenu služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s ktorých úhradou je účastník v omeškaní, na cenu zmluvných pokút a poplatkov spojených s doručením upomienky;
   b) na úhradu úrokov z omeškania, ako aj na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto všeobecných podmienok alebo z platných právnych predpisov;
   c) na cenu služieb, na úhradu ktorej boli účastníkom určené.
2. Preplatok, ktorý vznikol účastníkovi oproti spoločnosťou Orange mu už vyúčtovanej cene služieb za príslušné zúčtovacie obdobie, mu táto vráti na jeho účet v banke uvedený v Zmluve iba v prípade zániku jej platnosti. V prípade, že v Zmluve nie je uvedený účet účastníka, je účastník povinný písomne oznámiť spoločnosti Orange účet, na ktorý mu spoločnosť Orange má vrátiť preplatok podľa prvej vety tohto bodu. Do času, kým účastník riadne neoznámi v súlade s ustanovením predchádzajúcej vety účet, na ktorý mu má spoločnosť Orange vrátiť preplatok, spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania s vrátením preplatku.
3. V iných prípadoch, než je uvedený v bode 2 tohto článku, zúčtuje spoločnosť Orange vzniknutý preplatok ako preddavok na cenu služieb, ktorý vyúčtuje účastníkovi za najbližšie nasledujúce zúčtovacie obdobie po tom zúčtovacom období, v ktorom tento vznikol.

4. V prípade, ak spoločnosť Orange eviduje preplatok účastníka a ak neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, má účastník právo na vrátenie takéhoto preplatku; spoločnosť Orange je povinná vrátiť účastníkovi preplatok najneskôr do 30 dní odo dňa, keď o vrátenie preplatku účastník písomne požiadal, avšak len v prípade, že účastník vo svojej písomnej žiadosti uviedol všetky potrebné údaje na úhradu bankovým prevodom.

Článok 15
Zmena ceny

1. V prípade, že cena Služieb alebo jej časť je dohodnutá v tele Zmluvy alebo jej prílohe alebo inej súčasti Zmluvy mimo cenníka, Podmienok alebo osobitných podmienok, je možné zmeniť cenu len spôsobom určeným pre tento prípad v Zmluve (mimo cenníka, Podmienok alebo osobitných podmienok) a ak nie je tento spôsob zmeny osobitne dohodnutý v Zmluve, je možné zmeniť cenu Služieb písomnou dohodou zmluvných strán. V prípade, ak tvorí cenník súčasť Zmluvy, spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť po dobu platnosti Zmluvy cenu služby prenosu dát, ako aj cenu ďalších služieb a iných plnení poskytovaných účastníkovi podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy oproti jej predchádzajúcej výške, pričom takáto zmena sa uskutoční príslušnou úpravou v cenníku vydanom spoločnosťou Orange podľa článku 12 bodu 1 týchto všeobecných podmienok (ďalej len „zmena ceny“).
2. V prípade podľa druhej vety bodu 1 tohto článku spoločnosť Orange je povinná jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom nosiči oznámiť účastníkovi zmenu ceny a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny. Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou, že došlo k zmene cenových podmienok spolu s informáciou kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť, a to najneskôr jeden mesiac pred účinnosťou tejto zmeny.
3. V prípade, že účastník nebude súhlasiť so zmenou ceny z predmetného dôvodu je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, to neplatí v prípadoch podľa článku 22 bod 9 písm. b). Odstúpenie od Zmluvy, resp. jej časti podľa tohto bodu je účastník povinný doručiť spoločnosti Orange najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny.

Siedma časť
Práva a povinnosti spoločnosti Orange a účastníka

Článok 16
Práva a povinnosti spoločnosti Orange

1. Spoločnosť Orange ako poskytovateľ služby prenosu dát a ďalších služieb a iných plnení podľa týchto všeobecných podmienok je oprávnená najmä:
   a) overiť si zákonným spôsobom pri uzatváraní Zmluvy so záujemcom o jej uzatvorenie jeho identifikačné údaje, ktoré tento uviedol do formulára Zmluvy, ako aj doklady, ktoré záujemca na účel preukázania správnosti týchto údajov spoločnosti Orange predložil, resp. identifikačné údaje a doklady záujemcom splnomocnenej osoby na uzatvorenie Zmluvy, resp. na iné úkony vo vzťahu k spoločnosti Orange,
   b) realizovať softvérové zmeny koncových telekomunikačných zariadení používaných na poskytovanie/užívanie služieb, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovaných služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov; toto právo účastník garantuje spoločnosti Orange aj v prípade, ak bude vlastníkom zariadení alebo bude mať zariadenia v užívaní od tretej osoby,
   c) vyfakturovať dodatočne cenu služieb alebo iných platieb podľa týchto všeobecných podmienok alebo Zmluvy, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do príslušnej faktúry,
   d) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy z dôvodov uvedených v článku 7 v bode 2 týchto všeobecných podmienok,
   e) požadovať od účastníka úhradu ceny služby prenosu dát a ceny ďalších služieb, ktoré mu poskytla na základe týchto všeobecných podmienok a Zmluvy s ním uzatvorenej, účtovanú spoločnosťou Orange podľa ich článku 12, ako aj úhradu zriaďovacích a iných poplatkov podľa cenníka alebo iných častí Zmluvy, a to v lehote splatnosti podľa článku 13 bodu 3,
   f) prerušiť alebo obmedziť účastníkovi aj bez jeho súhlasu dočasne alebo až do zániku Zmluvy poskytovanie Služieb, resp. len niektorých plnení tvoriacich súčasť Služieb poskytovaných účastníkovi na základe týchto všeobecných podmienok a s ním uzatvorenej Zmluvy z dôvodov uvedených v ich článku 21,
   g) požadovať od účastníka úhradu jej vzniknutej škody (vrátane škody vzniknutej na sieti spoločnosti Orange alebo na jej verejnom telekomunikačnom zariadení) v prípadoch, kedy za túto účastník podľa týchto všeobecných podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov zodpovedá,
   h) kontaktovať účastníka za účelom Priameho marketingu svojich alebo ňou poskytovaných služieb a ostatných produktov spoločnosti Orange formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä, ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS, telefaxu na tie kontaktné údaje účastníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním služieb, tovaru a iných produktov účastníkovi, v súlade s platnými právnymi predpismi; účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov v čase ich získania a pri každom kontaktovaní, ak také použitie Účastník alebo Užívateľ predtým neodmietol, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange,
   i) kedykoľvek bezplatne aktivovať účastníkovi služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať účastníkovi tiež službu, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná služba mohla byť

účastníkom využívaná (a teda aj účtovaná cena za takéto plnenie), akýkoľvek úkon účastníka (napr. uskutočnenie volania, zaslanie SMS, zakliknutie na príslušnej webovej stránke a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti účastníka deaktivovať službu aktivovanú podľa tohto písmena v prípade, že táto služba prestane byť poskytovaná bezplatne,

j) počas krízovej, núdzovej alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služieb účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejne dostupnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, avšak iba za podmienky, že prevádzkovanie a poskytovanie Siete a / alebo Služby nie je technicky uskutočniteľné,

k) kedykoľvek vykonať technické alebo iné zmeny v sieti spoločnosti Orange, poskytovaní služieb alebo aj v zriadenom pripojení vrátane zmien, ktoré majú za následok nevyhnutnosť zmien v nastaveniach účastníka alebo zariadení alebo potrebu výmeny všetkých alebo niektorých zariadení; v takom prípade sa primerane použijú ustanovenia článku 4 bodov 2 a 3,

l) uskutočniť zmeny identifikačných a osobných údajov v informačnom systéme spoločnosti Orange samostatne, pokiaľ sú uverejnené a prístupné z verejne dostupných zdrojov (Obchodný vestník a pod.) a účastník takúto zmenu sám nenahlásil v zmysle článku 17 bodu 2 písm. a) týchto všeobecných podmienok,

m) vykonávať kontrolu dodržiavania podmienok Zmluvy prostredníctvom siete spoločnosti Orange a jej zariadení, ako aj inými prostriedkami vrátane kontroly prostredníctvom zamestnancov spoločnosti Orange alebo jej zástupcov na miestach a v objektoch, kde sú uložené zariadenia siete spoločnosti Orange alebo kde sa nachádza pripojenie alebo na iných miestach a v iných objektoch, kde sa nachádzajú zariadenia pripojené k sieti spoločnosti Orange alebo inak používané na užívanie služieb,

n) požadovať od záujemcu, účastníka alebo ich splnomocnených zástupcov pri uzatváraní alebo zmene Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov účastníka v rozsahu meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo preukazu totožnosti a štátna príslušnosť, alebo požadovať od záujemcu alebo účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených Zákonom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť,

o) Spoločnosť Orange je oprávnená v prípadoch, keď to umožňuje zákon, pre mobilný telefón alebo iné Zariadenie, ktoré od nej účastník získa (kúpou, nájmom, výpožičkou alebo na základe iného právneho titulu) technicky obmedziť možnosť jeho využívania v inej sieti, ako je sieť spoločnosti Orange (tzv. blokovanie Zariadenia na sieť a/alebo na rozhranie v zmysle Zákona) počas doby stanovenej spoločnosťou Orange. Účastník je oprávnený požiadať o odblokovanie Zariadenia na použitie v inej sieti, ako je sieť spoločnosti Orange, až po uplynutí stanovenej doby, a to prostredníctvom predajnej siete spoločnosti Orange. Účastníkovi nevznikajú z horeuvedených dôvodov žiadne právne nároky voči spoločnosti Orange, najmä mu nevzniká: (a) právo reklamovať vyššie uvedené skutočnosti na zakúpenom tovare, (b) právo požadovať z horeuvedených dôvodov zľavu z kúpnej ceny, nájomného alebo inej odplaty za Zariadenie, (c) právo z horeuvedených dôvodov odstúpiť od kúpnej, nájomnej alebo inej príslušnej zmluvy, týkajúcej sa Zariadenia (požadovať vrátenie celej kúpnej ceny zaplatenej za Zariadenie) alebo akékoľvek iné právne nároky. Účastník zároveň berie na vedomie, že v prípade, ak bude Zariadenie odblokované Účastníkom pred uplynutím doby jeho blokovania podľa tohto článku a mimo predajnej siete spoločnosti Orange, považuje sa takéto konanie za neodborný zásah do Zariadenia v rozpore s týmto článkom, ktorého následkom môže byť vznik vady na Zariadení, za ktorú spoločnosť Orange nebude niesť žiadnu zodpovednosť,

p) nahrávať volania účastníka, užívateľa alebo záujemcu na čísla liniek oddelenia Služieb zákazníkom (ak je volania technicky možné uskutočniť), vyhotovovať a ukladať zvukové záznamy z týchto volaní a nahrávať a ukladať Správy a s nimi spojené údaje Účastníka, Užívateľa alebo Záujemcu na účely ich použitia na vyhodnocovanie požiadaviek Účastníkov, Užívateľov alebo Záujemcov, rozsahu a kvality poskytovaných služieb, preukázania požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Služieb alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, Užívateľ alebo Záujemca, ako aj posudzovania spôsobu vybavovania žiadostí a sťažností Účastníkov, Užívateľov alebo Záujemcov,

q) za účelom zvýšenia bezpečnosti, predchádzania vzniku vád, odstraňovania vád, zvyšovania kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služieb (a s nimi súvisiacich plnení), predchádzania alebo zamedzovania zneužívania Služieb alebo jej užívania v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a v ďalších nevyhnutných prípadoch vykonávať bez súhlasu účastníka zmeny nastavení a programového vybavenia siete a Zariadení (a to aj v prípade, že Zariadenia sú vo vlastníctve Účastníka), ako aj všetkých ostatných systémov a zariadení používaných spoločnosťou Orange pri poskytovaní Služieb. Spoločnosť Orange je oprávnená okrem zmeny nastavení a programového vybavenia vykonať aj akékoľvek ďalšie opatrenia a zásahy do systémov, softvéru a zariadení podľa prechádzajúcej vety, a to v prípadoch podľa predchádzajúcej vety. Spoločnosť Orange je oprávnená v súlade s ostatný-

mi ustanoveniami tohto bodu a platnými právnymi predpismi obmedziť alebo úplne vylúčiť používanie konkrétnych portov, protokolov, serverov, IP adries a pod.,

r) zamedziť šíreniu údajov, stránok, správ a iných foriem elektronickej pošty, ako aj iných obsahov komunikovaných prostredníctvom siete spoločnosti Orange, pokiaľ sú tieto v rozpore s ustanoveniami Zmluvy alebo platných právnych predpisov. Takéto zamedzenie je formou obmedzenia poskytovania Služieb. Spoločnosť Orange je oprávnená sama vyhodnotiť, či sú údaje a iné obsahy komunikované prostredníctvom Služieb v súlade alebo v rozpore s právnymi predpismi alebo ustanoveniami Zmluvy,

s) za účelom ochrany prevádzkyschopnosti siete spoločnosti Orange alebo iných sietí a zariadení, prostredníctvom ktorých sa poskytujú Služby, ako aj na účel ochrany kvality Služieb a v súvislosti s nimi poskytovaných iných plnení a iných služieb, ako aj na účel zamedzenia porušovania platných právnych predpisov, pre účastníkov Služieb zaviesť opatrenia umožňujúce zamedzenie preťažovania siete, ako aj obmedziť alebo úplne vylúčiť prístup k niektorým IP adresám, serverom, portom alebo iným častiam sprístupňovaných sietí, obmedziť alebo úplne vylúčiť využívanie niektorých prenosových protokolov alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie Služieb,

t) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany sietí, pokiaľ je to potrebné z dôvodu ochrany Účastníkov, Zariadení, siete alebo inej infraštruktúry, resp. zariadení spoločnosti Orange a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné neprimerané náklady zo strany účastníka,

u) pokiaľ to nie je v rozpore s platnými právnymi predpismi vstupovať na účel kontroly plnenia povinností účastníka podľa Zmluvy za prítomnosti účastníka alebo ním poverenej osoby do jeho priestorov, v ktorých sa poskytujú Služby, alebo do iných priestorov nehnuteľnosti, ktorej súčasťou sú predmetné priestory; účastník je povinný na základe žiadosti spoločnosti Orange zabezpečiť možnosť nerušeného riadneho výkonu tohto práva spoločnosti Orange,

v) na základe písomnej žiadosti orgánu činného v trestnom konaní a na jeho náklady, z dôvodu zabránenia podvodnému konaniu alebo zneužitiu, zablokovať prístup k určitým plneniam tvoriacim súčasť Služieb alebo zadržať platby za prepojenie alebo iné služby (plnenia); spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom tohto svojho práva.

2. Spoločnosť Orange ako poskytovateľ Služieb a ďalších služieb podľa týchto všeobecných podmienok je povinná najmä:

a) uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie Služieb a ďalších plnení ňou poskytovaných, ak sú u záujemcu o jej uzatvorenie splnené všetky Zákonom, inými platnými právnymi predpismi a týmito všeobecnými podmienkami ustanovené podmienky, na základe ktorých nie je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy,

b) poskytovať účastníkovi Služby a ďalšie plnenia, na poskytovaní ktorých sa s účastníkom dohodla v Zmluve, za cenu podľa článku 12 týchto všeobecných podmienok, v rozsahu podľa Zmluvy a kvalite podľa ustanovení Zmluvy (ak nie je kvalita dohodnutá v Zmluve, tak podľa ustanovení príslušných právnych predpisov, noriem platných v SR a rozhodnutí a odporúčaní ITU a/alebo iných štandardizačných alebo regulačných autorít, resp. ak nie je kvalita plnenia stanovená ani ich ustanoveniami, je spoločnosť Orange povinná poskytovať plnenia v obvyklej kvalite),

c) predkladať účastníkovi faktúru za plnenia poskytované podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy uzatvorenej s účastníkom, ak z povahy samotnej služby nevyplýva, že faktúra nie je potrebná, spoločnosť Orange je povinná účastníkovi sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, prípadne na základe voľby účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu účastníka stanovenú v Zmluve; uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 01.02.2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickú,

d) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania služieb v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služieb,

e) viesť evidenciu osobných údajov a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby nedošlo k prípadnému neoprávnenému sprístupneniu alebo inému zneužitiu osobných údajov účastníka chránených podľa príslušných ustanovení zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a Zákona alebo údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva podľa príslušných ustanovení Zákona,

f) nahradiť účastníkovi jemu vzniknutú škodu v prípadoch, kedy za túto spoločnosť Orange podľa týchto všeobecných podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov zodpovedá, a to v rozsahu a spôsobom, v akom je podľa ustanovení týchto všeobecných podmienok a Zmluvy povinná túto škodu uhradiť,

g) na trvanlivom nosiči oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, s výnimkou prípadov uvedených v článku 22 bod 9 písm. b); oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,

h) informovať účastníka o existujúcich službách a ostatných službách spoločnosti Orange a o ich

zmenách, ako aj o zavedení nových služieb,

i) poskytovať prístup k informačným službám s operátorom,
j) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých účastníkov svojej siete,
k) na žiadosť účastníka bezplatne sprístupniť selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií,
l) počas lehoty určenej na zaplatenie sprístupniť obmedzené poskytovanie Služby na čas plynutia lehoty určenej na zaplatenie tak, aby účastník mohol využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla a minimálnu úroveň služby prístupu k internetu,
m) sprístupniť poradenstvo o tarifách,
n) sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako rozpis účtov, najmä bezplatné upozornenie účastníka, ktorý je spotrebiteľom v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby,
o) sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby,
p) sprístupní identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné,
q) na žiadosť účastníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne so Službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku spoločnosti Orange poskytujúcej službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu účastníkom sprístupní preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy na novú adresu určenú pre tento účel účastníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov, alebo prístup k elektronickej pošte na tejto adrese elektronickej pošty počas uvedeného prechodného obdobia, ak je to technicky uskutočniteľné,
r) informovať účastníka , že v súlade s § 116 ods. 13 Zákona, jemu pridelené telefónne číslo na základe Zmluvy nie je možné používať na účely Priameho marketingu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie výlučne bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne, používaním prideleného telefónneho čísla sa tiež rozumie prevádzka automatických volacích a komunikačných systémov bez ľudského zásahu, telefaxu, elektronickej pošty a služby krátkych správ s cieľom uskutočniť Priamy marketing..

Článok 17
Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník služby prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy (v prípade písm. a) Záujemca o poskytovanie Služby) má okrem iných práv upravených v týchto všeobecných podmienkach a v Zmluve právo:
   a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou Orange na poskytovanie Služieb, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange a zároveň ak spĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy podľa všeobecných podmienok, iných častí Zmluvy a platných právnych predpisov,
   b) na poskytnutie Služieb v rozsahu a kvalite dohodnutých v Zmluve, za cenu dohodnutú v Zmluve a/alebo v cenníku, pokiaľ je cenník súčasťou Zmluvy, ak nie je dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a účastníkom inak alebo ak nevyplýva z platných právnych predpisov niečo iné,
   c) na reklamáciu služby prenos dát a ďalších služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe týchto všeobecných podmienok a Zmluvy a jej vybavenie v súlade platnými právnymi predpismi a týmito všeobecnými podmienkami,
   d) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange, ktoré vznikli v sieti spoločnosti Orange alebo v zariadeniach vo vlastníctve spoločnosti Orange, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
   e) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služieb v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania služieb,
   f) poskytovanie prístupu k informačným službám s operátorom alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených,
   g) zúčastniť sa vernostného programu a propagačných súťaží organizovaných spoločnosťou Orange alebo inou treťou stranou v mene spoločnosti Orange, ktoré slúžia na podporu predaja a používania služieb alebo tovarov poskytovaných alebo predávaných spoločnosťou Orange. Právo zúčastniť sa vernostného programu a propagačnej súťaže vzniká každému účastníkovi alebo užívateľovi služieb v prípade, ak splní všetky podmienky určené spoločnosťou Orange na účasť v takejto propagačnej súťaži. Účastník má právo zúčastniť sa aj propagačnej súťaže organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene; v takom prípade účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange nie je organizátorom súťaže, ale výlučne umožňuje tretej osobe využiť sieť spoločnosti Orange na to, aby realizovala takúto propagačnú súťaž a aby sa jej mohol účastník zúčastniť. Spoločnosť Orange v takomto prípade nezodpovedá za zákonnosť propagačnej súťaže, za splnenie akýchkoľvek formálnych, obsahových, ako ani iných náležitostí propagačnej súťaže, ako ani za žiadnu škodu, ktorá by mohla účastníkovi vzniknúť v súvislosti s účasťou v propagačnej súťaži organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene,
2. Účastník Služieb a prípadne ďalších plnení poskytovaných podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy je povinný najmä:

a) oznamovať počas celej doby platnosti Zmluvy písomne spoločnosti Orange bez zbytočného odkladu každú zmenu svojich identifikačných údajov a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla účastníka, a ak sa faktúry a písomnosti zasielajú na inú adresu ako na adresu trvalého pobytu alebo na e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, aj zmenu jeho adresy na zasielanie faktúr a písomností alebo e-mailovej adresy, prípadne telefónneho čísla, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných údajov, a to najneskôr do 15 dní odo dňa, kedy takáto zmena nastala a pri zmenách, ktoré sa zapisujú do živnostenského registra alebo obchodného registra, prípadne do iného verejného registra, najneskôr do 15 dní odo dňa, v ktorom zápis takejto zmeny nadobudol právoplatnosť,
b) používať Služby a prípadne ďalšie plnenia poskytované spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy iba v súlade so Zmluvou (vrátane týchto všeobecných podmienok, cenníka, ak je tento súčasťou Zmluvy, prípadných dodatkov k nej a iných častí Zmluvy), ako aj v súlade so Zákonom a s ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi, a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku, pričom účastník je tiež povinný sa zdržať konania, ktoré je možné kvalifikovať ako zneužívanie Služieb, resp. iných plnení poskytovaných na základe Zmluvy (za zneužívanie sa okrem iného považuje prenikanie do systémov iných účastníkov, spúšťanie násobných procesov, šírenie vírusov, hromadné zasielanie nevyžiadanej komunikácie, používanie služieb takým spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo spoločnosti Orange a pod.),
c) zasielať elektronickú poštu na účely Priameho marketingu len s predchádzajúcim písomným súhlasom užívateľa – prijímateľa elektronickej pošty (to neplatí, ak takéto konanie umožňujú platné právne predpisy aj bez súhlasu prijímateľa) a nezasielať žiadnu elektronickú poštu na účely Priameho marketingu, ak z nej nie je známa totožnosť a adresa jej odosielateľa, na ktorú môže prijímateľ elektronickej pošty adresovať žiadosť o ukončenie zasielania takýchto správ, a nepoužívať telefónne číslo pridelené účastníkovi na základe Zmluvy na účely Priameho marketingu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie výlučne bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne, používaním prideleného telefónneho čísla sa tiež rozumie prevádzka automatických volacích a komunikačných systémov bez ľudského zásahu, telefaxu, elektronickej pošty a služby krátkych správ s cieľom uskutočniť Priamy marketing.
d) platiť riadne a včas cenu za Služby a iné plnenia poskytované mu na základe Zmluvy, a to na základe predloženia faktúry v súlade s ustanovením článku 13 týchto všeobecných podmienok,
e) používať výlučne Zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
f) chrániť prihlasovacie meno a prístupové heslo pridelené mu spoločnosťou Orange podľa článku 11 týchto všeobecných podmienok pred ich sprístupnením tretej osobe alebo ich iným zneužitím, pričom takúto povinnosť má tiež účastník aj vo vzťahu k heslu pridelenému mu spoločnosťou Orange za účelom zmeny služieb na základe jeho telefonickej žiadosti podľa článku 5 bodu 4 týchto všeobecných podmienok,
g) poskytnúť spoločnosti Orange potrebnú súčinnosť za účelom plnenia jej povinností podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy,
h) neposkytovať Služby a ďalšie plnenia poskytované účastníkovi podľa týchto všeobecných podmienok tretím osobám a nesprostredkovať ich poskytovanie tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange; porušenie tejto povinnosti sa považuje súčasne za zneužívanie služby; za porušenie povinnosti podľa tohto písmena (a súčasne za zneužívanie Služieb) sa považuje tiež:
   i) využitie Služieb a/alebo siete, prostredníctvom ktorej sa poskytujú Služby, na poskytovanie inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe účastníkom (pričom nemusí ísť len o jednoduché ďalšie poskytnutie plnenia, ktorej je súčasťou Služieb, ale aj o prípady, keď plnenie tvoriace súčasť Služieb tvorí len súčasť konečného plnenia alebo sa takéto plnenie alebo sieť len inak využijú na poskytovanie inej služby) alebo
   ii) využitie Služieb (resp. len niektorého plnenia tvoriaceho ich súčasť) a/alebo siete, prostredníctvom ktorej sa poskytujú Služby, na prepojenie siete účastníka, prostredníctvom ktorej účastník alebo iná osoba poskytuje elektronickú komunikačnú službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu do internetu (alebo prístupu do inej verejnej alebo neverejnej siete poskytovateľa alebo inej osoby) pre účastníka alebo
   iii) využitie Služieb (alebo len niektorého z plnení tvoriacich súčasť Služieb) a/alebo siete, prostredníctvom ktorej sa poskytujú Služby, na pripojenie siete účastníka k internetu (alebo k inej verejnej alebo neverejnej sieti), pokiaľ je táto sieť účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám),
i) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, odlišnom od Zmluvy, predmetom ktorého vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange účastníkovi,
j) poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy takú súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení údajov a predložení dokladov, preukazujúcich totožnosť záujemcu (účast-

níka) a/alebo jeho zástupcu, resp. právnu subjektivitu, adresu trvalého pobytu alebo sídla/ miesta podnikania na území Slovenskej republiky, na ktorú sa majú doručovať faktúry za služby a písomnosti (fakturačná adresa), ak si Účastník vybral spôsob doručovania faktúr v listinnej podobe a ak sa táto líši od adresy trvalého pobytu alebo e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, prípadne ďalšie doklady podľa požiadaviek spoločnosti Orange, prípadne ktorá spočíva aj v poskytnutí výsledkov hospodárenia za predchádzajúce obdobie, overené audítorom, ak povinnosť takéhoto overenia vyplýva záujemcovi (účastníkovi) z príslušného právneho predpisu, alebo v uhradení preddavku na požadované poskytovanie služieb vo výške určenej spoločnosťou Orange,

k) používať výlučne Zariadenia a iné koncové zariadenia, spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov; účastník je povinný používať na užívanie Služieb len Zariadenia schválené spoločnosťou Orange;

l) starostlivo sa oboznámiť s funkciami zariadenia, prostredníctvom ktorého využíva Službu, vrátane jeho programového vybavenia; Primeranú starostlivosť musí Účastník alebo Užívateľ venovať programovému vybaveniu zariadenia bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo na zariadení nainštalované výrobcom, Účastníkom alebo Užívateľom, pričom musí dbať na pokyny výrobcu zariadenia alebo nainštalovaného počítačového programu, týkajúce sa inštalácie, nastavenia a používania programového vybavenia. Účastník alebo Užívateľ berie na vedomie, že pokiaľ je podstatou alebo povahou programového vybavenia zariadenia pripojenie do siete internet, alebo ho programové vybavenie využíva na svoju funkcionalitu, a takéto pripojenie je vykonané prostredníctvom služby prenosu dát poskytovanej spoločnosťou Orange bez ohľadu na to, či si zákazník takúto službu aktivoval, alebo mu je aktivovaná automaticky na základe Zmluvy, je takýto prenos dát Účastníkovi vyúčtovaný v súlade s príslušným cenníkom spoločnosti Orange týkajúcim sa služby prenosu dát.

m) pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, rozsah služieb a pod. za iným účelom, zabezpečiť, že poskytnutá kapacita, priestor, rozsah nebude prekročený a ak by k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby rozsah využívanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity),

n) zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Služby alebo jeho zariadenia, jeho softvér alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík,

o) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služby okamžite ohlásiť spoločnosti Orange a poskytnúť jej všetku ňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení,

p) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba s možnosťou užívania väčšieho jej rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve (napr. iný účastnícky program alebo balík), aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosťou Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Účastníka), je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange,

q) zabezpečiť utajenie autentifikačných nástrojov (najmä prihlasovacích mien a hesiel) a neposkytnúť ich tretej osobe; inak účastník zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;

r) nezneužívať Služby, pričom za zneužívanie sa okrem iného považuje tiež používanie Služieb protiprávnym spôsobom, používanie Služieb spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže, používanie Služieb spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania, používanie Služieb takým spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo spoločnosti Orange, používanie Služieb spôsobom zakázaným podľa ustanovení tohto bodu a bodu 3 tohto článku;

s) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, odlišnom od Zmluvy, najmä v prípadoch, keď predmetom takéhoto vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi;

t) poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na poskytovanie Služieb;

u) pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje účastníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, rozsah služieb a pod. za iným účelom, účastník je povinný zabezpečiť, že poskytnutá kapacita, priestor, rozsah nebude prekročený a ak by k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby rozsah využívanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity);

v) zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Zariadenia, jeho softvér alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík;

w) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služieb okamžite ohlásiť spoločnosti Orange a poskytnúť jej všetku ňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení;

x) užívať Služby len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu boli aktivované Služby s možnosťou užívania väčšie-

ho jej rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve, (napr. iný účastnícky program alebo balík), bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosťou Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti účastníka), je účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;

y) počas platnosti Zmluvy nezasahovať do Zariadenia spôsobom, ktorý by mohol mať za následok zmenu parametrov Služieb užívaných prostredníctvom Zariadenia.

z) predložiť spoločnosti Orange čestné vyhlásenie o splnení podmienok pre priznanie statusu Mikropodniku, Malého podniku alebo Neziskovej organizácie v prípade, ak žiada priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predložiť doklady preukazujúce jeho pravdivosť.

3. Účastník nie je oprávnený najmä:

a) zasielať hromadné správy alebo správy propagačného charakteru (najmä reklamu a iné komerčné správy), oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, ako ani zasielať akékoľvek iné informácie tak, aby sa tieto mohli považovať za tzv. „spam“;

b) posielať reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;

c) posielať správy, z ktorých nie je identifikovateľný ich odosielateľ alebo ich odosielať so zmenenými informáciami o odosielateľovi (najmä ak odosielateľ použije údaje tretej osoby, e-mailovú adresu, ktorou nie je oprávnený disponovať) alebo iným spôsobom neoprávnene nakladať s adresami, doménovými menami a inými označeniami používanými v rámci internetu alebo s údajmi užívateľov internetu alebo siete, ochrannými známkami a pod.;

d) posielať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta veľké množstvo správ inému užívateľovi internetu, resp. siete, a to najmä za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa, ktorý je obeťou takýchto praktík, alebo za účelom preťaženia siete; rovnako je zakázané posielať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelmi uvedenými vyššie v tomto písmene;

e) neoprávnene získavať prístup do počítačových sietí a iných elektronických sietí, systémov alebo zariadení, neoprávnene získavať údaje, softvérové vybavenie a iné informácie (vrátane preskúšavania a testovania zraniteľnosti akýchkoľvek systémov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených osôb), neoprávnene modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia iných užívateľov internetu alebo siete, rozširovať vírusy a iné formy tzv. malware, používať Sieť na iné formy činností označovaných ako hacking alebo cracking, neoprávnene získavať, monitorovať alebo užívať dáta uložené alebo tvoriace súčasť výstupných zariadení (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu;

f) úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzovať sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, Zariadenia, výstupné zariadenia Účastníkov alebo obdobné zariadenia iných účastníkov Služby, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené;

g) užívať Službu spôsobom, ktorý by mohol urážať alebo inak obťažovať iných účastníkov Služby alebo užívateľov internetu, a to vrátane používania obscénnych, vulgárnych, urážlivých alebo inak znevažujúcich údajov tvoriacich obsah stránok, označení, názvov a prezývok používaných v komunikácii s inými užívateľmi siete alebo internetu, scrollingu pri „chatovaní“ a pod.;

h) odosielať správy, umiestňovať na domovskej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo siete údaje,

(i) ktorých obsah je vulgárny, alebo ktorých obsah a charakter je v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušného správania a najmä, ale nielen, ktoré sú urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru,

(ii) ktorých obsah je nepravdivý alebo hanlivý, alebo ktorých obsah znižuje dôstojnosť konkrétnej osoby alebo na základe určitého spoločného znaku (znakov) jasne definovateľnej skupiny osôb,

(iii) ktorých obsah má charakter šírenia poplašnej správy alebo výhražný charakter,

(iv) ktorých obsah by svojou povahou neoprávnene zasahoval do práva na ochranu osobnosti fyzickej osoby alebo neoprávnene zasahoval do dobrej povesti právnickej osoby,

(v) ktoré by akýmkoľvek spôsobom zasahovali do práv k obchodnému menu alebo neoprávnene užívali obchodné meno právnickej osoby,

(vi) ktoré by v rozpore s platnými právnymi predpismi obsahovali údaje, ktoré sú predmetom štátneho, služobného, obchodného, bankového, daňového alebo telekomunikačného tajomstva alebo porušovali iným spôsobom právnymi predpismi stanovenú povinnosť mlčanlivosti,

(vii) ktorých obsah by mal charakter ohovárania,

(viii) ktorých obsah by bol pornografický alebo ktorý by evokoval sexuálny styk s dieťaťom, so zvieraťom alebo iné sexuálne patologické praktiky,

(ix) pri ktorých by ich zverejnenie alebo rozširovanie alebo poskytovanie tretím osobám alebo akékoľvek iné nakladanie s nimi mohlo naplniť znaky trestného činu (prečinu alebo zločinu), priestupku alebo správneho deliktu,

(x) ktorých obsah môže viesť k porušeniu práv osôb na ochranu osobných údajov,

(xi) ktorých obsah alebo nakladanie s nimi akýmkoľvek spôsobom porušuje ustanovenia platných právnych predpisov regulujúcich oblasť reklamy,

(xii) ktoré nie sú plne v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky alebo akýmkoľvek iným spôsobom neoprávnene zasahujú do práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange alebo tretej osoby,

(xiii) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služby porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange,
(xiv) využívať Službu, šírenie protiprávnych informácií, propagáciu protiprávnych postojov alebo učení a na iné činnosti porušujúce platné právne predpisy, práva a právom chránené záujmy spoločnosti Orange alebo tretích osôb, alebo činnosti, ktoré sú v rozpore s dobrými mravmi.

Ôsma časť
Reklamačný poriadok

Článok 18
Reklamácia ceny služieb poskytnutých účastníkovi spoločnosťou Orange a ich kvality

1. Rozsah práva účastníka na reklamáciu poskytnutej služby upravuje Zákon, podrobnosti o rozsahu práva účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto všeobecné podmienky.
2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnuté služby, ako aj ich kvalitu. Služby sa považujú za kvalitne poskytnuté, ak spoločnosť Orange pri ich poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve a v týchto všeobecných podmienkach.
3. Účastník má právo reklamovať neposkytovanie Služieb, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny Služieb za čas neposkytovania Služieb po splnení podmienok na reklamácie. Účastník je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb, inak toto právo Účastníka zaniká.
4. Reklamáciu je účastník oprávnený uplatniť písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnuté služby alebo ich kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.
5. Účastník je povinný v písomnej reklamácii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO a CN (identifikátor vo forme čísla prideleného spoločnosťou Orange účastníkovi, pod ktorým je účastník vedený v systémoch spoločnosti Orange), ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
6. Uplatnenie reklamácie Účastníka vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny za Služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange umožní Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah Služieb počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb najmenej v troch splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční účastník pri podaní reklamácie a od raz vykonanej voľby nemôže odstúpiť. Ak bude voľba účastníka podľa predchádzajúcej vety nejasná, urobí voľbu podľa vlastného uváženia spoločnosť Orange. Ak je využívanie Služieb kratšie ako 6 mesiacov a dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služieb za celé obdobie jej užívania. Uplatnenie reklamácie účastníka na správnosť úhrady ceny poskytnutej služby nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej služby.
7. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie na trvanlivom nosiči v lehote 30 dní odo dňa doručenia jeho písomnej reklamácie. V prípade, ak spoločnosť Orange neoznámi účastníkovi na trvanlivom nosiči výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Spoločnosť Orange môže v zložitých prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní, o čom je povinná Účastníka písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si účastník zvolí spôsob, ktorým ho má spoločnosť Orange informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, spoločnosť Orange mu oznámi vybavenie reklamácie týmto spôsobom, to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie spoločnosti Orange.

Článok 19
Nároky účastníka z titulu opodstatnenej reklamácie ceny služieb poskytnutých mu spoločnosťou Orange a ich kvality

1. Ak na základe uskutočneného šetrenia spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú účastníkom na správnosť úhrady poskytnutej služby alebo jej kvality ako opodstatnenú, vráti účastníkovi zaplatenú cenu poskytnutej služby alebo jej časť, prípadne dohodne s účastníkom iný spôsob odškodnenia.
2. V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka na vadu v kvalite služby prenosu dát a ďalších služieb mu poskytnutých spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy preukáže jej opodstatnenosť a zavinenie vzniku takejto vady spoločnosťou Orange, má účastník nárok na vrátenie pomernej časti ceny takejto služby za čas, po ktorý trvala ním reklamovaná vada v jej kvalite, ak si toto právo uplatní najneskôr do troch mesiacov od obnovenia poskytovania predmetnej služby.
3. V prípade, že prešetrenie reklamácie účastníka z dôvodu neposkytovania služieb, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange uzná spoločnosť Orange

ako opodstatnenú, má účastník z toho dôvodu nárok na vrátenie pomernej časti ceny služieb za čas neposkytovania služieb, po splnení podmienok na jej uplatnenie v rámci reklamácie.

4. Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejne dostupnej služby za celé obdobie využívania služby.

Deviata časť
Technická podpora účastníka

Článok 20
Podmienky poskytovania technickej podpory a odstraňovanie porúch

1. Spoločnosť Orange bude poskytovať účastníkovi bezodplatne technickú podporu po celú dobu platnosti s ním uzatvorenej Zmluvy, a to 7 dní v týždni a 24 hodín denne. Technickou podporou sa na účely tohto ustanovenia rozumie poskytovanie informácií o službe prenosu dát a o ďalších službách poskytovaných spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok, preberanie hlásení účastníka o vzniknutých vadách v kvalite jemu poskytovaných služieb a ich odstraňovanie, ako aj odstraňovanie vád vzniknutých na koncovom telekomunikačnom zariadení, ktoré mu spoločnosť Orange prenechala do užívania podľa článku 10 týchto všeobecných podmienok. Za účelom poskytovania technickej podpory účastníkovi pridelí spoločnosť Orange tomuto platené telefónne číslo, na ktorom môže účastník túto žiadať o jej poskytnutie.
2. Účastník je oprávnený kedykoľvek v priebehu doby uvedenej v bode 1 tohto článku nahlásiť spoločnosti Orange na jemu pridelené telefónne číslo vznik vady v kvalite služby prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných mu spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok, ako aj vznik vady na koncovom telekomunikačnom zariadení, ktoré mu spoločnosť Orange prenechala do užívania podľa článku 10 týchto všeobecných podmienok. Spoločnosť Orange je, pokiaľ nie je v inej časti Zmluvy dohodnuté inak, povinná začať s odstraňovaním vzniknutej vady najneskôr do 6 hodín od nahlásenia jej vzniku za podmienky poskytnutia riadnej súčinnosti zo strany účastníka tak, ako je uvedené v bode 3 tohto článku. Doba 6 hodín od nahlásenia vzniknutej vady účastníkom, v ktorej je spoločnosť Orange povinná túto začať odstraňovať, sa nevzťahuje na odstránenie vady telekomunikačného okruhu prenajatého v prospech účastníka a na jeho účet spoločnosťou Orange v jej vlastnom mene. Pri vadách prenajatého telekomunikačného okruhu oznámi spoločnosť Orange ich vznik bezodkladne podniku, od ktorého tento v prospech účastníka prenajala a bude od neho požadovať ich odstránenie v čo najkratšej možnej lehote.
3. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange riadnu súčinnosť pri odstraňovaní vady v kvalite služby prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných mu spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok, ako aj pri odstraňovaní vady prenajatého telekomunikačného zariadenia, najmä je povinný zabezpečiť zamestnancom spoločnosti Orange vstup do nehnuteľnosti, kde sa nachádzajú telekomunikačné rozvody, za prítomnosti jeho zamestnanca alebo inej ním určenej osoby. V prípade porušenia povinnosti účastníka poskytnúť spoločnosti Orange riadnu súčinnosť tak, ako je uvedené v tomto bode, nie je táto v omeškaní s odstránením vady a účastník nie je oprávnený uplatňovať si v takomto prípade voči spoločnosti Orange akýkoľvek nárok z dôvodu jej neodstránenia, pričom zároveň je účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej porušením tejto jeho povinnosti vzniknú.
4. Bezodplatná technická podpora poskytovaná spoločnosťou Orange podľa tohto článku sa v žiadnom prípade nevzťahuje na telekomunikačné zariadenia, ktoré nie sú v jej vlastníctve, resp. ktoré táto neprenechala do užívania účastníkovi. Rovnako tak sa bezodplatná technická podpora nevzťahuje na vady v kvalite služby prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných mu spoločnosťou Orange podľa týchto všeobecných podmienok, ako aj vady prenajatého telekomunikačného zariadenia, ak takéto vady vznikli ako následok porušenia niektorej z povinností účastníka tomuto vyplývajúcich z týchto všeobecných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. ak takéto vady vzniknú ako dôsledok zásahu účastníka do koncového telekomunikačného zariadenia bez ohľadu na to, či tento vykonal so súhlasom alebo bez súhlasu spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange však môže aj takéto vady na žiadosť účastníka odstrániť za cenu pre takýto prípad osobitne s ním dohodnutú.

Desiata časť
Prerušenie a obmedzenie poskytovania služieb účastníkovi spoločnosťou Orange

Článok 21
Podmienky prerušenia a obmedzenia poskytovania služieb účastníkovi spoločnosťou Orange

1. Spoločnosť Orange je oprávnená po predchádzajúcom náležitom upozornení prerušiť alebo obmedziť účastníkovi poskytovanie služby prenosu dát a ďalších služieb, ktoré mu poskytuje na základe týchto všeobecných podmienok a Zmluvy, ak si to bude vyžadovať:
   a) oprava ňou prevádzkovanej elektronickej komunikačnej siete, resp. elektronickej komunikačnej siete prevádzkovanej iným podnikom, prostredníctvom ktorej spoločnosť Orange účastníkovi službu prenosu dát alebo inú službu poskytovanú mu na základe Zmluvy poskytuje, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia účastníka,
   b) plánovaná údržba alebo rozširovanie kapacity ňou prevádzkovanej elektronickej komunikačnej siete, resp. elektronickej komunikačnej siete prevádz-

kovanej iným podnikom, prostredníctvom ktorej spoločnosť Orange účastníkovi službu prenosu dát alebo inú službu poskytovanú mu na základe Zmluvy poskytuje, pričom v takýchto prípadoch je povinná účastníka na túto skutočnosť upozorniť s primeraným časovým predstihom, okrem prípadu údržby elektronickej komunikačnej siete prevádzkovanej iným podnikom, o ktorej tento spoločnosť Orange neupovedomil,

c) mimoriadna situácia alebo iné závažné technické alebo prevádzkové dôvody, ktoré boli zapríčinené nezávisle od jej vôle, napr. prípady štrajku, výpadku elektrickej energie, teroristického útoku, za brannej pohotovosti štátu, pri živelných pohromách, ak tak bude musieť urobiť na základe rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky alebo iného orgánu verejnej moci, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia účastníka.

2. Spoločnosť Orange je oprávnená prerušiť alebo obmedziť účastníkovi poskytovanie služby prenosu dát a ďalších služieb, ktoré mu poskytuje na základe týchto všeobecných podmienok a Zmluvy tiež z dôvodu:

a) zneužívania služieb alebo niektorého z plnení, ktoré tvorí ich súčasť, a to až do odstránenia ich zneužívania alebo vykonania technických opatrení, zamedzujúcich ich zneužívanie; spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb tiež v prípade, ak je tu odôvodnené podozrenie zo zneužívania služieb alebo niektorého z plnení, ktoré tvorí ich súčasť, a to najmä z dôvodu predchádzania vzniku škody alebo inej ujmy na strane účastníka, spoločnosti Orange alebo tretej osoby. Za zneužívanie služby sa považuje najmä (i) používanie služby protiprávnym spôsobom, najmä v rozpore so Zákonom a inými záväznými predpismi a nariadeniami; (ii) používanie služby spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže; používanie služby spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania; za zneužívanie služby sa považujú aj všetky prípady, ktoré sú za zneužívanie označené spoločnosťou Orange v týchto všeobecných podmienkach, v Zmluve, cenníku (pokiaľ je súčasťou Zmluvy) alebo v Pokynoch spoločnosti Orange,

b) neuhradenia splatnej ceny za poskytnuté služby alebo iných platieb podľa týchto všeobecných podmienok alebo Zmluvy v primeranej lehote po predchádzajúcom náležitom upozornení po dni splatnosti ceny za poskytnuté služby podľa článku 13 bodu 3 týchto všeobecných podmienok (prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb môže spoločnosť Orange až do zaplatenia ceny, resp. iných platieb alebo do zániku Zmluvy). Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť svoje právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb v akomkoľvek zákonom umožnenom rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch) po predchádzajúcom upozornení a uplynutí primeranej lehoty na zaplatenie uvedenej na začiatku tohto písmena b). Spätné sprístupnenie a obnovenie poskytovania služieb v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy spoločnosť Orange môže účastníkovi uskutočniť aj bez žiadosti účastníka, ak bude cena za poskytnuté služby, resp. iné platby pripísaná na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosti Orange predložený doklad o ich uhradení účastníkom, avšak aj v prípade uhradenia dlžných čiastok účastníkom nárok na obnovenie poskytovania služieb v dohodnutom rozsahu vznikne účastníkovi až po prevzatí jeho žiadosti o ňu spoločnosťou Orange; formu tejto žiadosti stanoví spoločnosť Orange; ustanovenia článku 22 bodu 8 všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté,

c) zistenia, že účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje alebo ak zmeny v týchto údajoch včas a riadne neoznámil,

d) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok, ustanovených Zmluvou, vrátane týchto všeobecných podmienok a tarify, zo strany účastníka, a to po predchádzajúcom náležitom upozornení.

3. Pokiaľ vznikne právo spoločnosti Orange prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb, môže toto právo aplikovať na služby, využívané na základe všetkých zmlúv o poskytovaní verejných služieb (resp. zmlúv o pripojení), ktoré po právnej stránke tvoria jednu Zmluvu podľa týchto všeobecných podmienok.

Jedenásta časť
Zánik platnosti Zmluvy

Článok 22
Spôsoby zániku platnosti Zmluvy

1. Platnosť Zmluvy sa môže skončiť na základe úkonov spoločnosti Orange alebo účastníka, alebo aj v dôsledku právnej skutočnosti, ktorej dôsledkom je ukončenie platnosti Zmluvy na základe ustanovení týchto všeobecných podmienok, inej časti Zmluvy alebo na základe ustanovení platných právnych predpisov. Zmluva zaniká:
   a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
   b) dohodou spoločnosti Orange a účastníka,
   c) odstúpením od Zmluvy,
   d) výpoveďou,
   e) ak tak ustanovujú platné právne predpisy,
   f) smrťou alebo zánikom účastníka.
2. Každá zo strán Zmluvy je oprávnená skončiť jej platnosť výpoveďou v súlade s bodom 3, 4 a 5 tohto článku (s výnimkou podľa nasledujúcej vety) alebo odstúpením od nej. Pokiaľ je však Zmluva uzavretá na dobu určitú, nie je možné ukončiť jej platnosť výpoveďou, kým neuplynie doba, na ktorú sa Zmluva uzavrela. Na platnosť skončenia Zmluvy výpoveďou, ako aj na platnosť odstúpenia od nej, sa vyžaduje, aby výpoveď alebo oznámenie o prejave vôle od nej odstupujúcej strany sa vyhotovili v písomnej forme. Ak Zmluvu vypovedal alebo ak od nej odstupuje účastník, ktorý je právnickou osobou, na jej platnosť sa vyžaduje, aby jeho výpoveď alebo jeho oznámenie o odstúpení od nej podpísal jej štatutárny orgán alebo štatutárnym orgánom riadne splnomocnená osoba.
3. Vypovedať Zmluvu je účastník oprávnený v prípade, že:

a) Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú; v takom prípade je každá zo strán oprávnená ukončiť platnosť Zmluvy výpoveďou kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodov, alebo
b) Zmluva je uzatvorená na dobu určitú, ktorá umožňuje automatickú prolongáciu, má účastník právo kedykoľvek po jej automatickom predĺžení Zmluvu bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli ďalšie náklady vypovedať (okrem poplatkov za poskytovanie služby), pričom výpovedná doba je jeden mesiac.

4. Spoločnosť Orange pred automatickým predĺžením Zmluvy v prípade podľa bodu 3. písm. b) tohto článku informuje účastníka, najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluvy uzatvorená a o spôsobe akým možno Zmluvu vypovedať. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za Služby, ktoré spoločnosť Orange účastníkovi poskytuje. Spoločnosť Orange poskytne následne uvedené informácie účastníkovi raz ročne.
5. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve strany Zmluvy. Ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede a skončí posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená. V prípade, ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
6. Zmluva na základe dohody jej strán zanikne dňom, ktorý si v nej dohodli, alebo ak jej účinnosť bola podmienená splnením dohodnutých podmienok tým dňom, v ktorom povinná strana splní poslednú z týchto podmienok. Na platnosť dohody sa vyžaduje, aby sa uzatvorila v písomnej forme a aby podpisy osôb oprávnených ju uzatvoriť za jej strany boli na jednej listine.
7. Zmluva zaniká odstúpením od nej dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa riadne doručí písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy druhej strane, ak v tomto svojom oznámení odstupujúca strana Zmluvy neuvedie iný termín, ku ktorému Zmluva zaniká odstúpením od nej alebo ak v týchto všeobecných podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy nie je ustanovené inak.
8. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy v prípade, že:
   a) účastník opakovane (dva- a viackrát) neoprávnene zasahuje do zariadenia, prostredníctvom ktorého mu spoločnosť Orange poskytuje služby podľa Zmluvy alebo do zariadení, alebo iných súčastí siete spoločnosti Orange, alebo ak takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
   b) účastník v rozpore s ustanoveniami týchto všeobecných podmienok nezaplatí cenu služieb poskytovaných mu spoločnosťou Orange podľa Zmluvy ani v lehote do štyridsiatich piatich (45) dní odo dňa jej splatnosti,
   c) účastník pripojí koncové telekomunikačné zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a toto zariadenie neodpojí ani na výzvu spoločnosti Orange,
   d) účastník svojím iným konaním opakovane (t. j. dva a viackrát) porušuje svoje zmluvné povinnosti podľa týchto všeobecných podmienok a podľa ostatných ustanovení Zmluvy a/alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi,
   e) účastník použije opakovane (dva- a viackrát) služby poskytované mu spoločnosťou Orange spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania služieb je tiež prípad, keď účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním služieb,
   f) účastník neuhradil aktivačný poplatok v lehote dohodnutej pri uzatvorení Zmluvy (ak je to aplikovateľné).
9. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v prípade, že:
   a) spoločnosť Orange mu ani po opakovane (dva a viackrát) uznanej reklamácii neposkytuje Služby podľa Zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností stále pretrváva), toto právo nemá Účastník pri poskytovaní služieb prístupu k internetu.
   b) spoločnosť Orange oznámi účastníkovi zmenu Zmluvy, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy; účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto bodu, ak zmena Zmluvy: (a) je výhradne v prospech Účastníka, (b) je výlučne administratívneho charakteru, (c) nemá negatívny vplyv na Účastníka alebo (d) vyplýva z osobitného predpisu,
   c) neoznámi Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie Služieb v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služieb stanovenej v čl. 18 týchto všeobecných podmienok , a to v lehote jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.
10. Platnosť Zmluvy zaniká smrťou účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho, ako aj právoplatným zánikom účastníka, ktorý je právnickou osobou, bez právneho nástupcu.
11. Platnosť Zmluvy zanikne tiež v prípade, ak spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie tých služieb, ktoré je povinná účastníkovi poskytovať podľa ustanovení Zmluvy. Pokiaľ však spoločnosť Orange stratí oprávnenie na poskytovanie len niektorých služieb alebo iných plnení tvoriacich súčasť služieb, zanikne Zmluva len v rozsahu týkajúcom sa tých služieb, ktoré spoločnosť Orange nie je viac oprávnená poskytovať v dôsledku zániku oprávnenia.

12. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť účastníka uhradiť cenu poskytnutých služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči spoločnosti Orange, a súčasne vysporiadať všetky svoje ostatné záväzky voči spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange pri zániku Zmluvy zašle účastníkovi konečné vyúčtovanie (faktúru), ktoré je účastník povinný uhradiť.
13. Pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím účastník výslovne súhlasí.
14. Zánikom Zmluvy zostávajú zachované v platnosti práva a povinnosti, ktoré sú svojou povahou určené na to, aby pretrvali jej ukončenie, a to najmä ustanovenia o sankciách, o zodpovednosti za škodu, riešení sporov, o spracovávaní osobných údajov, o telekomunikačnom tajomstve.
15. Neuplatňuje sa.
16. Ak účastník odstúpi od Zmluvy na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola uzatvorená, má spoločnosť Orange právo žiadať od účastníka kompenzáciu za Zariadenia, ktoré sa účastník rozhodne si ponechať a ktoré bolo poskytnuté za zvýhodnených podmienok na základe Zmluvy a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzatvorenej spolu so Zmluvou („Závislá zmluva“). Výška kompenzácie za Zariadenie podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia Závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa Zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia.
17. V prípade, keď spoločnosť Orange na základe Zmluvy poskytuje výlučne služby komunikácie stroj-stroj (M2M) a účastníkom nie je spotrebiteľ, Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia sa ustanovenia bodu 16. a bodu 9. písm. b) tohto článku neaplikujú.
18. V prípade prenosových služieb používaných na poskytovanie služby komunikácie stroj-stroj (M2M) sa ustanovenia podľa bodu 4. a bodu 3. písm. b) tohto článku neaplikujú.

Dvanásta časť
Spoločné a záverečné ustanovenia

Článok 23
Zodpovednosť za škodu

1. Spoločnosť Orange a účastník zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností vyplývajúcich z týchto všeobecných podmienok, Zmluvy a platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane skutočnú škodu, vrátane ušlého zisku. Účastník je povinný uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto ustanovenia písomne, a to v lehote do troch mesiacov od posledného dňa príslušného zúčtovacieho obdobia.
2. Spoločnosť Orange zodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi porušením jej povinnosti poskytovať tomuto služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa týchto všeobecných podmienok a Zmluvy, ako aj v prípade porušenia jej povinnosti odstrániť ich vady v lehote v nich uvedenej len v prípade, že spoločnosť Orange porušenie takejto svojej povinnosti zavinila, ak nie je v týchto Podmienkach výslovne uvedené, že zodpovedá aj za iné porušenie povinnosti nezavinené účastníkom. Ak spoločnosť Orange v zmysle predchádzajúcej vety zodpovedá za škodu, jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania týchto služieb. Na účely posúdenia zodpovednosti spoločnosti Orange za škodu v súvislosti s ustanovením § 379 Obchodného zákonníka účastník vyhlasuje, že si je vedomý a zároveň súhlasí so skutočnosťou, že spoločnosť Orange v čase uzavretia Zmluvy nemohla predvídať vznik akéhokoľvek ušlého zisku ako dôsledku svojho prípadného porušenia ustanovení Zmluvy a že preto predvídateľná výška ušlého zisku je nula eur.
3. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za škody spôsobené:
   a) obsahom prepravovaných správ a informácií;
   b) nedovoleným, nesprávnym alebo nevhodným používaním Zariadenia, SIM karty (ak je to aplikovateľné) alebo Služieb;
   c) nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia Zariadenia v zlom technickom stave, prípadne Zariadenia s obmedzenou funkčnosťou alebo nevhodného Zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;
   d) neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
   e) akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v oblasti pokrytia rádiovým signálom v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
   f) uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka;
   g) zneužitím ID kódu neoprávnenou osobou;
   h) využitím služieb alebo účasťou na spotrebiteľských súťažiach sprístupnených v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotexové služby a pod.);
   i) použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie osôb, na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov, v ktorých sú prerokúvané utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vĺn;
   j) rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb;
   k) nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;
   l) používaním telefónneho čísla zo strany Účastníka

a/alebo užívateľa na účely Priameho marketingu z dôvodu preukázateľného informovania Účastníka o skutočnosti, že pridelené telefónne číslo nie je možné používať na účely Priameho marketingu; Preukázateľným informovaním účastníka sa rozumie aj oznámenie o právach a povinnostiach účastníka v súvislosti s Priamym marketingom uvedené v týchto Všeobecných podmienkach;

m) neposkytnutím alebo vadným poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;

n) pripojením k sieti, prostredníctvom ktorej sa poskytujú Služby, iného zariadenia namiesto Zariadenia dodaného alebo schváleného spoločnosťou Orange;

o) v prostredí internetu; spoločnosť Orange najmä (no nielen) nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;

p) zapríčinené inou osobou, ako je spoločnosť Orange.

Článok 24
Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov a údajov, ktoré sú predmetom telekomunikačného tajomstva, a telekomunikačné tajomstvo

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

Článok 25 Oznamovanie

1. Informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony účastníka (resp. informácia o nich a ich obsahu), u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona alebo iných právnych predpisov, alebo Zmluvy, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange:
   a) dňom doručenia písomnej výpovede Zmluvy, resp. písomného odstúpenia od Zmluvy zo strany účastníka v sídle spoločnosti Orange,
   b) dňom prevzatia inej písomnosti v sídle spoločnosti Orange v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek a iných úkonov účastníka (resp. informácia o nich a ich obsahu) podľa Zmluvy okrem úkonov podľa písmena a) tohto bodu, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania,
   c) dňom splnenia všetkých náležitostí oznamovania iných úkonov v prípade, že bol pre ne dohodnutý iný spôsob alebo forma alebo náležitosti oznamovania medzi účastníkom a spoločnosťou Orange alebo bol pre ne iný spôsob, forma alebo náležitosti oznamovania stanovený spoločnosťou Orange, avšak len v prípade, že sa oznámenie dostalo k spoločnosti Orange tak, aby sa táto mohla efektívne oboznámiť s jeho obsahom.
2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny služieb, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky, požiadavky a iné úkony spoločnosti Orange (resp. informácia o nich a ich obsahu), pri ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona, iných platných právnych predpisov alebo Zmluvy (ďalej spolu aj ako „Oznámenia“), sa považujú za oznámené účastníkovi:
   a) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu trvalého bydliska, sídla alebo miesta podnikania účastníka, pokiaľ účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade Oznámení, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania alebo ak sa táto forma síce nevyžaduje, ale spoločnosť Orange ju na oznámenie účastníkovi zvolila,
   b) dňom doručenia upomienky spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska účastníka, pokiaľ účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade nezaplatenia splatnej ceny za poskytnuté služby; za doručenú sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil; v prípade, ak sa upomienka zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania upomienky do odkazovej schránky účastníka, resp. na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange účastníkom, alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania upomienky v tejto forme na telefónne číslo účastníka;

c) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany spoločnosti Orange, adresovanej na adresu trvalého bydliska účastníka, pokiaľ účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností; za doručenú sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil. V prípade, ak sa výpoveď, resp. odstúpenie od Zmluvy zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania výpovede/odstúpenia na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange účastníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania výpovede/odstúpenia v tejto forme na telefónne číslo účastníka;

d) dňom odoslania správy spoločnosti Orange do odkazovej schránky účastníka alebo dňom jej zaslania formou elektronickej pošty alebo iným elektronickým spôsobom (SMS, MMS) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange účastníkom alebo na telefónne číslo účastníka;

e) dňom poskytnutia informácií o službách spôsobom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle, uverejnením na internetovej adrese, prípadne obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom.

3. V prípade, ak účastníkovi nebude doručená faktúra za služby do 10 dní po dni, keď mu v súlade so Zmluvou alebo týmito všeobecnými podmienkami mala byť doručená z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange. V prípade, ak tak v lehote 11 dní po dni, keď mu v súlade so Zmluvou alebo týmito všeobecnými podmienkami mala byť doručená, neurobí, považuje sa faktúra za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
4. Pod pojmom „pošta“ sa v týchto všeobecných podmienkach rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 324/2011 Z. z. v znení neskorších predpisov najmä podľa ustanovení § 7 tohto predpisu.

Článok 26
Zmeny a doplnenia všeobecných podmienok

1. Spoločnosť Orange je oprávnená tieto všeobecné podmienky zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými všeobecnými podmienkami (ďalej len „zmena všeobecných podmienok“), zvlášť v prípade zmien a doplnení Zákona, na základe ktorého sa vydali a zmien iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.
2. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť účastníkovi skutočnosť, že sa bude meniť znenie všeobecných podmienok na trvanlivom nosiči, a to minimálne jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny jasným a zrozumiteľným spôsobom sprístupniť nové znenie všeobecných podmienok alebo zmeny všeobecných podmienok účastníkovi. Jasným a zrozumiteľným spôsobom sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety sa rozumie doručenie nového znenia všeobecných podmienok alebo zmien všeobecných podmienok účastníkovi, alebo zaslanie nového znenia všeobecných podmienok alebo zmien všeobecných podmienok na e-mailovú adresu účastníka, alebo iný spôsob, ktorým sa umožní sprístupnenie zmeneného znenia všeobecných podmienok alebo zmien všeobecných podmienok účastníkovi. Oznamovacia povinnosť spoločnosti Orange je splnená aj oznámením SMS správou Účastníkovi, že došlo k zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
3. V prípade, že účastník nebude súhlasiť so zmenou všeobecných podmienok, je z predmetného dôvodu oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, to neplatí v prípadoch podľa článku 22 bod 9 písm. b). Odstúpenie od Zmluvy, podľa tohto bodu je účastník povinný doručiť spoločnosti Orange najneskôr do jedného mesiaca odo dňa oznámenia zmeny.

Článok 27
Mechanizmus na urovnanie sporov

1. Spoločnosť Orange a účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou (vrátane týchto všeobecných podmienok), budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou do 60 dní od jeho vzniku, tak účastník, ako aj spoločnosť Orange, sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. V rámci mimosúdneho riešenia sporu je účastník oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor so spoločnosťou Orange, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
3. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 Zákona alebo mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov podľa § 127 Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
4. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 126 Zákona sú nasledujúce:

a) Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, uzavretej medzi nimi, alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.

b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Orange, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené právnické osoby, zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR.

c) Účastník, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, že sa obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese www.ec.europa.eu/consumers, resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.

d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
   i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má,
   ii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
   iii) predmet sporu,
   iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, v) návrh riešenia sporu,
   vi) dátum, kedy sa Účastník obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu, a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
   vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až f) zákona o alternatívnom riešení sporov.

e) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

f) Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené, a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

5. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledujúce:
   a) Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
   b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 126 Zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákonom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu so spoločnosťou Orange.
   c) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
      i) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
      ii) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
      iii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
      iv) predmet sporu,
      v) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
      vi) návrh riešenia sporu.

d) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, Úrad bezodkladne vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky v návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

e) Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa:
   i) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo
   ii) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok.

f) Účastník a spoločnosť Orange môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

g) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí predmetnej dohody Účastník a spoločnosť Orange upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa písm. f) tohto bodu tohto článku, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Článok 28
Neplatnosť ustanovení všeobecných podmienok

Ak sa niektoré ustanovenie týchto všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange je v takomto prípade oprávnená nahradiť napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

Článok 29
Záverečné ustanovenia

1. Účastník a spoločnosť Orange sa dohodli, že pokiaľ nie je uvedené inak, spravujú sa vzťahy založené Zmluvou popri ustanoveniach samotnej Zmluvy ustanoveniami Zákona a Obchodným zákonníkom, a ak nie je niektorý vzťah celkom pokrytý ustanoveniami Zmluvy ani ustanoveniami Zákona a Obchodného zákonníka, tak sa tento vzťah spravuje ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
2. Tieto všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu založeného Zmluvou medzi účastníkom a spoločnosťou Orange a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
3. Text všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením všeobecných podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.
4. Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 2. 2022.

Orange Slovensko, a.s..