

Rámcová dohoda č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „rámcová dohoda“)

Článok I. Zmluvné strany

1. Objednávateľ:

Názov: Národná banka Slovenska
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 30844789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Národná banka Slovenska je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov
(ďalej len „objednávateľ“)

a

2. Poskytovateľ:

Obchodné meno: Orange Slovensko, a.s.
Sídlo: Metodova 8, 821 08 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 35697270
DIČ: 2020310578
IČ DPH: SK2020310578
Zapísaný: V Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
Oddiel: Sa, Vložka: 1142/B

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu označovaní ako „zmluvné strany“)

Článok II. Preambula

A/ Túto rámcovú dohodu uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok verejného obstarávania podľa § 66 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „ZVO“) za účelom zabezpečenia predmetu zákazky s názvom „Mobilné komunikačné služby, správa a dodávka koncových zariadení“.

B/ Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany

na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto rámcovú dohodu.

Článok III. Účel rámcovej dohody

- A/ Účelom tejto rámcovej dohody je zabezpečiť pre zamestnancov objednávateľa efektívne a zároveň hospodárne poskytovanie mobilných elektronických telekomunikačných služieb a dodávku koncových zariadení (mobilné telefóny a tablety), a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto rámcovej dohode.
- B/ Cieľom je pre objednávateľa dosiahnuť maximálne dostupné, plynulé a spoľahlivé poskytovanie mobilných služieb a súvisiacich činností, s vysokým komfortom pre koncových užívateľov týchto služieb, vrátane zabezpečenia vhodných a kompatibilných koncových zariadení podľa aktuálnych technických štandardov.

Článok IV. Predmet rámcovej dohody

1. Predmetom tejto rámcovej dohody je poskytovanie mobilných elektronických komunikačných služieb, dodávka a servis tovarov, ktorými sú koncové zariadenia mobilnej komunikácie (mobilné telefóny a tablety) a poskytovanie podporných činností súvisiacich s využívaním služieb.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomných objednávok (požiadaviek) vystavených Objednávateľom v súlade s touto rámcovou dohodou a doručených Poskytovateľovi:
 - A/ poskytovať mobilné elektronické komunikačné služby, vrátane mobilných hlasových služieb, dátových služieb, špeciálnych (napr. telemetrických) a doplnkových služieb,
 - B/ zriadiť a prevádzkovať prepojenia s hlasovým systémom objednávateľa – IP PBX,
 - C/ dodávať a servisovať koncové zariadenia mobilnej komunikácie,
 - D/ zabezpečovať Mobile Device Management (MDM) a Mobile Threat defence (MTD),
 - E/ poskytovať služby Konzultácie a Školeniavšetko v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 - Opis predmetu rámcovej dohody (ďalej len ako „príloha č. 1“) tejto rámcovej dohody.

Na účely tejto rámcovej dohody sa za služby považuje plnenie podľa písm. A/, B/, D/ a E/ tohto bodu (ďalej len „služby“) a za tovary sa považuje plnenie podľa písm. C/ tohto bodu (ďalej len „tovar“).
3. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas plnený predmet rámcovej dohody uhradiť cenu stanovenú podľa článku VII. tejto rámcovej dohody.
4. Predmet tejto rámcovej dohody bude poskytovaný v súlade s touto rámcovou dohodou, súťažnými podkladmi, čiastkovými objednávkami vystavenými podľa článku VI. tejto rámcovej dohody, ako aj v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Tieto dokumenty spolu tvoria zmluvu o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa § 84 zákona o elektronických komunikáciách.
5. Ak poskytovateľ na právne vzťahy podľa zákona o elektronických komunikáciách uplatňuje svoje všeobecné podmienky na poskytovanie verejne dostupných služieb musia byť prílohou tejto rámcovej dohody. Použijú sa len v rozsahu neupravenom touto rámcovou dohodou a jej prílohami č. 1 až 3 (ďalej len „všeobecné podmienky“), pričom nesmú byť v rozpore s ustanoveniami tejto rámcovej dohody, ZVO ani so zákonom o elektronických komunikáciách. V prípade rozporu medzi

ustanoveniami tejto rámcovej dohody a ustanoveniami čiastkových objednávok (požiadaviek) alebo všeobecných podmienok, majú prednosť ustanovenia tejto rámcovej dohody.

6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet tejto rámcovej dohody v rozsahu, čase a na mieste určenom v čiastkovej objednávke vystavenej objednávateľom v súlade s článkom VI. tejto rámcovej dohody. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za predmet tejto rámcovej dohody podľa článku VII. tejto rámcovej dohody, primerane skutočne dodanému rozsahu plnenia.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody disponovať platnou licenciou na poskytovanie mobilných elektronických komunikačných služieb na území Slovenskej republiky, vydanou príslušným regulačným orgánom.
8. Poskytovateľ vyhlasuje, že je počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody oprávnený poskytovať služby podľa jej predmetu v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zároveň prehlasuje, že je oboznámený s povahou predmetu tejto rámcovej dohody a s technickými, kvalitatívnymi a kvantitatívnymi požiadavkami na ich poskytovanie, a že disponuje potrebným personálnym, technickým a odborným zázemím na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto rámcovej dohody. Zaväzuje sa zabezpečiť odborné organizovanie, riadenie a koordinovanie všetkých činností potrebných na riadne plnenie záväzkov podľa tejto rámcovej dohody v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj s pokynmi a internými predpismi objednávateľa, s ktorými bol oboznámený.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že v priebehu trvania tejto rámcovej dohody je možné pôvodne dohodnuté tovary a/alebo služby nahradiť novými tovarmi alebo službami, ak:
 - a) pôvodne dohodnuté tovary alebo služby už nie je možné dodať alebo poskytnúť z dôvodu ich ukončenej výroby alebo poskytovania, technickej alebo technologickej zastaranosti alebo iných objektívnych okolností, alebo
 - b) dôjde k technickému alebo technologickému vývoju, v dôsledku ktorého sa na trhu objavujú nové verzie alebo alternatívy pôvodných tovarov alebo služieb.
10. Náhradné tovary alebo služby musia spĺňať minimálne rovnaké alebo lepšie technické, funkčné a kvalitatívne parametre ako pôvodne dohodnuté tovary alebo služby.
11. Poskytovateľ je oprávnený nahradiť pôvodne dohodnuté tovary alebo služby inými tovarmi alebo službami podľa bodu 9 tohto článku, a to počas doby plnenia tejto rámcovej dohody, len za týchto podmienok:
 - a) zmluvná strana, ktorá navrhuje náhradu, doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o navrhovanej náhrade, vrátane odôvodnenia a detailného opisu navrhovaných tovarov alebo služieb;
 - b) druhá zmluvná strana následne poskytne písomný súhlas s náhradou; tento súhlas nesmie byť bezdôvodne odmietnutý, pokiaľ sú splnené podmienky podľa bodu 10 tohto článku;
 - c) náhrada sa uskutočňuje bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto rámcovej dohode, ak sú splnené vyššie uvedené podmienky.
12. Náhradné tovary alebo služby budú dodané alebo poskytnuté za cenu, ktorá neprekročí cenu pôvodne dohodnutých tovarov alebo služieb, pričom poskytovateľ nemá nárok na navýšenie ceny z dôvodu náhrady podľa tohto článku.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje akceptovať použitie koncových zariadení (najmä mobilných telefónov a tabletov), ktoré neboli dodané ním, ale boli zabezpečené objednávateľom, za predpokladu, že tieto koncové zariadenia:
 - a) podporujú požadované technické a komunikačné štandardy nevyhnutné pre poskytovanie mobilných služieb podľa tejto rámcovej dohody,
 - b) nie sú technicky alebo bezpečnostne nekompatibilné so službami poskytovateľa,

c) sú odblokované (neviazané na konkrétneho operátora) a umožňujú riadne využívanie SIM kariet poskytovateľa.

14. Poskytovateľ nie je oprávnený odmietnuť poskytovanie služieb do takýchto koncových zariadení bez preukázania objektívnych dôvodov týkajúcich sa ich technickej nekompatibility. Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť ani technický stav koncových zariadení zabezpečených objednávateľom, ani za ich vhodnosť na účely využívania mobilných služieb.
15. Použitie koncových zariadení od iných dodávateľov nemá vplyv na výšku ceny za služby poskytované podľa tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ nemá nárok na úhradu žiadnych dodatočných nákladov z dôvodu, že koncové zariadenia neboli dodané ním.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade nedostatočného pokrytia signálom mobilných služieb v priestoroch objektov objednávateľa uvedených v prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody, alebo na základe písomného podnetu objednávateľa, bezodkladne vykoná na svoje náklady primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zabezpečiť zlepšenie kvality pokrytia a dostupnosti služieb. Poskytovateľ je povinný o vykonaných opatreniach informovať objednávateľa písomne. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením tejto rámcovej dohody.
17. Tento bod sa uplatňuje iba v prípade, ak poskytovateľom je skupina dodávateľov. Vedúci člen združenia a každý jeho člen zodpovedajú za všetky záväzky vyplývajúce z tejto rámcovej dohody, vrátane náhrady škody, spoločne a nerozdielne. V prípade zániku združenia je objednávateľ oprávnený uplatniť si všetky práva a nároky vyplývajúce z tejto rámcovej dohody voči ktorémukol'vek subjektu uvedenému v článku I. bode 2 tejto rámcovej dohody.

Článok V.

Záväzky zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet tejto rámcovej dohody riadne a včas, s náležitou odbornou starostlivosťou, podľa pokynov objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby a v súlade so záujmami objednávateľa ako aj v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pokiaľ má poskytovateľ pochybnosť o tom, či zamýšľaný úkon je alebo nie je v prospech objednávateľa, je povinný o tejto skutočnosti (pochybnosti) poverenú osobu bezodkladne informovať a vyžiadať si jej stanovisko, ako ďalej postupovať. V prípade, že pokyny objednávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby budú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, je poskytovateľ povinný na túto skutočnosť objednávateľa resp. poverenú osobu upozorniť. Pokiaľ bude objednávateľ resp. zamestnanec alebo poverená osoba na pokyne, ktorý je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi trvať, poskytovateľ je oprávnený splnenie takéhoto pokynu odmietnuť.
2. Zmluvné strany sú povinné poskytovať si náležitú súčinnosť a vzájomne sa informovať o všetkých okolnostiach dôležitých pre riadne a včasné plnenie tejto rámcovej dohody a objednávok z nej vyplývajúcich.
3. Poskytovateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody písomne oznámiť objednávateľovi resp. poverenej osobe zoznam kontaktných osôb poskytovateľa, vrátane ich kontaktných údajov v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa (ďalej len „oprávnené osoby poskytovateľa“), zodpovedných za poskytovanie predmetu plnenia podľa tejto rámcovej dohody, a telefonický kontakt a e-mailový kontakt na nahlasovanie požiadavky objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby. Každá zmena v zozname oprávnených osôb poskytovateľa, ako aj každá zmena telefonického kontaktu a/alebo e-mailového kontaktu na nahlasovanie požiadavky objednávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby musí byť písomne oznámená objednávateľovi resp. poverenej osobe najneskôr do piatich dní pred vykonaním zmien.
4. Pri plnení tejto rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľa má poskytovateľ

zodpovednosť tak, akoby ju plnil sám. Plnenia subdodávateľa sú považované za plnenia poskytovateľa.

5. Zoznam subdodávateľov a údaje o nich v súlade s § 41 ods. 3 ZVO tvorí Prílohu č. 3 – Zoznam subdodávateľov (ďalej len ako „príloha č. 3“) tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný zamýšľanú zmenu subdodávateľa vopred oznámiť objednávateľovi prostredníctvom písomného oznámenia o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: - identifikačné údaje o subdodávateľovi (minimálne obchodné meno/názov, sídlo, IČO), - údaje o osobe poverenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 3 tejto rámcovej dohody počas doby plnenia tejto rámcovej dohody bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto rámcovej dohode len na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a následného písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto rámcovej dohody je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odbornotechnickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu tejto rámcovej dohody, ktorá má byť subdodávateľom plnená. V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.
7. Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 82/2005 Z. z.“). Poskytovateľ vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto dohody nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z. V prípade, ak sa vyhlásenie poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety preukáže za nepravdivé a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z., tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi dohodnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do 7 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom. Porušenie povinnosti poskytovateľa podľa prvej vety tohto bodu sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.
8. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnutý predmet tejto rámcovej dohody zaplatiť poskytovateľovi cenu podľa článku VII. tejto rámcovej dohody.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje oznamovať objednávateľovi resp. zamestnancovi, poverenej osobe objednávateľa a osobe určenej objednávateľom bez zbytočného odkladu všetky skutočnosti, ktoré by mohli ovplyvniť alebo zmeniť pokyny, či záujmy objednávateľa resp. zamestnanca, poverenej osoby. Ak poskytovateľ zistí, že pokyny zamestnanca alebo poverenej osoby sú nevhodné alebo neúčelné pre poskytovanie predmetu plnenia podľa tejto rámcovej dohody, je povinný na to zamestnanca a poverenú osobu objednávateľa upozorniť.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet tejto rámcovej dohody v súlade s touto rámcovou dohodou a požiadavkami z nej vyplývajúcimi (vrátane všetkých príloh). V prípade rozporu príloh tejto rámcovej dohody a tejto rámcovej dohody majú prednosť ustanovenia tejto rámcovej dohody. Pre vylúčenie pochybnosti sa zmluvné strany dohodli, že pokiaľ má poskytovateľ vlastné obchodné podmienky, nemajú tieto obchodné podmienky prednosť pred ustanoveniami tejto rámcovej dohody, ani jej inými prílohami a použijú sa iba za predpokladu, že sú prílohou tejto rámcovej dohody.
11. Objednávateľ oznámi najneskôr do piatich dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody poskytovateľovi kontaktné údaje poverenej osoby, vrátane jej kontaktných údajov v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa, zodpovednej za plnenie záväzkov objednávateľa pri realizácii predmetu tejto rámcovej dohody.
12. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa.

13. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať objednávateľa o plánovaných a neplánovaných výpadkoch poskytovaných služieb, pričom platí, že:

- a) plánované výpadky (napr. údržba, aktualizácia systémov) musí poskytovateľ oznámiť objednávateľovi najmenej štyridsať (48) hodín vopred, pričom oznámenie bude obsahovať predpokladaný čas začiatku a trvania výpadku, ako aj jeho dôvod;
- b) neplánované výpadky (napr. technická porucha, výpadok siete) je poskytovateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu po ich zistení, a to spolu s informáciou o predpokladanom čase odstránenia poruchy.

Oznámenie podľa tohto bodu sa doručuje elektronicky na určenú e-mailovú adresu objednávateľa, prípadne cez sms na účastnícke čísla objednávateľa.

14. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť implementáciu a správu MDM a MTD osobami určenými v Prílohe č. 5 – Zoznam osôb podľa článku V. bodu 14 rámcovej dohody a požiadavky na ich odbornú spôsobilosť (ďalej len ako „príloha č. 5“) tejto rámcovej dohody. Pri prípadnej zmene niektorej z osôb určených na plnenie tejto rámcovej dohody uvedenej v prílohe č. 5 tejto rámcovej dohody musí byť počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody zabezpečená úroveň odbornosti, kvalifikácie a skúseností minimálne v takom rozsahu, ako bola stanovená v procese verejného obstarávania na účely preukázania splnenia podmienok účasti, ktoré bude objednávateľ posudzovať rovnakým spôsobom, aký bol použitý pre účely vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní zákazky, z ktorej vzišla táto rámcová dohoda. Túto skutočnosť sa poskytovateľ zaväzuje preukázať na vyzvanie objednávateľa do 10 dní príslušnými dokladmi v listinnej alebo elektronickej podobe. Nepreukázanie splnenia podmienok účasti u novej osoby určenej na plnenie tejto rámcovej dohody predstavuje podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

15. Zmluvné strany sa dohodli, že všetka komunikácia súvisiaca s plnením tejto zmluvy, vrátane osobnej komunikácie, odovzdávania dokumentácie, správ, oznámení, požiadaviek, ako aj akýchkoľvek iných informácií, bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku.

16. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody bude disponovať platnými certifikátmi ISO 9001 (Systém manažérstva kvality) a ISO 27001 (Systém manažérstva informačnej bezpečnosti). Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa kedykoľvek počas trvania tejto rámcovej dohody preukázať platnosť uvedených certifikátov predložením kópií príslušných certifikátov alebo potvrdením akreditovanej certifikačnej authority. V prípade, ak poskytovateľ stratí platnosť ktoréhokoľvek z uvedených certifikátov alebo nebude schopný ich predložiť, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť objednávateľovi. Nesplnenie tejto povinnosti poskytovateľa mať uvedené certifikáty sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

17. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody bude i) oprávnený na správu zariadení prostredníctvom služby Apple Business Manager a ii) oprávnený na využívanie služby Android Zero-touch Enrollment. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa kedykoľvek počas trvania tejto rámcovej dohody preukázať existenciu a platnosť uvedených oprávnení predložením príslušných potvrdení. V prípade, ak poskytovateľ stratí ktorékoľvek z uvedených oprávnení, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť objednávateľovi. Nesplnenie tejto povinnosti poskytovateľa mať uvedené oprávnenia sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

18. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody bude používať technológiu MDM (Mobile Device Management) a Mobile Threat defence (MTD) umožňujúcu správu, konfiguráciu, zabezpečenie a monitoring mobilných zariadení objednávateľa v súlade s požiadavkami tejto rámcovej dohody, pričom poskytovateľ je povinný byť oprávnený poskytovať služby MDM a MTD na základe súhlasu alebo autorizácie výrobcu technológie MDM a MTD. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa kedykoľvek počas trvania tejto rámcovej dohody preukázať, že je oprávnený poskytovať služby MDM a MTD na základe súhlasu alebo autorizácie výrobcu, a to predložením príslušných potvrdení, certifikátov alebo iných dokladov. V

prípade, ak poskytovateľ stratí prístup k technológii MDM a MTD, nebude viac oprávnený poskytovať služby MDM a MTD na základe súhlasu výrobcu alebo nebude schopný zabezpečiť jej plnú funkcionálnosť, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť objednávateľovi. Nesplnenie tejto povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.

Článok VI.

Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu rámcovej dohody

1. Miestom plnenia predmetu tejto rámcovej dohody je sídlo objednávateľa uvedené v záhlaví, ak v príslušnej požiadavke nie je uvedené inak alebo ak z povahy príslušnej časti predmetu plnenia nevyplýva inak.
2. Rámcová dohoda sa bude plniť priebežným poskytovaním služieb a dodávkou tovarov počas doby trvania tejto rámcovej dohody, a predstavuje teda rámcový záväzok zmluvných strán uzatvárať za podmienok v nej stanovených čiastkové zmluvy o poskytovaní služieb a dodávke tovarov prostredníctvom čiastkových objednávok objednávateľa (ďalej len „požiadavky“), na základe ktorých dôjde k plneniu predmetu tejto rámcovej dohody. Zmluvné strany zhodne konštatujú, že táto rámcová dohoda je dohodou rámcovou a všetky čiastkové zmluvy uzatvorené počas trvania tejto rámcovej dohody na jej základe sa spravujú ustanoveniami tejto rámcovej dohody.
3. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že plnenie spočívajúce v poskytovaní služieb a dodaní tovarov podľa rámcovej dohody bude poskytnuté a dodané výlučne podľa skutočných potrieb a ekonomických možností objednávateľa. Poskytovateľovi preto nevznikajú žiadne finančné nároky, vrátane nárokov na náhradu škody a/alebo ušlého zisku z dôvodu, ak stanovený maximálny finančný rámec uvedený v článku VII. tejto rámcovej dohody nebude vyčerpaný vôbec alebo v plnom rozsahu.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje začať poskytovať služby a dodávať tovary objednávateľovi bezodkladne po doručení požiadavky prostredníctvom online portálu poskytovateľa (ďalej len „portál“), za podmienok definovaných v tejto rámcovej dohode. Pre objednávateľa bude v portáli zriadený samostatný používateľský profil, do ktorého bude mať prístup výlučne objednávateľ a jeho oprávnené osoby.
5. Poskytovateľ začne poskytovať služby bez prerušenia funkčnosti existujúcich poskytovaných telekomunikačných služieb (hlasových aj dátových) pre jednotlivé telefónne čísla na SIM kartách objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.
6. Poskytovanie služieb a dodávky tovarov podľa prílohy č. 1 tejto rámcovej dohody bude realizované výhradne prostredníctvom portálu, na ktorý poskytovateľ udelí objednávateľovi prístupové oprávnenia bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto rámcovej dohody, a to v rozsahu, ktorý bude objednávateľ požadovať. Portál bude slúžiť najmä na zadávanie požiadaviek na zmenu počtu poskytovaných služieb, objednávanie tovarov, aktivácie a deaktivácie SIM kariet, pričom pre účely tejto rámcovej dohody sa za SIM kartu považuje aj elektronická SIM karta (tzv. eSIM), objednávanie tzv. čistých SIM kariet bez telefónneho čísla, aktualizácie údajov, reportovanie služieb a ďalšie úkony v súlade s prílohou č. 1 tejto rámcovej dohody.
7. Požiadavky na zmenu počtu SIM kariet objednávateľa budú zadávané prostredníctvom portálu. Nové SIM karty pre tento účel sú poskytované bez pridelenia telefónneho čísla a možnosti využívania hlasových, dátových a doplnkových služieb poskytovateľa. Požadované služby na SIM kartách si objednávateľ aktivuje súčasne s požiadavkou o novú SIM kartu alebo dodatočne.
8. Poskytovateľ je oprávnený požiadavku odmietnuť len zo závažných dôvodov, ktoré mu preukázateľne znemožňujú objednanú službu a/alebo tovar riadne a včas poskytnúť/dodať. V

takomto prípade je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu ponúknuť objednávateľovi náhradné riešenie, najmä dohodnúť sa s ním na zmene termínu, na postupnom alebo čiastočnom splnení požiadavky podľa dodatočného určenia objednávateľa. Akúkoľvek komplikáciu alebo nemožnosť poskytnutia objednanej služby je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch (3) hodín od jej zadania, oznámiť objednávateľovi buď prostredníctvom portálu, alebo zaslaním emailového oznámenia a súčasne kontaktovaním objednávateľa telefonicky. V prípade, že požiadavka nebude v tejto lehote odmietnutá, považuje sa za akceptovanú.

9. Poskytovateľ zabezpečí nepretržitý prístup objednávateľa k portálu (min. dostupnosť garantovanú všeobecnými podmienkami počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.), ako aj technickú a užívateľskú podporu pre správu požiadaviek, vrátane zabezpečenia auditu záznamov o zadávaní, zmenách a plnení požiadaviek.
10. V prípade výpadku alebo nedostupnosti portálu je objednávateľ oprávnený dočasne zadávať požiadavky elektronicky na emailovú adresu kontaktnej osoby poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný túto požiadavku spracovať rovnako, ako keby bola zadaná prostredníctvom portálu, a zároveň bez zbytočného odkladu oznámiť objednávateľovi opätovnú dostupnosť portálu.
11. Poskytovateľ zabezpečí zaškolenie oprávnených osôb objednávateľa na používanie portálu v rozsahu potrebnom na jeho plnohodnotné a efektívne využívanie. Školenie sa uskutoční bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto rámcovej dohody, najneskôr však do piatich (5) pracovných dní od sprístupnenia prístupových údajov k portálu. Na základe dohody zmluvných strán môže byť školenie realizované prezenčne, formou online videohovoru alebo formou predpripraveného školiaceho materiálu (napr. video, manuál, prezentácia). Poskytovateľ je zároveň povinný počas trvania tejto rámcovej dohody zabezpečiť zaškolenie aj nových oprávnených osôb, ktorých potrebu zaškolenia objednávateľ oznámi aspoň tri (3) pracovné dni vopred.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že k objednávaní služieb a tovarov môže dochádzať aj iným spôsobom, pokiaľ to vyžadujú osobitné okolnosti prípadu alebo pokiaľ to ustanovuje dohoda zmluvných strán. Postup podľa predchádzajúcej vety sa uplatní najmä v prípadoch urgentnej potreby z dôvodu nepredvídateľných okolností, keď z časových dôvodov (napr. z dôvodu potreby rýchleho vykonania zmeny alebo z dôvodu, času mimo obvyklých pracovných hodín objednávateľa) alebo inak z povahy veci nie je možné postupovať tak, ako je uvedené vyššie.
13. Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo vzniku škody na tovare prechádza z poskytovateľa na objednávateľa momentom potvrdenia dodacieho listu oprávnenou osobou objednávateľa. V prípade, ak je dodávka tovaru vadná v časti a objednávateľ prevezme časť dodávky tovaru, ktorá je bez väd, vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo vzniku škody na tovare prechádza na objednávateľa len vo vzťahu k prevzatej časti dodávky tovaru.

Článok VII.

Cena a platobné podmienky

1. Maximálny finančný rámec stanovený touto rámcovou dohodou je **4.112.000,- eur bez DPH**.
2. Objednávateľ nie je povinný uvedený finančný rámec vyčerpať. Objednávateľ nie je povinný z tejto rámcovej dohody čerpať, nestanovuje sa minimálny objem čiastkovej objednávky a ani minimálny počet čiastkových objednávok.
3. Čiastkové ceny za jednotlivé služby a tovary sú určené v Prílohe č. 2 - Cenová špecifikácia a predpokladané množstvá (ďalej len ako „príloha č. 2“) tejto rámcovej dohody.
4. Ceny za jednotlivé služby a tovary sú stanovené dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení

neskorších predpisov zmluvných strán a vychádzajú z ponuky poskytovateľa, ako úspešného uchádzača vo verejnom obstarávaní.

5. K cene bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v zákonom stanovenej výške ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, v prípade, že sa na niektoré z plnení podľa tejto rámcovej dohody bude uplatňovať.
6. Poskytovateľovi prislúcha cena výlučne za skutočne poskytnuté služby a dodané tovary. Cena za poskytnuté služby a dodané tovary musí byť vypočítaná ako násobok zmluvnej ceny za príslušnú položku služieb alebo tovaru uvedenú v prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody a množstva skutočne realizovaného podľa čiastkovej objednávky.
7. V cene za poskytnuté služby a dodané tovary sú zahrnuté všetky ekonomicky oprávnené náklady poskytovateľa potrebné k poskytnutiu služieb a dodaniu tovarov v rozsahu definovanom touto rámcovou dohodou, vrátane dopravných nákladov, ciel, správnych, bankových a iných poplatkov, a všetkých a akýchkoľvek priamych a/alebo nepriamych nákladov na poskytovanie služby a dodanie tovarov v zmysle tejto rámcovej dohody. Výška ceny za poskytnuté služby a dodané tovary taktiež zohľadňuje primeraný zisk poskytovateľa.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje fakturovať cenu za poskytnuté služby a dodané tovary podľa tejto rámcovej dohody mesačne vždy k poslednému dňu v príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom bola poskytnuté služby a dodaný tovar podľa tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi mesačnú faktúru za služby poskytnuté a tovary dodané v príslušnom kalendárnom mesiaci vždy k 15. dňu nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
9. Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Úhrada faktúry sa bude realizovať bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa. Každá faktúra musí obsahovať číslo príslušnej čiastkovej objednávky objednávateľa. Za správne vyčíslenie výšky DPH zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
10. Súčasťou každej faktúry musí byť podrobný rozpis hovorov a správ za fakturačné obdobie, a to pre každé telefónne číslo samostatne, s uvedením všetkých jednotlivých volaní a odoslaných správ, vrátane časových údajov, trvania a cieľového čísla, ako aj rozpis prenesených dát za fakturačné obdobie, a to pre každé telefónne číslo samostatne, s uvedením objemu prenesených dát a časového rozdelenia ich čerpania. Uvedené rozpisy budú objednávateľovi poskytnuté v elektronickej forme vo formátoch .CSV.
11. V prípade, že faktúra nebude po vecnej a/alebo formálnej stránke správne vyhotovená, objednávateľ je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi bez zaplatenia na doplnenie (prepracovanie), pričom nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia správne doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje, že uvedenú daň na faktúre odvedie správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“). Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu je podstatným porušením tejto rámcovej dohody.
13. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z emailovej adresy poskytovateľa na e-mailovú adresu objednávateľa vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným emailovým adresám. Zmluvné strany sú poverené zmeniť e-mailové adresy, a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto rámcovej dohode. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona o dani z pridanej hodnoty.
14. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej

emailovej adresy.

15. Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze zasielať objednávateľovi podrobný prehľad o čerpaní z tejto rámcovej dohody vo formáte XLS, ako aj PDF, a to za obdobie každého uplynutého štvrťroka, ako aj kedykoľvek na požiadanie objednávateľa. Poskytovateľ zašle objednávateľovi prehľad o čerpaní z tejto rámcovej dohody vždy najneskôr do 10 kalendárnych dní odo dňa skončenia príslušného štvrťroka, resp. do 10 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky objednávateľa, na nasledovnú e-mailovú adresu: _____, . Súčasťou prehľadu o čerpaní z Dohody musí byť aj stav čerpania jednotlivých položiek tvoriacich predmet tejto rámcovej dohody v súlade s prílohou č. 2 tejto rámcovej dohody, a to vo finančnom a množstevnom vyjadrení.
16. Pri vyčerpaní 80% z finančného rámca uvedeného v bode 1 tohto článku tejto rámcovej dohody poskytovateľ ihneď zašle objednávateľovi príslušnú informáciu na e-mailovú adresu uvedenú v bode 15 tohto článku tejto rámcovej dohody. V prípade, ak by plnením na základe požiadavky objednávateľa malo dôjsť k prekročeniu finančného rámca uvedeného v bode 1 tohto článku tejto rámcovej dohody, poskytovateľ je povinný takúto požiadavku objednávateľa odmietnuť a ihneď o tom informovať objednávateľa zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú v bode 15 tohto článku tejto rámcovej dohody. Rovnako je poskytovateľ povinný informovať objednávateľa aj pri vyčerpaní 80 % predpokladaného množstva ktorejkoľvek položky uvedenej v prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody. V súlade so zásadou transparentnosti verejného obstarávania môže byť predpokladaný rozsah jednotlivých položiek vo výnimočných prípadoch, ak ide najmä o operatívnu potrebu objednávateľa v súvislosti s riadnym zabezpečením jeho činností, prekročené, pričom tým nie sú dotknuté jednotkové ceny a maximálny finančný rámec uvedený v bode 1 tohto článku tejto rámcovej dohody.
17. Poskytovateľ je povinný riadne uchovávať všetky originály účtovných dokladov a originály ďalších dokumentov súvisiacich touto rámcovou dohodou.
18. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto rámcovej dohody, ani ich časti, na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto rámcovou dohodou alebo s plnením záväzkov podľa tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto rámcovou dohodou. Porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie tejto rámcovej dohody.
19. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je oprávnený jedenkrát ročne požiadať o úpravu cien položiek uvedených v prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody z dôvodu inflácie. Prvé uplatnenie tohto práva je možné po uplynutí 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto rámcovej dohody.
20. Ceny položiek uvedené v prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody je možné zvýšiť iba vtedy, keď inflácia presiahne v jednotlivom roku výšku 3 % a maximálne o čiastku vo výške 6 %.
21. Na účely tejto rámcovej dohody sa za „infláciu“ považuje zverejnená medziročná miera inflácie, vyjadrená prírastkom harmonizovaného indexu spotrebiteľských cien (HICP) pre eurozónu za 12 mesiacov predchádzajúceho kalendárneho roka, zverejňovaného Štatistickým úradom Európskej únie (Eurostat) na (<http://ec.europa.eu/eurostat>).

Článok VIII. Zmluvné pokuty

1. V prípade, ak poskytovateľ nedodá objednané zariadenia so SIM kartou najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia objednávky, je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu

vo výške 10,- eur bez DPH za každý začatý deň omeškania a za každé jednotlivé zariadenie, pri ktorom došlo k omeškaniu.

2. Ak poskytovateľ nevykoná aktiváciu služby najneskôr do 2 hodín od doručenia požiadavky objednávateľa, je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10,- eur bez DPH za každú začatú hodinu a za každú požiadavku, pri ktorej došlo k omeškaniu.
3. Ak poskytovateľ nepriradí zariadenia do Zero Touch a/alebo Apple Business Manager pred ich dodaním objednávateľovi, je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20,- eur bez DPH za každé jednotlivé zariadenie, pri ktorom nebola povinnosť splnená.
4. Ak poskytovateľ nezabezpečí dostupnosť zákazníckej podpory v rozsahu 5×8 (pondelok až piatok, od 8:00 do 16:00), je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50,- eur bez DPH za každú začatú hodinu nedostupnosti zákazníckej podpory.
5. Ak poskytovateľ nevyrieši reklamáciu objednávateľa ohľadom zariadení najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia, je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20,- eur bez DPH za každý začatý deň omeškania a za každú jednotlivú reklamáciu, pri ktorej došlo k omeškaniu.
6. V prípade, že dôjde k nedostupnosti hlasových alebo dátových služieb, ktorá nebola plánovaná a/alebo o ktorej poskytovateľ neinformoval objednávateľa vopred v zmysle článku V. bodu 13 tejto rámcovej dohody, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH za každých začatých 30 minút nedostupnosti služieb.
7. Ak dôjde k nedostupnosti služieb Mobile Device Management, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH za každých začatých 30 minút nedostupnosti.
8. Ak kvalita hlasových služieb poskytovaných poskytovateľom nedosiahne parametre stanovené v technickej špecifikácii, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH za každý jednotlivý nahlásený incident, ktorým bola kvalita hlasových služieb porušená.
9. V prípade, ak poskytovateľ nezabezpečí aktiváciu požadovaného množstva SIM kariet a/alebo prenos všetkých telefónnych čísel objednávateľa do 1 mesiaca odo dňa vystavenia prvej objednávky, je objednávateľ oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške vo výške 5.000,- eur bez DPH za nesplnenie každej z uvedených povinností, a to za každý aj začatý deň omeškania.
10. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť podľa článku IV. bodu 16 tejto rámcovej dohody, t. j. nevykoná primerané technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie zlepšenia kvality pokrytia a dostupnosti mobilných služieb v priestoroch objektov objednávateľa uvedených v prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody, alebo tak nevykoná v primeranej lehote po doručení písomného podnetu objednávateľa, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH za každý deň omeškania, počnúc dňom nasledujúcim po márnom uplynutí lehoty stanovenej objednávateľom v písomnom podnete.
11. Ak poskytovateľ poruší akýkoľvek záväzok podľa článku V. bodu 14 tejto rámcovej dohody, tak si objednávateľ vyhradzuje právo uplatniť u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 2.000,- eur bez DPH za každé takéto (aj jednotlivé) porušenie.
12. V prípade omeškania platby faktúry podľa tejto rámcovej dohody má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
13. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany zmluvnej strane povinnej zo zmluvnej pokuty.

14. Objednávateľ je oprávnený uplatňovať voči poskytovateľovi všetky zmluvné pokuty, na ktoré mu bude z porušenia tejto rámcovej dohody poskytovateľom vyplývať nárok, t.j. aj v prípade kumulácie zmluvných pokút.
15. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tejto rámcovej dohody nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany domáhať sa náhrady škody v plnej výške.
16. Zaplatenie zmluvnej pokuty nezavahuje poskytovateľa povinnosti splniť záväzok, z ktorého zmluvná pokuta vznikla.

Článok IX.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním poskytnuté služby a dodané tovary zodpovedajú všetkým podmienkam stanoveným v tejto rámcovej dohode a v príslušnej požiadavke objednávateľa. V opačnom prípade majú tieto služby vady, za ktoré poskytovateľ zodpovedá v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto rámcovej dohody.
2. Objednávateľ vady (reklamácie) služieb a/alebo tovarov poskytovateľovi písomne oznámi bez zbytočného odkladu po ich zistení. V prípade poskytnutia služieb s vadami je objednávateľ oprávnený podľa vlastnej úvahy:
 - a) požadovať odstránenie väd poskytnutím náhradných služieb,
 - b) požadovať primeranú zľavu z ceny služieb, alebo
 - c) odstúpiť od tejto rámcovej dohody.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu ním poskytovaných služieb ihneď, najneskôr do dvoch pracovných dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, ak povaha poskytnutej služby nevyžaduje okamžité odstránenie vady. Týmto postupom nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že doba, počas ktorej bude poskytovateľ zaisťovať náhradné plnenie podľa tohto odseku, nemá vplyv na termíny plnenia uvedené v príslušnej požiadavke.
4. Poskytovateľ je povinný odstrániť každú reklamovanú vadu, tzn. aj takú, pri ktorej nie je možné s istotou určiť, kto za vadu zodpovedá (resp. aj takú, pri ktorej poskytovateľ odmietne svoju zodpovednosť za vadu). V prípade, že sa v priebehu odstraňovania vady alebo po odstránení vady preukáže, že za ňu poskytovateľ nezodpovedá, poskytovateľ má nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov v súvislosti s odstránením vady.
5. Poskytovateľ je povinný dodať tovar v množstve a akosti, ktoré určuje táto rámcová dohoda, zabalený resp. vybavený na prepravu spôsobom, ktorý je obvyklý pre taký tovar v obchodnom styku, alebo ak nemožno tento spôsob určiť, spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru.
6. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar v okamihu jeho odovzdania oprávnenej osobe objednávateľa, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje táto rámcová dohoda.
7. Poskytovateľ poskytne na tovar záruku v dĺžke 24 mesiacov odo dňa riadneho dodania tovaru podľa tejto rámcovej dohody. Záručná doba bude predĺžená o dobu, ktorá zodpovedá dobe, počas ktorej nebolo možné tovar pre vadu riadne užívať.
8. Ak objednávateľ požaduje odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar alebo dodanie chýbajúceho tovaru, poskytovateľ je povinný dodať náhradný alebo chýbajúci tovar.
9. Objednávateľ má právo vrátiť dodávku vadného tovaru späť poskytovateľovi na náklady poskytovateľa.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady tovaru, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie,

pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Týmto postupom nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že doba, počas ktorej bude poskytovateľ zaisťovať náhradné plnenie podľa tohto odseku, nemá vplyv na termíny plnenia uvedené v príslušnej požiadavke.

11. V prípade, ak poskytovateľ reklamované vady tovaru neodstráni v lehote podľa predchádzajúceho bodu, má objednávateľ právo odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretej osoby na náklady poskytovateľa.
12. Ak vznikne objednávateľovi škoda na veciach, právach alebo iných majetkových hodnotách v dôsledku porušenia povinností uvedených v tejto rámcovej dohode zo strany poskytovateľa, je poskytovateľ za tieto škody zodpovedný a je povinný objednávateľovi vzniknuté škody nahradiť. Škoda sa nahrádza v peniazoch a v plnej výške.
13. Ak škodu spôsobila tretia osoba, ktorej poskytovateľ zveril plnenie svojej povinnosti, za škodu zodpovedá poskytovateľ.
14. Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s touto rámcovou dohodou ktoroukoľvek zmluvnou stranou, sa spravuje ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalšími právnymi predpismi o náhrade škody.

Článok X. Vyššia moc

1. Pre účely tejto rámcovej dohody sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od vôle zmluvných strán a tieto ich ani nemôžu nijak ovplyvniť, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy (požiar, záplavy).
2. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto rámcovej dohody nemožným do troch mesiacov od vyskytnutia sa udalosti považovanej za vyššiu moc v zmysle bodu 1 tohto článku tejto rámcovej dohody, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na predmetnú udalosť, požiada druhú dohodnú stranu o úpravu tejto rámcovej dohody.

Článok XI. Doba trvania a zánik rámcovej dohody

1. Táto rámcová dohoda je uzavretá na dobu určitú, a to na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania jej maximálneho rámca podľa článku VII. ods. 1 tejto rámcovej dohody.
2. Táto rámcová dohoda zaniká pred uplynutím doby trvania tejto rámcovej dohody:
 - a) vyčerpaním maximálneho rámca uvedeného v článku VII. ods. 1 tejto rámcovej dohody;
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - c) písomnou výpoveďou objednávateľa, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená adresátovi. Počas plynutia výpovednej lehoty sú zmluvné strany povinné dodržiavať podmienky tejto rámcovej dohody v plnom rozsahu;
 - d) písomným odstúpením od tejto rámcovej dohody jednou zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia tejto rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou, z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v platnom znení, z dôvodov označených za podstatné porušenie povinností zmluvnej strany v tejto rámcovej dohode, v prípadoch ustanovených touto rámcovou dohodou alebo z dôvodov podľa § 19 ZVO. Právne účinky odstúpenia od tejto

rámцovej dohody nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od tejto rámцovej dohody druhej zmluvnej strane;

- e) ak bol na majetok poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo poskytovateľ vstúpil do likvidácie.

3. Za podstatné porušenie tejto rámцovej dohody zo strany poskytovateľa sa považujú samostatne nasledovne porušenia tejto rámцovej dohody:

a) nedostupnosť hlasových alebo dátových služieb, ak:

- i. celková nedostupnosť presiahne 2 hodiny v rámci jedného kalendárneho dňa, alebo
- ii. k nedostupnosti dôjde opakovane vo viac ako 5 kalendárnych dňoch počas jedného kalendárneho mesiaca.

b) nedostupnosť služieb Mobile Device Management (MDM) a/alebo Mobile Threat defence (MTD), ak:

- i. služby MDM a/alebo MTD nie sú dostupné po dobu presahujúcu 60 hodín v rámci jedného kalendárneho mesiaca, alebo
- ii. sa vyskytne viac ako 10 samostatných incidentov nedostupnosti MDM a/alebo MTD v jednom kalendárnom mesiaci.

c) kvalita hlasových služieb je nižšia, ako sú požadované parametre uvedené v technickej špecifikácii (príloha č. 1 tejto rámцovej dohody), ak poskytovateľ na základe 10 a viac nahlásených incidentov v jednom kalendárnom mesiaci nedokáže preukázateľne dosiahnuť a udržať kvalitu hlasových služieb podľa špecifikácie.

d) iné podstatné porušenia povinností, ktoré sú výslovne označené ako podstatné porušenie tejto rámцovej dohody v iných ustanoveniach tejto rámцovej dohody

4. V prípade nepodstatného porušenia tejto rámцovej dohody je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto rámцovej dohody len v prípade, ak zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nesplní svoju dohodnutú povinnosť ani napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu dodatočnej primeranej lehoty, ktorá jej bola na to poskytnutá. V písomnom upozornení musí byť podrobne špecifikované porušenie zmluvnej povinnosti ako aj upozornenie na právo odstúpiť od tejto rámцovej dohody v prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote. V prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote má zmluvná strana právo odstúpiť od tejto rámцovej dohody.

5. Platnosť tejto rámцovej dohody nie je závislá od platnosti alebo účinnosti akejkolvek požiadavky z nej vyplývajúcej.

6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od požiadavky aj v prípade, ak poskytovateľ neposkytne služby v termínoch podľa konkrétnej požiadavky, ibaže by omeškanie poskytovateľa bolo zavinené objednávatelom v dôsledku porušenia jeho povinností vyplývajúcich z požiadavky alebo z tejto rámцovej dohody. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že v prípade odstúpenia objednávatel'a od požiadavky objednávateľ nie je povinný uhradiť žiadne storno poplatky spojené so službami v rámci danej požiadavky.

7. Zánikom tejto rámцovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto rámцovej dohody, s výnimkou nárokov na náhradu škody, zodpovednosti za vady, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, záväzkov mlčanlivosti. Zánikom tejto rámцovej dohody však nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z už jednotlivých potvrdených požiadaviek.

Článok XII. Povinnosť mlčanlivosti

1. Obe zmluvné strany berú na vedomie, že v súvislosti s plnením tejto rámcovej dohody prídu do styku s dôvernými informáciami (ktorými sa rozumejú najmä všetky informácie poskytnuté v rámci plnenia tejto rámcovej dohody a nie sú verejne prístupné) a údajmi druhej zmluvnej strany. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať utajenie týchto informácií a údajov a zároveň zamedziť ich zneužitiu vo svoj prospech alebo prospech tretích osôb. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby v súvislosti s realizáciou predmetu tejto rámcovej dohody nedošlo k sprístupneniu tretím stranám a zneužitiu dát objednávateľa a rovnako sa zaväzuje k takému konaniu, ktoré bude minimalizovať kontakt s dátami na mieru čo najnižšiu, avšak postačujúcu k riadnemu plneniu tejto rámcovej dohody. Povinnosť mlčanlivosti nezaniká ani po ukončení tejto rámcovej dohody, nie je možné sa jej nijako zbaviť. V prípade porušenia tohto záväzku je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi preukázanú škodu. V prípade, že škodu nie je možné finančne vyjadriť (napr. § 17, § 44 Obchodného zákonníka), má objednávateľ právo uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20.000,- eur bez DPH za každý preukázaný prípad sprístupnenia alebo zneužitia dôverných informácií a údajov. Táto zmluvná pokuta je splatná do 30 dní od písomného oznámenia objednávateľa o zistení porušenia záväzku podľa tohto bodu rámcovej dohody. Poskytovateľ zodpovedá za porušenie záväzku mlčanlivosti tretími osobami, ktoré použil na plnenie tejto rámcovej dohody.
2. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie tejto rámcovej dohody ako povinne zverejňovanej zmluvy.

Článok XIII. Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ sa týmto zaväzuje, že pri svojej činnosti sa bude riadiť a činnosť vykonávať podľa jemu známych pokynov objednávateľa a v súlade s podmienkami tejto rámcovej dohody. Poskytovateľ počas trvania tejto rámcovej dohody, ani po jej skončení nezverejní ani nepoužije žiadne informácie a skutočnosti, týkajúce sa objednávateľa, jeho zamestnancov alebo osôb určených objednávateľom, nebude tieto informácie reprodukovat', zverejňovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať. Poskytovateľ bude pri spracovávaní osobných údajov dodržiavať všetky povinnosti podľa platnej právnej úpravy ochrany osobných údajov.
2. Poskytovateľ má právo vykonávať spracovateľské operácie s osobnými údajmi spracúvanými v informačných systémoch poskytovateľa výlučne v súlade s právnym základom, od ktorého poskytovateľ odvodzuje oprávnenie spracúvať osobné údaje, a to len v rozsahu a spôsobom, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie ustanoveného alebo vymedzeného účelu spracúvania podľa tejto rámcovej dohody a je v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Právnym základom spracúvania osobných údajov poskytovateľa je nevyhnutnosť splnenia zmluvných povinností a ochrana oprávnených záujmov poskytovateľa a sprostredkovateľa.

Článok XIV. Register partnerov verejného sektora

1. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z.

o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.

2. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 1 tohto článku tejto rámcovej dohody, a teda bude táto rámcová dohoda plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.
3. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoj záväzok byť počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody zapísaný v registri partnerov verejného sektora, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z., má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 5.000,- eur bez DPH.
4. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že osoba alebo osoby, ktoré sú v registri partnerov verejného sektora zapísané ako jeho koneční užívatelia výhod, nie sú osobami uvedenými v § 11 ods. 1 písm. c) ZVO, medzi ktoré patrí prezident Slovenskej republiky, člen vlády, vedúci ústredného orgánu štátnej správy, ktorý nie je členom vlády, vedúci orgánu štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou, sudca Ústavného súdu Slovenskej republiky alebo sudca, generálny prokurátor Slovenskej republiky alebo prokurátor, verejný ochranca práv, predseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky a podpredseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky, štátny tajomník, generálny tajomník služobného úradu, prednosta okresného úradu, primátor hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, primátor krajského mesta alebo primátor okresného mesta a predseda vyššieho územného celku. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak na plnenie tejto rámcovej dohody použije subdodávateľa alebo subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, tak tento subdodávateľ alebo títo subdodávatelia k dátumu podpisu tejto rámcovej dohody nemajú v registri partnerov verejného sektora zapísaného konečného užívateľa výhod, ktorým je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) ZVO.

Článok XV. Doručovanie písomností

1. Ak táto rámcová dohoda neurčuje inak, akékoľvek oznámenia, žiadosti, súhlasy, požiadavky alebo iná komunikácia predpokladaná alebo povolená touto rámcovou dohodou bude mať e-mailovú alebo listinnú formu a bude doručená druhej zmluvnej strane. Ak táto rámcová dohoda požaduje na určitý úkon výslovne listinnú formu, v takomto prípade je e-mailová komunikácia vylúčená.
2. Pre doručovanie e-mailov medzi zmluvnými stranami súvisiacich s predmetom tejto rámcovej dohody platí, ak táto rámcová dohoda neurčuje inak, že obsah e-mailu sa považuje za doručený v prípade, že odosielateľ e-mailu dostane od adresáta e-mailu manuálnu odpoveď na zaslaný e-mail v deň doručenia tejto manuálnej odpovede, alebo v deň doručenia automatickej odpovede o doručení e-mailu. V prípade, ak nebude odosielateľovi e-mailu do 2 hodín od odoslania e-mailu doručená manuálna odpoveď na zaslaný e-mail a ani automatická odpoveď o doručení e-mailu, e-mail sa považuje za doručený uplynutím 2 hodín od jeho odoslania.
3. Pre doručovanie písomností, ktoré zmluvné strany nedoručujú e-mailom ani prostredníctvom webového portálu, platí, že písomnosť sa považuje za doručenú dňom jej faktického doručenia druhej zmluvnej strane. Písomnosť sa tiež považuje za doručenú dňom, keď márne uplynie lehota na prevzatie si zásielky na pošte, a to aj v prípade, že sa adresát o uložení nedozvedel. V prípade, ak adresát odmietne písomnosť prevziať, považuje sa písomnosť za doručenú dňom odmietnutia písomnosť prevziať.
4. V prípade zmeny ktoréhokoli z údajov uvedených v záhlaví tejto rámcovej dohody údajov,

týkajúcich sa kontaktných osôb a údajov uvedených v záverečných ustanoveniach tejto rámcovej dohody, je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného verejne dostupného registra.

Článok XVI. Zmena osoby poskytovateľa

1. V prípade podstatného porušenia tejto rámcovej dohody poskytovateľom je objednávateľ oprávnený vykonať zmenu tejto rámcovej dohody spočívajúcu v zmene osoby poskytovateľa, a to nahradením pôvodného poskytovateľa (ďalej len "pôvodný poskytovateľ") novým poskytovateľom v súlade s § 18 ZVO. Zmenu v osobe poskytovateľa je objednávateľ oprávnený vykonať nahradením pôvodného poskytovateľa subjektom, ktorý ako uchádzač vo verejnom obstarávaní splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo verejnom obstarávaní a umiestnil sa na druhom mieste v poradí v rámci verejného obstarávania (ďalej len "nový poskytovateľ"). Na vysporiadanie plnení medzi pôvodným poskytovateľom a objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 5 tohto článku rámcovej dohody. Na vysporiadanie plnení medzi novým poskytovateľom a objednávateľom sa vykonajú primerané úpravy tejto rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ súhlasí s takouto zmenou tejto rámcovej dohody, ak objednávateľ nahradí pôvodného poskytovateľa novým poskytovateľom podľa bodu 1 tohto článku rámcovej dohody. Poskytovateľ súhlasí s tým, že nadobudnutím účinnosti zmeny v osobe poskytovateľa prestáva byť zmluvnou stranou tejto rámcovej dohody a zmluvou stranou tejto rámcovej dohody sa stáva nový poskytovateľ.
3. Pôvodný Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 10 pracovných dní od oznámenia objednávateľom o podstatnom porušení tejto rámcovej dohody za účelom zmeny tejto rámcovej dohody podľa bodu 1 tohto článku rámcovej dohody poskytnúť objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie tejto rámcovej dohody do okamihu zmeny v osobe poskytovateľa, odovzdať objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením tak, aby nedošlo k vzniku škody alebo inej ujmy objednávateľovi.
4. V prípade omeškania pôvodného poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodu 3 tohto článku rámcovej dohody (neposkytnutie súčinnosti) vzniká objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany pôvodného poskytovateľa vo výške 250,- eur bez DPH.
5. V prípade uplatnenie postupu zmeny osoby poskytovateľa objednávateľom podľa tohto článku rámcovej dohody si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované/dodané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto rámcovej dohode a jej prílohách a úhrady za ne.
6. V prípade zmeny osoby poskytovateľa podľa tohto článku bude predmet plnenia poskytovaný novým poskytovateľom vychádzať z ponuky nového poskytovateľa. Jednotkové ceny položiek za predmet plnenia budú vychádzať z ponuky pôvodného poskytovateľa vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto rámcová dohoda. Tieto jednotkové ceny položiek môžu byť dodatkom k tejto rámcovej dohode navýšené o rozdiel medzi konkrétnou jednotkovou cenou z ponuky pôvodného poskytovateľa a konkrétnou jednotkovou cenou z ponuky nového poskytovateľa, najviac však o 20 % konkrétnej jednotkovej ceny z ponuky pôvodného poskytovateľa. Takto upravené jednotkové ceny položiek môžu byť dodatkom k tejto rámcovej dohode ďalej navýšené o mieru inflácie za obdobie od dňa účinnosti tejto rámcovej dohody do dňa účinnosti zmeny osoby poskytovateľa, pričom infláciou sa rozumie medziročná miera inflácie vyjadrená prírastkom harmonizovaného indexu spotrebiteľských cien (HICP) pre eurozónu zverejneného Štatistickým

úradom Európskej únie (Eurostat) na adrese <http://ec.europa.eu/eurostat>. Jednotkové ceny položiek je možné zvýšiť za každý ukončený rok účinnosti tejto rámcovej dohody iba vtedy, ak miera inflácie v jednotlivom roku presiahne 3 %, a to najviac o 6 %.

Článok XVII. Záverečné ustanovenia

1. Táto rámcová dohoda je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, jeden rovnopis je určený pre poskytovateľa a tri rovnopisy sú určené pre objednávateľa. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
2. Akékoľvek zmeny tejto rámcovej dohody je možné vykonať len písomnými dodatkami k nej podpísanými obidvoma zmluvnými stranami a v súlade s § 18 ZVO, ak v rámcovej dohode nie je uvedené inak.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory predovšetkým dohodou. Ak dohoda nie je možná, o spore rozhodne príslušný súd.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany, a že vykonajú všetko pre realizáciu predmetu tejto rámcovej dohody.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že v čase uzavretia tejto rámcovej dohody im nie sú známe žiadne okolnosti, ktoré by bránili alebo vylučovali uzavretie takejto rámcovej dohody, resp. ktoré by mohli byť vážnou prekážkou jej plnenia.
6. Právne vzťahy výslovne neupravené touto rámcovou dohodou sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že táto rámcová dohoda a ich vzájomné majetkové vzťahy vzniknuté z tejto dohody sa budú spravovať právnym poriadkom Slovenskej republiky.
7. Táto rámcová dohoda (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované dohody podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ berie na vedomie zverejnenie tejto rámcovej dohody (vrátane jej dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi v zmysle zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
8. Táto rámcová dohoda nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto rámcovú dohodu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto rámcová dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
9. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb poskytovateľa pre účely plnenia tejto rámcovej dohody postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú jej prílohy :
 - a) Príloha č. 1 – Opis predmetu rámcovej dohody
 - b) Príloha č. 2 – Cenová špecifikácia a predpokladané množstvá
 - c) Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov

- d) Príloha č. 4 – Všeobecné podmienky Poskytovateľa
- e) Príloha č. 5 – Zoznam osôb podľa článku V bodu 14 rámcovej dohody a požiadavky na ich odbornú spôsobilosť

11. Zmluvné strany vyhlasujú, že si text tejto rámcovej dohody riadne a dôsledne prečítali, porozumeli jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich. Ich zmluvné prejavy sú dostatočne jasné, určité a zrozumiteľné. Podpisujúce osoby sú oprávnené k podpisu tejto rámcovej dohody a na znak slobodného a vážneho súhlasu ju podpísali.

Za objednávateľa
V Bratislave, dňa 26.1.2026

Za poskytovateľa
V Bratislave, dňa 26.1.2026

.....
Národná banka Slovenska

.....
Orange Slovensko, a.s.

.....
Orange Slovensko, a.s.

Príloha č. 1 k Rámcovej dohode č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

Opis predmetu rámcovej dohody

A/ Mobilné elektronické komunikačné služby

Flexibilné poskytovanie mesačných hlasových a dátových paušálov bez viazanosti podľa nižšie uvedenej tabuľky podľa aktuálnych potrieb objednávateľa, pričom orientačný počet predstavuje približne 1 300 hlasových a 200 dátových paušálov.

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť aktiváciu požadovaného množstva SIM kariet a/alebo prenos všetkých telefónnych čísel objednávateľa do jedného mesiaca odo dňa vystavenia prvej objednávky. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi, ktorý už telefónne čísla využíva, možnosť ponechania si existujúcich telefónnych čísel nezávisle od operátora, ktorý službu poskytuje. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky potrebné technické a administratívne úkony tak, aby bola aktivácia SIM kariet a prenos telefónnych čísel realizovaný riadne, včas a bez prerušenia poskytovania služieb objednávateľovi.

Poskytovateľ je povinný aktivovať službu najneskôr do 2 hodín od doručenia požiadavky poskytovateľovi, ak bola uplatnená v čase podľa článku VI. bodu 10 tejto rámcovej dohody.

Názov paušálu	Obsah paušálu
Balík č. 1	volania v rámci organizácie, 100 SMS, 100 MB dát
Balík č. 2	nekonečné SMS/MMS
Balík č. 3	nekonečné volania v rámci SK, EU, nekonečné SMS v rámci SK, EU, 7 GB dát
Balík č. 4	nekonečné volania v rámci SK, EU, nekonečné SMS v rámci SK, EU, 12 GB dát
Balík č. 5	nekonečné volania v rámci SK, EU, 300 min vybrané krajiny sveta, nekonečné SMS v rámci SK, EU, 500 SMS vybrané krajiny sveta, 100 GB dát v SK, z toho 88 GB EU, 1 GB vybrané krajiny sveta
Mobilný internet č. 1	dátový paušál 5 GB
Mobilný internet č. 2	dátový paušál 10 GB
Mobilný internet č. 3	dátový paušál 25 GB
Mobilný internet č. 4	dátový paušál 50 GB

Volací program č. 1 (orientačný počet účastníckych čísel IP PBX je 1000 klapiek)	pre účastnícke čísla IP PBX z rozsahu 1000-5999, minútová tarifikácia na volanie v rámci VPS, do mobilných sietí SR, fixných sietí SR, medzinárodných hovorov do pevných sietí v EÚ a do mobilných sietí v EÚ.
---	---

	<i>Nejde o mesačný paušál na účastnícke číslo. Objednávateľ hradí hovorné podľa jednotkovej ceny za minútu odchádzajúceho volania v rámci SR a EÚ podľa návrhu kritérií.</i>
--	--

- a) Súčasťou každého paušálu/volacieho programu (okrem mobilného internetu č. 1 až č.4) sú:
- nekonečné volania v rámci organizácie objednávateľa,
 - telekomunikačné služby pre účastnícke telefónne čísla IP PBX s rozsahom 1000 – 5999 prepojených prostredníctvom zriadeného prepoja poskytovateľom.
- b) Doplnkové služby
- Služby CLIP, CLEAR
 - Blokovanie audiotextových čísel, blokácia SMS s osobitnou tarifikáciou (cestovné lístky, parkovné)
 - Vydávanie fyzickej SIM karty, v prípade požiadavky eSIM
 - Zaslanie SMS správ o zmeškaných hovoroch v rámci nedostupnosti siete alebo vypnutého mobilného telefónu
 - Prevod čísla na súkromnú osobu v prípade odchodu od objednávateľa
 - Prevod čísla zo súkromnej osoby na objednávateľa
 - Volanie na klapku (skrátaná voľba na klapku)
 - Hlasový a dátový Roaming mimo EÚ
- c) Pokrytie
- Poskytovanie mobilných služieb v 5G sieti operátora, vrátane zabezpečenia plnohodnotného a stabilného 5G pokrytia v celom rozsahu priestorov nasledovných objektov objednávateľa:
- Národná banka Slovenska, ústredie, I. Karvaša č. 1, 813 25 Bratislava,
 - Národná banka Slovenska, pracovisko, Cukrová 8, 811 08 Bratislava,
 - Národná banka Slovenska, pracovisko, Vazovova 2, 811 07 Bratislava,
 - Národná banka Slovenska, expozitúra, Národná 10, 975 77 Banská Bystrica,
 - Národná banka Slovenska, expozitúra, Slovenskej jednoty 14, 041 41 Košice,
 - Národná banka Slovenska, expozitúra, Antona Bernoláka 74, 010 01 Žilina,
 - Národná banka Slovenska, expozitúra, Dostojevského 4444/26, 058 02 Poprad,
 - Národná banka Slovenska, expozitúra, T. G. Masaryka 3, 940 62 Nové Zámky,
 - Národná banka Slovenska, VÚZ Bystrina, Nový Smokovec 21, 062 01 Vysoké Tatry,
 - Národná banka Slovenska, Múzeum mincí a medailí, administratívna budova, Štefánikovo nám. 11/21, 967 01 Kremnica.
 - Národná banka Slovenska, Meštiansky dom, dlhodobá výstava, Štefánikovo nám. 32/38, 967 01 Kremnica;
 - Národná banka Slovenska, Múzeum mincí a medailí, expozícia Líce a rub peňazí, Štefánikovo námestie 10/19, 967 01 Kremnica;
 - Národná banka Slovenska, Galéria, výstavné priestory, Štefánikovo námestie 33/40, 967 01 Kremnica;
 - Národná banka Slovenska, Mestský hrad, Zámocké námestie č. 568/1, 967 01 Kremnica;
- d) Ďalšie podmienky:
- pokrytie musí umožniť bežné využívanie hlasových služieb, dátových služieb (vrátane vysokorýchlostného internetu), zabezpečenú komunikáciu a stabilné pripojenie v rámci

5G siete – stavebné úpravy na prípadné dobudovanie pokrytia nie sú zo strany objednávateľa možné

- poskytovateľ preukáže technickú realizovateľnosť pokrytia predložením návrhu riešenia vrátane plánovaného harmonogramu implementácie,
- pokrytie budovy Ústredia NBS Bratislava, ul. Imricha Karvaša 1 musí zahrňovať všetky vnútorné priestory vrátane podzemných podlaží
- pokrytie budovy Ústredia NBS Bratislava, ul. Imricha Karvaša 1 môže využívať existujúcu infraštruktúru indoor pokrytia mobilným signálom operátorov Orange a T-Mobile
- výnimky z pokrytia jednotlivých zón priestorov, napr. z dôvodu komplikovanej alebo nákladnej realizovateľnosti, alebo potrebného rádiového odtienenia, musí odsúhlasiť objednávateľ,

e) Platforma pre správu hlasových a dátových služieb

- Prehľad o aktuálnej spotrebe jednotlivých SIM kariet (hlasových a aj dátových)
- Správa SIM kariet (aktivácia/deaktivácia, zmena nastavení, roaming, doplnkové služby)
- Poskytovanie prehľadných a detailných reportov o spotrebe telekomunikačných služieb (hlasové aj dátové) na mesačnej báze vo formáte .csv z ktorého bude jasné za aké služby sa na akej SIM karte v danom mesiaci platilo

B/ Zriadenie a prevádzka prepojenia s hlasovým systémom objednávateľa – IP PBX

- a) zriadenie prepojenia s hlasovým systémom objednávateľa (IP PBX) nasledovne:
 - hlavné prepojenie – SIP Trunk - lokalita budova Ústredia NBS Bratislava, Imricha Karvaša 1
 - záložné prepojenie – SIP Trunk - záložné technologické pracovisko NBS Datacube, Bratislava, Kopčianska 92Doptimálny počet kanálov v rámci SIP Trunk prepojenia navrhne poskytovateľ
- b) prevádzkovanie a údržba hlavného a záložného prepojenia medzi infraštruktúrou mobilného operátora a bodom pripojenia ku IP PBX objednávateľa
- c) používanie prepojenia medzi IP PBX objednávateľa a mobilným operátorom s aktivovanými doplnkovými službami:
 - privátny číslovací plán mobilných zariadení – skrátené 4 miestne čísla
 - voľby skrátenými číslami s prefixom medzi PBX objednávateľa a mobilným operátorom obojsmerne

C/ Koncové zariadenia mobilnej komunikácie (mobilné telefóny, tablety)

Nákup mobilných telefónov a tabletov bez viazanosti vrátane záručného a pozáručného servisu mobilných zariadení (mobil /tablet). Poskytovateľ zaradí zariadenia do Apple business managera a Zero touch podľa typu operačného systému poskytovateľom pri odoslaní zariadenia objednávateľovi. Lehota dodania zariadení je do 3 pracovných dní odo dňa ich objednania.

Technické požiadavky na koncové zariadenia

HighEnd Android mobilný telefón
Operačný systém: Android 15 alebo novší
Processor: minimálne 8-jadrový
RAM: minimálne 12 GB
Úložisko: minimálne 256 GB
Displej: Dynamic AMOLED 2X, minimálne 6.1" palcov, rozlíšenie min. FHD+ (2340×1080 px), obnovovacia frekvencia min. 120 Hz, HDR10+
Fotoaparát: minimálne 3 objektívy, hlavný snímač min. 50 Mpx, OIS, podpora nahrávania 4K a vyššie
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx
Odolnosť: minimálne IP68
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 6 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Podpora MDM a Zero-touch enrollment
Vlastné riešenie pre management aktualizácií
Zariadenie musí byť uvedené v Google Android Enterprise Recommended
Zariadenie musí byť nové, neaktivované
Dual SIM: podpora eSIM + nanoSIM alebo 2× eSIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
Samsung Galaxy S 25 5G (12GB/256GB) čierna
Samsung Galaxy S 25 5G (12GB/256GB) strieborná
Samsung Galaxy S 25 5G (12GB/256GB) modrá

Business Android mobilný telefón
Operačný systém: Android 15 alebo novší
Processor: minimálne 8-jadrový
RAM: minimálne 8 GB
Úložisko: minimálne 128 GB
Displej: AMOLED, minimálne 6.5" palcov, rozlíšenie min. FHD+ (2340×1080 px), obnovovacia frekvencia min. 120 Hz
Fotoaparát: min. 50 Mpx, optická stabilizácia obrazu (OIS)
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx
Odolnosť: minimálne IP67
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 5 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Podpora MDM a Zero-touch enrollment
Vlastné riešenie pre management aktualizácií

Zariadenie musí byť uvedené v Google Android Enterprise Recommended
Zariadenie musí byť nové, neaktivované
Dual SIM: podpora eSIM + nanoSIM alebo 2× eSIM alebo 2x nanoSIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
Samsung Galaxy A56 5G 256GB (8GB/256GB) čierna
Samsung Galaxy A56 5G 256GB (8GB/256GB) šedá
Samsung Galaxy A56 5G 256GB (8GB/256GB) ružová

HighEnd Android tablet
Operačný systém: Android 15 alebo novší
Processor: minimálne 8-jadrový s výkonom porovnateľným s MediaTek Dimensity 9300+ alebo vyšším
RAM: minimálne 12 GB
Úložisko: minimálne 256 GB
Displej: Dynamic AMOLED 2X, minimálne 11" palcov, rozlíšenie min. FHD+ (2560×1600 px), obnovovacia frekvencia min. 120 Hz, HDR10+
Fotoaparát: min. 13Mpx, Širokouhlý 8Mpx, podpora nahrávania 4K a vyššie
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx
Odolnosť: minimálne IP68
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 6 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Podpora MDM a Zero-touch enrollment
Vlastné riešenie pre management aktualizácií
Zariadenie musí byť uvedené v Google Android Enterprise Recommended
Zariadenie musí byť nové, neaktivované
Dual SIM: podpora eSIM + nanoSIM alebo 2× eSIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
Samsung Galaxy Tab S11 5G (12GB/256GB) šedá
Samsung Galaxy Tab S11 5G (12GB/256GB) strieborná

HighEnd iOS mobilný telefón
Operačný systém: iOS 18 alebo novší
Processor: Apple A18 alebo výkonnejšie porovnateľný
RAM: minimálne 8 GB
Úložisko: minimálne 256 GB
Displej: OLED Super Retina XDR, min. 6.1", rozlíšenie min. 2556×1179 px, HDR10+, ProMotion (min. 120 Hz)
Fotoaparát: min. 48 Mpx, s podporou ProRAW/ProRes a stabilizáciou
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx, Face ID
Odolnosť: minimálne IP68
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 5 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Plná kompatibilita s Apple Business Manager a MDM riešeniami
Zariadenie musí byť nové, neaktivované, určené pre EÚ trh
Dual SIM: podpora eSIM + nanoSIM alebo 2× eSIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
iPhone 17 Pro 256 GB

Business iOS mobilný telefón
Operačný systém: iOS 18 alebo novší
Procesor: minimálne Apple A18 alebo výkonovo porovnateľný
RAM: minimálne 6 GB
Úložisko: minimálne 128 GB
Displej: OLED Super Retina, min. 6.1", rozlíšenie min. 2556×1179 px
Fotoaparát: min. 48 Mpx, optická stabilizácia obrazu
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx, podpora Face ID
Odolnosť: minimálne IP68
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 5 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Plná kompatibilita s Apple Business Manager a MDM riešeniami
Zariadenie musí byť nové, neaktivované, určené pre EÚ trh
Dual SIM: podpora eSIM + nanoSIM alebo 2× eSIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
iPhone 17 256 GB

HighEnd iOS tablet
Operačný systém: iOS 18 alebo novší
Procesor: Apple M4 alebo výkonovo porovnateľný
RAM: minimálne 8 GB
Úložisko: minimálne 256 GB
Displej: OLED Super Retina XDR, min. 11", rozlíšenie min. 2420×1668 px, ProMotion (min. 120 Hz)
Fotoaparát: min. 13 Mpx, s podporou ProRAW/ProRes a stabilizáciou
Predný fotoaparát: min. 12 Mpx, Face ID
Odolnosť: minimálne IP68
Konektivita: 5G, Wi-Fi 6 alebo novšia, Bluetooth 5.3 alebo novší
Biometria
Minimálne 5 rokov softvérovej a bezpečnostnej podpory od dátumu uvedenia modelu
Plná kompatibilita s Apple Business Manager a MDM riešeniami
Zariadenie musí byť nové, neaktivované, určené pre EÚ trh
Podpora e-SIM
Konektor: USB-C
Zariadenia dodávané poskytovateľom:
Apple iPad Pro 13 12/256GB

D/ Mobile device management (MDM) a Mobile Threat defence (MTD)

Špecifikácia MDM a MTD služieb:

- Licencia MDM pre približne 1300 mobilných zariadení / mesiac s možnosťou navýšenia/zníženia podľa potreby organizácie
- Licencia MTD pre približne 1300 mobilných zariadení / mesiac s možnosťou navýšenia/zníženia podľa potreby organizácie
- Licencia eFota pre približne 400 mobilných zariadení / mesiac s možnosťou navýšenia/zníženia podľa potreby organizácie
- Podpora pre služby MDM a MTD – riešenie incidentov 5x8, úprava riešenia na základe požiadaviek užívateľa v rozsahu 12 hodín mesačne
Zaznamenanie incidentu do 1 hodiny, riešenie Zásadného incidentu (A) do 2 hodín od zaznamenania incidentu, riešenie Závažného incidentu (B) do 8 hodín od zaznamenania incidentu a riešenie Nepodstatného incidentu (C) do 40 hodín od zaznamenania incidentu

Závažnosť /typ incidentu	Popis naliehavosti incidentu
Zásadný incident (A)	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky MDM a/alebo MTD oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom MDM a/alebo MTD a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie MDM a/alebo MTD nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok MDM a/alebo MTD , ktorý neumožní úspešne realizovať procesy v NBS podporované MDM a/alebo MTD alebo 2. Aplikačné funkcie MDM a/alebo MTD , ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné.
Závažný incident (B)	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky MDM a/alebo MTD oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom MDM a/alebo MTD a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie MDM a/alebo MTD neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.
Nepodstatný incident (C)	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky MDM a/alebo MTD oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie MDM a/alebo MTD ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto MDM a/alebo MTD .

Technické požiadavky na MDM:

- on-premise riešenie
- preferencia Linux-based OS

- MDM umožňuje správu minimálne 1500 ID s možnosťou škálovania podľa potreby objednávateľa
- podpora správy Android / iOS platformy
- podmienený prístup k interným webovým aplikáciám a na fileserver /share v internej sieti
- možnosť správy interných aplikácií
- vynútenie inštalácie aplikácií
- nastavenie bezpečnostných politík (heslo, šifrovanie a iné)
- vlastná certifikačná autorita pre distribúciu certifikátov do zariadení
- podpora MTD technológie
- v prípade nasadenia iného riešenia MDM/MTD než sa momentálne používa u objednávateľa, je poskytovateľ zabezpečiť migráciu mobilných zariadení s tým že bude funkčná aktuálne nasadená multifaktorová autentifikácia používateľa (RSA aplikácia), Aplikácia Excalibur a MS Authenticator a ostane zachovaná aktuálna konfigurácia mobilných zariadení – migrácia musí nastať bez výpadku RSA služby a bez dopadu na používateľa, migrácia musí byť uskutočnená maximálne jeden mesiac odo dňa vystavenia prvej objednávky.

Technické požiadavky na MTD:

- MTD umožňuje ochranu minimálne 1500 ID s možnosťou škálovania podľa potreby objednávateľa

E/ Služby Konzultácie a Školenia

- 1.1. Služba Konzultácie / Školenia bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialene alebo formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa.
- 1.2. Predmetom služby Konzultácie je dodanie informácií, analýz, odporúčaní alebo organizácie spoločných workshopov.
- 1.3. Predmetom služby Školenia je školenie súvisiace s predmetom tejto rámcovej dohody, prípadne jeho časti, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa
- 1.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi Službu Konzultácie vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne do 80 hodín počas trvania tejto rámcovej dohody, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
- 1.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do 192 hodín počas trvania tejto rámcovej dohody, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
- 1.6. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi služby Konzultácie (obvykle spoločný workshop, porada), alebo pokiaľ sa objednávateľ a poskytovateľ dohodnú aj online (napr. TelCo, e-mail) na základe objednávky.
- 1.7. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí poskytnutie služby Konzultácia v požadovanej kvalite.

- 1.8. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoma stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
- 1.9. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB/CD) najneskôr do 2 dní pred termínom začiatku konania školenia.
- 1.10. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, kde potvrdí pre zástupcu objednávateľa poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.
- 1.11. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky, pokiaľ nie sú v objednávke navrhnuté iné termíny.

Príloha č. 2 k Rámcovej dohode č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

Cenová špecifikácia a predpokladané množstvá

A/ Mobilné elektronické komunikačné služby		
Názov položky	Predpokladané množstvo paušalov za 1 mesiac	Cena v € bez DPH za 1 paušál za 1 mesiac
Balík č. 1	21	0,43
Balík č. 2	4	0,32
Balík č. 3	1172	6,90
Balík č. 4	23	12,90
Balík č. 5	16	29,90
Mobilný internet č. 1	120	5,00
Mobilný internet č. 2	60	10,00
Mobilný internet č. 3	23	15,00
Mobilný internet č. 4	4	29,00
Názov položky	Predpokladané množstvo minút mesačne pre 1000 klapiek	Cena v € bez DPH za 1 minútu
Volací program č. 1 (pre 1000 klapiek) - Volania z PBX v rámci VPS	1500	0,01
Volací program č. 1 (pre 1000 klapiek) - Volania z PBX do mobilných sietí SR	1500	0,04
Volací program č. 1 (pre 1000 klapiek) - Volania z PBX do fixných sietí SR	1500	0,04
Volací program č. 1 (pre 1000 klapiek) - Volania z PBX Medzinárodné hovory do pevnej siete v EÚ	250	0,04
Volací program č. 1 (pre 1000 klapiek) - Volania z PBX Medzinárodné hovory do mobilnej siete v EÚ	250	0,04
Názov položky	Predpokladané množstvo za 1 mesiac	Cena v € bez DPH za 1 mesiac
Mesačný fixný poplatok za účtovacie číslo pre volací program č. 1	1000	0,01

Názov položky	Predpokladané množstvo mesiacov	Cena v € bez DPH za 1 mesiac
B/ Zriadenie a prevádzka prepojenia s hlasovým systémom IP PBX NBS		
Zriadenia a používanie prepojenia ku PBX NBS, prevádzka a údržba prepojenia medzi verejným operátorom a bodmi pripojenia ku IP PBX NBS	48	341,40

Názov položky	Predpokladané množstvo kusov	Cena v € bez DPH za 1 kus
C/ Koncové zariadenia mobilnej komunikácie (mobilné telefóny a tablety)		
HighEnd Android mobilný telefón	100	632,60
Business Android mobilný telefón	400	408,60
HighEnd Android tablet	50	856,60
HighEnd iOS mobilný telefón	345	1.137,40
Business iOS mobilný telefón	940	812,20
HighEnd iOS tablet	150	1.405,00

Názov položky	Predpokladané množstvo licencií za 1 mesiac	Cena v € bez DPH za 1 licenciu za 1 mesiac	Značka/typ licencie
D/ Mobile device management (MDM) a Mobile Threat defence (MTD) - vrátane úvodného nasadenia a manuálneho re-enrollment zariadení			
MDM - licencia UEM vrátane jednorazového aktivačného poplatku, nasadenia a prípadnej migrácie	1300	5,40	IVANTI UEM/MI-UEMP-D-1YS-A
MDM - licencia MTD vrátane jednorazového aktivačného poplatku, nasadenia a prípadnej migrácie	1300	6,00	IVANTI MTD/MI-MTD-D-1YS-A
MDM - licencia eFota	600	2,10	SAMSUNG KNOX E-FOTA/MI-KXKEOWWC210
Názov položky	Predpokladané množstvo mesiacov	Cena v € bez DPH za 1 mesiac	
Podpora pre služby MDM a MTD	48	2 000,00	

Názov položky	Predpokladané množstvo hodín	Cena v € bez DPH za 1 hodinu
E/ Služby Konzultácie a Školenia		
Služba Konzultácie	80	80,00
Služba Školenia	192	168,00

Príloha č. 3 k Rámcovej dohode č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

Zoznam subdodávateľov

p. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.	System4u a.s., sídlo: Lidická 48, 60200 Brno, IČO: 26945231, Zápis do OR: 12.11.2004 v obchodnom registri vedenom na krajskom súde v Brne, oddiel B 7780	

Príloha č. 4 k Rámcovej dohode č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

Všeobecné podmienky Poskytovateľa

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

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

Osobitné podmienky pre Manažment mobilných zariadení

Článok 1

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

- 1.1. Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B, je na základe zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (v ďalšom texte spoločne označované ako „Povolenia“) podnikom oprávneným poskytovať siete a služby elektronických komunikácií v pridelených frekvenčných pásmach. „Spoločnosť Orange“ je Orange Slovensko, a.s., vrátane jej zamestnancov, zástupcov a univerzálnych právnych nástupcov. Spoločnosť Orange je zmluvnou stranou v Zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretej s Účastníkom.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom Siete spoločnosti Orange, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) vydané podľa Zákona sa vzťahujú výlučne na poskytovanie Služby, s ňou súvisiacich služieb a iných služieb. Druhy služieb súvisiace s verejnou telefónnou službou poskytované spoločnosťou Orange sú uvedené v Cenníku, ak nie je ďalej uvedené inak. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov s príslušenstvom, na poskytovanie predplatených verejných telefónnych služieb Prima; na poskytovanie tzv. osobitných služieb sa aplikujú v stanovenom rozsahu. Všeobecné podmienky sú voľne prístupné na obchodných miestach spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená vydať osobitné podmienky na úpravu osobitných služieb (ďalej aj „osobitné druhy Služieb“). Spoločnosť Orange má popri práve upraviť osobitné druhy Služieb osobitnými podmienkami aj právo bližšie upraviť osobitnými podmienkami niektoré časti poskytovania Služieb, ktoré sú z väčšej časti upravované týmito Všeobecnými podmienkami (pre osobitné podmienky upravujúce iné vzťahy, ako je poskytovanie osobitných druhov Služieb, platia primerane ustanovenia o osobitných druhoch Služieb a ich osobitných podmienkach). V prípade vydania osobitných podmienok podľa predchádzajúcich dvoch viet, pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodnú inak, platí, že v rozsahu predmetu ich úpravy majú ustanovenia osobitných podmienok prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pre vydávanie osobitných podmienok a ich zmeny platia, pokiaľ tieto vzťahy nie sú osobitne riešené v osobitných podmienkach alebo ustanoveniach Všeobecných podmienok, primerane ustanovenia Všeobecných podmienok, Zákona a ostatných platných predpisov.
- 1.3. „Zaujemca“ 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 Všeobecných podmienok považuje za návrh na uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.
- 1.4. „Účastník“ je fyzická alebo právnická osoba (koncový užívateľ), ktorá uzatvorila so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní služieb.
- 1.5. „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.
- 1.6. „Cenník“ je tarifa Služby a súvisiacich elektronických komunikačných, resp. iných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe platne uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb. V Cenníku sú uvedené aj: údaje o bezplatných službách a o službách, za ktoré sa nepožaduje zvláštna úhrada, údaj, ako si Účastník môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách služieb spoločnosti Orange a prípadných zľavách z týchto cien, a výška servisných poplatkov, ak také Orange účtuje. Cenník ďalej obsahuje informácie o počiatočnom a konečnom termíne zúčtovacieho obdobia, spôsobe zaokrúhľovania, o spôsobe úhrady týchto cien a informáciu o možných rozdieloch v nákladoch Účastníka súvisiacich so spôsobmi platby. Cenník je prístupný na obchodných miestach spoločnosti Orange. Cenník môže byť vydaný spoločnosťou Orange aj vo viacerých dokumentoch, z textu ktorých vyplýva, že tvoria súčasť Cenníka (najmä prílohy, dodatky, doplnky Cenníka a pod.).
- 1.7. „Zmluva“ alebo „Zmluva o poskytovaní služieb“, alebo „Zmluva o poskytovaní verejných služieb“ je zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb, na základe ktorej sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť Účastníkovi pripojenie k jej Sieti a poskytovať Služby. Za Zmluvu, resp. Zmluvu o poskytovaní 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 o poskytovaní verejných služieb sú Všeobecné podmienky, Cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), sú súčasťou Zmluvy uzatvorenej s Účastníkom, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného

1.8.

predpisu, aj Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), sú súčasťou Zmluvy uzatvorenej s Účastníkom, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, aj Informácie o Zmluve a Zhrnutie Zmluvy, ibaže by Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo Zhrnutie Zmluvy nebude poskytnuté. Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

„Služba“ (prípadne „Služby“) je verejne dostupná elektronická komunikačná služba, obvykle poskytovaná za odplatu prostredníctvom sietí, ktorá zahŕňa službu prístupu k internetu, interpersonálnu komunikačnú službu alebo služby pozostávajúce úplne alebo prevažne z prenosu signálov, napríklad prenosové služby používané na poskytovanie služieb komunikácie stroj - stroj (M2M), umožňujúceho prenos hlasovej komunikácie, dátovej komunikácie alebo iných foriem komunikácie. Službou nie je poskytovanie obsahu alebo vykonávanie redakčnej kontroly obsahu prenášaného pomocou sietí a služieb; Služby pozostávajú z verejnej mobilnej telefónnej služby alebo zo služby prenosu dát, z iných služieb a s nimi súvisiacich služieb alebo z iných produktov. Mobilná telefónna služba zahŕňa najmä telefónne volania, hlasovú schránku, konferenčné volania, dátový prenos, presmerovanie volania, služby SMS a MMS. Neoddeliteľnou súčasťou niektorých Služieb sú im vlastné osobitné služby, ktoré nie je potrebné osobitným úkonom aktivovať a zároveň ich spravidla nie je možné deaktivovať (napr. možnosť dátového prenosu vo vybraných hlasových účastníckych programoch, možnosť zasielania SMS/MMS správ vo vybraných hlasových účastníckych programoch). Účastník je oprávnený aktivovať si k Službám doplnkové Služby v zmysle Cenníka. Služby poskytuje spoločnosť Orange Účastníkom v rozsahu a za podmienok upravených v Zmluve, Cenníku a v týchto Všeobecných podmienkach, prípadne v osobitných dohodách, ktoré môžu byť medzi spoločnosťou Orange Slovensko a Účastníkom uzavreté rôznymi formami prípustnými podľa platných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok (zmluvy, akceptované žiadosti Účastníka atď.); Služby spoločnosť Orange poskytuje podľa medzinárodne uznávaných štandardov na území Slovenskej republiky v oblastiach pokrytých príslušným signálom Siete spoločnosti Orange. Zoznam ponúkaných Služieb je uvedený v Cenníku. Služby, poskytovanie ktorých si vyžaduje špeciálne technické alebo komerčné riešenia a ktoré sú individuálne dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitných zmlúv alebo dodatkov k Zmluvám, nie sú uvedené v Cenníku. Spoločnosť Orange má právo stanoviť, ktoré z poskytovaných Služieb sa považujú za tzv. osobitné druhy Služieb, a ich poskytovanie upraviť osobitnými podmienkami.

1.9.

„SMS“ je služba súvisiaca s verejnou telefónnou službou, umožňujúca príjem a vysielanie krátkych textových správ. Riadne doručenie SMS závisí od

technickej špecifikácie Siete spoločnosti Orange, ktorú je spoločnosť Orange oprávnená meniť podľa jej oprávnených potrieb, ako aj od technickej špecifikácie siete iného podniku, od ktorého závisí funkčnosť služby. Predpokladom na riadne doručenie SMS je poskytnutie potrebnej súčinnosti, ako aj splnenie požadovaných technických predpokladov zo strany Účastníka.

1.10.

„MMS“ je služba súvisiaca s verejnou telefónnou službou, umožňujúca vysielanie a príjem správ s obrazovým, zvukovým, textovým, príp. audiovizuálnym obsahom. Riadne doručenie MMS závisí od technickej špecifikácie Siete spoločnosti Orange, ktorú je spoločnosť Orange oprávnená meniť podľa jej oprávnených potrieb, ako aj od technickej špecifikácie siete iného podniku, od ktorého závisí funkčnosť služby. Predpokladom na riadne doručenie MMS je poskytnutie potrebnej súčinnosti, ako aj splnenie požadovaných technických predpokladov zo strany Účastníka.

1.11.

„Mobilný telefón“ alebo „Zariadenie“ je akékoľvek koncové zariadenie, ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo IoT eSIM karty s prednahratým „bootstrap“ profilom operátora spoločnosti Orange alebo nahratí eSIM profilu na eSIM, ktorá je súčasťou Zariadenia, umožňuje komunikáciu a je priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu Siete na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií.

1.12.

„Sieť“ je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos hlasovej, dátovej a inej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, najmä mobilnými sieťami a rádiovými vlnami.

1.13.

„SIM karta“ (Subscriber Identification Module) je mikroprocesorový modul, aktiváciou ktorého sa technicky umožňuje prístup k Sieti a používanie Služieb. Za SIM kartu sa považuje aj eSIM a IoT eSIM.

1.14.

„GSM brána“ je telekomunikačné zariadenie, ktoré je určené na priame pripojenie na koncový bod Siete. Po vložení SIM karty GSM brána umožňuje Účastníkovi (t. j. prevádzkovateľovi GSM brány) prístup do Siete spoločnosti Orange za účelom sprístupnenia Služby. GSM bránu opatrenú SIM kartou nie je možné prevádzkovať bez uzatvorenej osobitnej zmluvy podľa Zákona so spoločnosťou Orange a iba za podmienok ňou stanovených. GSM bránu nie je možné použiť na prepojenie elektronických komunikačných sietí, na ukončovanie prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieti spoločnosti Orange Slovensko a/alebo na poskytovanie služieb. Porušenie ustanovení tohto bodu alebo ktoréhokoľvek z nich sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok v zmysle čl. 5 bodu 5.1. písm. cc) a za dôvod na odstúpenie od Zmluvy v zmysle čl. 4 bodu 4.5. písm. b) týchto Všeobecných podmienok.

1.15.

„Pripojenie SIM karty“ do Siete spoločnosti Orange je technický a administratívny postup spoločnosti Orange Slovensko a Účastníka, ktorým sa umožní prístup k Službám Účastníkovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky na poskytovanie Služieb.

- 1.16. „Deaktivácia SIM karty“ je technický a administratívny postup spoločnosti Orange, ktorým sa zneвозмоžní prístup k Službám Účastníkovi.
- 1.17. „PIN kód“ (Personal Identification Number) je kód pozostávajúci zo zvoleného číselného radu, zadáním ktorého je umožnený prístup k informáciám uloženým na SIM karte. PIN kód poskytne spoločnosť Orange Účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy.
- 1.18. „PUK kód“ (Personal Unblocking Key) je kód pozostávajúci z číselného radu, zadáním ktorého je umožnené odblokovanie SIM karty v prípade jej zablokovania nesprávnym zadáním PIN kódu. PUK kód prideli spoločnosť Orange Účastníkovi na požiadanie a za cenu podľa Cenníka.
- 1.19. „ID kód“ (Identifikačný kód) je bezpečnostný kód zložený z čísel alebo kombinácie čísel a znakov, generovaný informačným systémom spoločnosti Orange. ID kód slúži Účastníkom na identifikáciu v súvislosti s aktiváciou a používaním vybraných Služieb, ako aj na komunikáciu s úsekom služieb zákazníkom. ID kód prideli spoločnosť Orange Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy a na základe jeho žiadosti.
- 1.20. „Roaming“ je používanie Služieb Účastníkom v sieti zahraničného podniku, s ktorým spoločnosť Orange uzatvorila zmluvu o poskytovaní roamingu, pokiaľ má Účastník poskytovanie týchto Služieb so spoločnosťou Orange dohodnuté.
- 1.21. „Obchodné miesto“ je obchodný priestor spoločnosti Orange Slovensko alebo jej autorizovaných predajcov, označený logom spoločnosti Orange, v ktorom sú prístupné platné Všeobecné podmienky, Cenník a ďalšie zmluvné dokumenty týkajúce sa poskytovania Služieb, ako aj informačné materiály o Službách uvedených v Cenníku, ako aj o aktuálnych ponukách najmä tých Služieb, ktoré nie sú osobitne spoplatňované. V týchto priestoroch (avšak nielen v nich) uzatvárajú zamestnanci alebo obchodní zástupcovia v zastúpení spoločnosti Orange Zmluvy o poskytovaní služieb a poskytujú záujemcom o ich uzatvorenie, ako aj Účastníkom, všetky dostupné informácie o Službách; pokiaľ je to technicky možné a osobitne dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, za obchodné miesta sa považujú aj komunikačné prostredia (napr. internet). Komunikačné prostredia (napr. internet) sa považujú za obchodné miesta aj v prípadoch, ak to nebolo medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange výslovne dohodnuté, ale z úkonov Účastníka je zrejmé, že súhlasil (konkludentne) s využitím komunikačného prostredia ako obchodného miesta.
- 1.22. „Lokalizačné údaje“ sú údaje spracúvané v sieti alebo prostredníctvom služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia Užívateľa Služby.
- 1.23. „Prevádzkové údaje“ sú údaje vzťahujúce sa na Užívateľa a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie. Prevádzkovými údajmi sú predovšetkým, avšak nie výlučne, záznamy o vykonaných volaniach, odoslaných a prijatých SMS a MMS správach a správach elektronickej pošty, záznamy o vykonaných prenosoch dát a podobne. Prevádzkovým údajom nie je obsah prenášaných správ.
- 1.24. „GSM“ (Global System for Mobile Communication) je mobilný bunkový rádiokomunikačný systém existujúci v Európskej únii, ktorý pracuje vo frekvenčnom pásme 900, resp. 1 800 MHz.
- 1.25. „UMTS“ (Universal Mobile Telecommunications System) je digitálny bunkový komunikačný systém 3. generácie mobilných telefónnych sietí pracujúci vo frekvenčnom pásme 2 GHz.
- 1.26. „Správa“ je informácia, ktorá sa vymieňa alebo prenáša medzi konečným počtom subjektov prostredníctvom Služby; okrem informácie prenášanej ako súčasť rozhlasového a televízneho vysielania sieťou, ktorú nemožno priradiť konkrétnemu Užívateľovi, ktorý túto informáciu prijíma.
- 1.27. „Iné služby“ sú tovary, služby alebo iné produkty ponúkané tretími osobami prostredníctvom spoločnosti Orange, ktoré si Účastník objednal prejavom svojej vôle stanoveným spôsobom a týmto prejavom vôle sa súčasne zaviazal zaplatiť ich cenu tretím osobám prostredníctvom spoločnosti Orange (napr. zbierky).
- 1.28. „Pokyn“ – Pokynom sa na účely týchto Všeobecných podmienok rozumie 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.
- 1.29. „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.
- 1.30. „Volanie cez Wi-Fi“ alebo „VoWiFi“ je služba, ktorá umožňuje využívanie mobilných telefónnych služieb prostredníctvom Wi-Fi siete na miestach, kde by inak poskytovanie Služieb nebolo spravidla možné vôbec alebo len v obmedzenej kvalite (napr. pivničné priestory), a to spravidla prostredníctvom neverejných rádiových sietí, zväčša prevádzkovaných tretími stranami. Účastník berie na vedomie, že pri využívaní neverejných rádiových sietí môžu byť obmedzené alebo inak ovplyvnené vlastnosti poskytovaných služieb a spoločnosť Orange nie je technicky spôsobilá zabezpečiť ich obvyklú kvalitu. Spoločnosť Orange osobitne zdôrazňuje, že pri využívaní služby Volanie cez Wi-Fi nie sú služby tiesňového volania (jednotné európske číslo tiesňového volania 112), resp. inej tiesňovej komunikácie k dispozícii vôbec alebo len v obmedzenom rozsahu, napr. nie je možná lokalizácia volajúceho.
- 1.31. „eSIM“ (Embedded SIM) je čip, ktorý je súčasťou Zariadenia, umožňujúci nahrať eSIM profilu. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na eSIM. „eSIM profil“ je profil Užívateľa nahrať na eSIM čip, jeho nahrať sa technicky umožňuje prístup k Sieti a užívanie Služieb.

- 1.32. „IoT eSIM“ je mikroprocesorový modul s prednahratým eSIM profilom operátora spoločnosti Orange (bootstrap profile). IoT eSIM má fyzický formát SIM karty alebo SIM čipu, ktorú Užívateľ vloží do svojho Zariadenia. Profil operátora spoločnosti Orange je uchovávaný na IoT eSIM elektronicky, čím umožňuje jeho elektronickú výmenu na diaľku v budúcnosti bez fyzickej výmeny SIM karty alebo SIM čipu v Zariadeniach Užívateľa. Aktiváciou IoT eSIM sa vytvorí elektronický profil Užívateľa, ktorý umožňuje prístup k Sieti a používaniu Služieb. IoT eSIM je určená výhradne na využitie v aplikáciách internet vecí (IoT) a telemetrii. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na IoT eSIM.
- 1.33. „Verejná Sieť“ je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos informácií medzi koncovými bodmi Sieťe.
- 1.34. „Služba s pridanou hodnotou“ je služba, ktorá si vyžaduje spracovanie prevádzkových údajov alebo lokalizačných údajov iných ako prevádzkových nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu tejto služby.
- 1.35. „Mikropodnikom“ 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.
- 1.36. „Malým podnikom“ 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.
- 1.37. „Neziskovou organizáciou“ 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.
- 1.38. „Informácie o Zmluve“ sú informácie v rozsahu stanovenom § 84 ods. 3 Zákona, ktoré spoločnosť Orange poskytuje Záujemcovi predtým, ako bude viazaný Zmluvou v zmysle bodu 2.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 1.39. „Zhrnutie Zmluvy“ znamená zhrnutie Zmluvy, ktoré spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi v zmysle bodu 2.4 týchto Všeobecných podmienok v rozsahu podľa Zákona (v súlade s vykonávacím nariadením 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).
- 1.40. „Priamym marketingom“ sa rozumie 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.

Článok 2

Zmluva o poskytovaní služieb.

Aktivácia Služieb

- 2.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na základe Zmluvy uzatvorenej v písomnej podobe medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje Zákon, platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravuje Zmluva, Všeobecné podmienky a Cenník. Spoločnosť Orange a Záujemca, prípadne 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 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.
- 2.2. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorým sa spoločnosť Orange zaväzuje Účastníkovi zriadiť pripojenie k jej Sieti a poskytovať Účastníkovi požadované Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za pripojenie k jej Sieti a poskytovanie dohodnutých Služieb. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Práva Účastníka vyplývajúce z alebo súvisiace s ponukou Balíkov Služieb podľa bodu 10.1. týchto Všeobecných podmienok tým nie sú dotknuté, pokiaľ sa Účastník, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne práv uvedených v bode 10.1. týchto Všeobecných podmienok nevzdal.
- 2.3. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo ich časť nebudú poskytnuté. Informácie o Zmluve poskytne spoločnosť Orange na trvanlivom nosiči.
- 2.4. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Zhrnutie Zmluvy.

- Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Zhrnutie zmluvy, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Zhrnutie Zmluvy nebude poskytnuté. Ak poskytnutie Zhrnutia Zmluvy pred jej uzatvorením nebude zo strany spoločnosti Orange technicky možné, spoločnosť Orange poskytne Zhrnutie Zmluvy bezodkladne po jej uzatvorení, pričom v takom prípade je Zmluva o poskytovaní služieb platná až dňom, keď Záujemca preukázateľne potvrdí spoločnosti Orange po doručení Zhrnutia Zmluvy súhlas s uzatvorením Zmluvy. Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú, pokiaľ v dodatku k nej alebo v inej dohode medzi Účastníkom a podnikom nie je dohodnuté inak. Cena Služieb je dohodnutá v Zmluve s odkazom na Cenník.
- 2.5. Spoločnosť Orange je povinná uzavrieť Zmluvu, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie uvedené nižšie, s každým Záujemcom o jej uzatvorenie (Účastníkom), ktorý:
- a) požiada o uzatvorenie Zmluvy;
 - b) pristúpi na podmienky Zmluvy a tieto Všeobecné podmienky;
 - c) predloží doklady, ktoré preukazujú jeho totožnosť, adresu trvalého pobytu alebo jeho sídla na území Slovenskej republiky, prípadne adresu na zasielanie faktúr a písomností alebo ďalšie skutočnosti podľa požiadaviek spoločnosti Orange; podrobná informácia o požadovaných dokladoch je prístupná na všetkých obchodných miestach spoločnosti Orange.
- 2.6. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
- a) poskytovanie Služieb je v požadovanom mieste alebo požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov;
 - b) Záujemca (Účastník) nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, pretože je dlžníkom (v omeškaní) spoločnosti Orange alebo iného podniku alebo ak spoločnosť Orange, prípadne iný podnik z tohto dôvodu už predtým odstúpil od zmluvy s ním uzatvorenej alebo vypovedal zmluvu, alebo sa nachádza v zozname dlžníkov podľa osobitného predpisu alebo
 - c) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.
- 2.7. Zmluva nadobudne platnosť v deň jej uzatvorenia, ak spoločnosť Orange poskytla Záujemcovi (podľa bodu 2.4. týchto Všeobecných podmienok) pred uzatvorením Zmluvy Zhrnutie Zmluvy v zmysle bodu 2.4. Všeobecných podmienok. Zmluva je uzatvorená dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami na tlačive spoločnosti Orange. Ak nedôjde k podpísaniu Zmluvy obidvoma zmluvnými stranami v jeden deň, považuje sa za uzatvorenú v deň, v ktorom ju podpísala v poradí druhá zmluvná strana. Zmluva môže byť uzatvorená len s jedným Záujemcom.
- 2.8. Záujemca podpisuje Zmluvu priamo alebo prostredníctvom splnomocneného, prípadne zákonného zástupcu. Splnomocnený zástupca sa preukáže splnomocnením s úradne overeným podpisom Záujemcu. Zákonný zástupca sa preukáže právoplatným rozhodnutím príslušného štátneho orgánu, ak nie je určený priamo zákonom.
- 2.9. Záujemca, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou zapísanou v obchodnom, prípadne inom registri vedenom na príslušnom súde alebo štátnom orgáne, prípadne inej inštitúcii zriadenej podľa zákona, podpisuje Zmluvu v súlade s týmto zápisom, štatútom alebo iným relevantným dokladom o právnej subjektivite Záujemcu. Záujemca, ktorý je zahraničnou osobou a je oprávnený podnikat' na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzatvorenia Zmluvy povinný predložiť doklady svedčiacie o jeho právnej subjektivite a iné doklady potrebné na preukázanie skutočností podľa požiadaviek spoločnosti Orange v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 2.10. Zmluva je vyhotovená dvojmo, jedno vyhotovenie pre Účastníka a jedno vyhotovenie pre spoločnosť Orange.
- 2.11. Spoločnosť Orange prideli Účastníkovi SIM kartu/ SIM karty v rozsahu dohodnutých Služieb podľa uzavretej Zmluvy. Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo určiť Účastníkovi maximálny počet pridelených SIM kariet.
- 2.12. Sprístupnenie Služieb Účastníkovi vykoná spoločnosť Orange aktivovaním pridelennej SIM karty/SIM kariet v Sieti po uzatvorení Zmluvy a po uhradení aktivačného poplatku podľa platného Cenníka Účastníkom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Účastník uhradí aktivačný poplatok v cene podľa Cenníka, pokiaľ medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange nie je dohodnuté inak.
- 2.13. Spoločnosť Orange prideli ku každej SIM karte telefónne číslo buď bezplatne podľa vlastného výberu, alebo odplatne podľa výberu Účastníka za cenu uvedenú v Cenníku, ak je Účastníkom zvolené telefónne číslo voľné a ak je to technicky možné. V prípadoch ustanovených osobitnými podmienkami spoločnosti Orange je telefónne číslo prenesené zo siete iného podniku. Aktivovanú SIM kartu alebo SIM karty odovzdá spoločnosť Orange Slovensko Účastníkovi bezodkladne po uzatvorení Zmluvy a zaplatení aktivačného poplatku, ak sa s Účastníkom nedohodne inak.
- 2.14. Zmluva nevznikne, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, obchodnými zvyklosťami alebo v rozpore s dobrými mravmi.
- 2.15. 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 Služby a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj hesiel, autentifikačných prostriedkov a kódov potrebných na užívanie Služby alebo na ich aktiváciu. Účastník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená posilať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu,

môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenie Účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k Účastníkovi.

Článok 3 Zmena Zmluvy

- 3.1. Zmenu alebo sprístupnenie Služieb podľa aktuálnej ponuky spoločnosti Orange, zmenu v pridelených SIM kartách podľa Zmluvy, zmenu v spôsobe úhrady ceny, prípadne iné zmeny podmienok poskytovania Služieb podľa Zmluvy, ako aj zmenu iných zmluvných podmienok, je možné uskutočniť jednostranne spoločnosťou Orange alebo na základe dohody obidvoch zmluvných strán. Jednostrannou zmenou Zmluvy spoločnosťou Orange nie je dotknuté právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy v zmysle bodu 4.4. týchto Všeobecných podmienok.
- 3.2. 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.
- 3.3. Zmenu alebo sprístupnenie nových Služieb, zmenu v pridelených SIM kartách podľa Zmluvy a zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnuté Služby uskutoční spoločnosť Orange Slovensko najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi za predpokladu, že písomnú žiadosť Účastníka o zmenu prevezme spoločnosť Orange Slovensko najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi. V opačnom prípade uskutoční spoločnosť Orange požadovanú zmenu v Zmluve najneskôr v posledný deň zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, ktoré nasleduje po uplynutí zúčtovacieho obdobia, v ktorom spoločnosť Orange Slovensko prevzala žiadosť o zmenu v Zmluve.
- 3.4. Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje:
 - a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, dodržanie ktorých je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti Orange, pokiaľ sa Účastník a spoločnosť Orange nedohodnú inak;
 - b) v súvislosti so sprístupnením tých Služieb, na sprístupnenie ktorých spoločnosť Orange určila ako podmienku písomnú formu dodatku k Zmluve;
 - c) v súvislosti so záväzkami Účastníka, ktoré podľa Občianskeho zákonníka možno dohodnúť len v písomnej forme.
- 3.5. Písomná forma dodatku k Zmluve sa nevyžaduje:
 - a) v súvislosti so zmenou adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka, alebo jeho identifikačných údajov, ako aj v prípade zmeny sídla spoločnosti Orange;
 - b) v súvislosti so zmenou týchto Všeobecných podmienok alebo zmenou ceny a programu Služieb podľa Cenníka;

- c) v súvislosti so zmenou podmienok poskytovania Služieb stanovených v Cenníku neuvedených v bode b) tohto bodu;
- d) v súvislosti so zmenou alebo sprístupnením Služieb, na sprístupnenie ktorých stanovila spoločnosť Orange iný spôsob;
- e) v súvislosti so zmenou spôsobu fakturácie (aktívacia/deaktívacia služby Elektronická faktúra);
- f) v iných prípadoch, keď sa nevyžaduje písomná forma dodatku k Zmluve.

- 3.6. Dohoda o zmene zmluvných podmienok a o zmene ceny a programu Služieb podľa Cenníka medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého použitia Služieb počas účinnosti zmenených zmluvných podmienok alebo ceny Služieb, prípadne zmeneného programu Služieb podľa Cenníka, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 3.7. Spoločnosť Orange je povinná jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť Účastníkovi každú zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Orange má týkať Účastníka na trvanlivom nosiči, a to písomne (vrátane uvedenia informácií vo faktúre alebo zaslaním informačných materiálov), elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS, MMS) aspoň jeden mesiac pred účinnosťou takejto zmeny zmluvných podmienok a zároveň je spoločnosť Orange povinná informovať Účastníka o práve na odstúpenie podľa bodu 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 3.8. Zmenu podmienok poskytovania Služieb, ktoré sú uvedené v Cenníku, je spoločnosť Orange oprávnená vykonať jednostrannou zmenou ustanovení Cenníka, pričom na oznamovanie Účastníkom týchto zmien platí primerane ustanovenie bodu 3.7. tohto článku.

Článok 4 Doba platnosti a ukončenie Zmluvy

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Pokiaľ sa Účastník na základe dohody so spoločnosťou Orange uzatvorenej vo forme dodatku k Zmluve zaviazal využívať Služby počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „Doba viazanosti“), uzatvorením dodatku k Zmluve sa dočasne mení doba trvania Zmluvy na dobu určitú, ktorá zodpovedá Dobe viazanosti. Ak počas Doby viazanosti dôjde k dočasnému prerušeniu alebo obmedzeniu poskytovania Služieb, doba, po ktorú Účastník nebude z tohto dôvodu využívať Služby, sa nezapočíta do Doby viazanosti a Doba viazanosti sa predĺži o obdobie trvania dočasného prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb; ustanovenia dodatku k Zmluve platia až do skončenia takto predĺženej Doby viazanosti. Ak po uplynutí dohodnutej Doby viazanosti Účastník naďalej využíva Služby na základe Zmluvy, je spoločnosť Orange oprávnená účtovať mu štandardnú cenu Služieb podľa platného Cenníka.
- 4.2. Platnosť Zmluvy zaniká:
 - a) dohodou zmluvných strán;
 - b) odstúpením od Zmluvy;
 - c) výpoveďou zo strany Účastníka alebo spoločnosti Orange Slovensko;
 - d) smrťou alebo zánikom Účastníka.

- 4.3. Obidve zmluvné strany sú oprávnené ukončiť písomnou dohodou platnosť Zmluvy k obojstranne dohodnutému a potvrdenému dátumu, ak Zmluva alebo dodatok k nej neustanovuje inak.
- 4.4. Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu spoločnosť Orange:
- a) oznámi zmenu Zmluvy, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy;
 - b) ani po opakovane (dva- a viackrát) uznannej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností podniku stále pretrváva; toto právo nemá Účastník pri poskytovaní služieb prístupu k internetu;
 - c) neoznámi výsledok prešetrenia reklamácie Služby v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služby stanovenej v čl. 15 týchto Všeobecných podmienok, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.
- Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa písma a) tohto článku, 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.
- 4.5. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) Účastník nezaplatil splatnú cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni jej splatnosti;
 - b) Účastník pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu spoločnosti Orange takéto zariadenie neodpojí vrátane prípadov podľa čl. 1 bodu 1.14. a/alebo čl. 10 bodu 10.2. písm. e);
 - c) Účastník použije opakovane (dva- a viackrát) Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania Služby je najmä, ak Účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služby;
 - d) Účastník opakovane (dva- a viackrát) porušuje podmienky Zmluvy alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy, pričom podstatným porušením podmienok Zmluvy je zneužitie Služby spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením alebo prekonanie, alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby oprávnenými subjektmi;
 - e) Účastník neuhradil aktivačný poplatok alebo si neprevzal aktivovanú SIM kartu/SIM karty v lehote dohodnutej pri uzatvorení Zmluvy;
 - f) Účastník opakovane (dva- a viackrát) neoprávne zasahuje do zariadenia Sieť alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti.
- 4.6. Odstúpením sa Zmluva zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o odstúpení.
- 4.7. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy, ktorá bola uzatvorená na dobu neurčitú, písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu.
- 4.8. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Ak bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane najneskôr v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená. V prípade, že bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane neskôr ako v druhý pracovný deň pred ukončením zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, výpovedná doba začína plynúť v prvý deň nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a skončí sa posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 4.9. Platnosť Zmluvy zaniká smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho a právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou.
- 4.10. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči spoločnosti Orange a súčasne vyrovnať všetky svoje ostatné záväzky voči spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.
- 4.11. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník výslovne súhlasí.
- 4.12. 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 spracúvaní osobných údajov, o telekomunikačnom tajomstve.
- 4.13. Ak zmluvné strany uzatvorili Zmluvu na dobu určitú, jej doba platnosti sa pred jej uplynutím môže na základe dohody oboch zmluvných strán predĺžiť formou dodatku, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.14. V prípade Zmluvy uzatvorenej 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. Spoločnosť Orange pred automatickým predĺžením Zmluvy podľa predchádzajúcej vety informuje Účastníka, najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva 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.
- 4.15. Ak Účastník odstúpi od Zmluvy na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola uzatvorená, má spoločnosť Orange právo žiadať od Účastníka kompen-

záciu za Zariadenia, ktoré sa Účastník rozhodne si ponechať a ktoré boli 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.

- 4.16. 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 4.4. písm. a), bodu 3.7. a bodu 4.15. týchto Všeobecných podmienok neaplikujú.
- 4.17. V prípade prenosových služieb používaných na poskytovanie služby komunikácie stroj - stroj (M2M) sa ustanovenie podľa bodu 4.14. týchto Všeobecných podmienok neaplikuje.

Článok 5

Práva a povinnosti spoločnosti Orange

- 5.1. Okrem iných oprávnení upravených v týchto Všeobecných podmienkach, resp. v Zákone má spoločnosť Orange právo:

- a) na zaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb, hodnota ktorej prekročí pred ukončením účtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu dohodnutého účastníckeho programu v Zmluve vopred; spoločnosť Orange má za rovnakých podmienok, aké platia pre vznik práva na zaplatenie zábezpeky podľa tohto písmena, právo na zaplatenie preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb, ako aj na zaplatenie časti alebo celej ceny Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných;
- b) na úhradu ceny poskytnutej Služby, administratívnych a iných poplatkov podľa Cenníka, ako aj súm, na zaplatenie ktorých v prospech tretích osôb prostredníctvom spoločnosti Orange sa Účastník zaviazal prejavom svojej vôle stanoveným spôsobom, napr. zbierky, produkty tretích osôb poskytované prostredníctvom spoločnosti Orange (Iné služby), v lehote splatnosti podľa článku 11 bodu 11.8. týchto Všeobecných podmienok;
- c) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi z dôvodov stanovených nižšie v tomto písmene. 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, ktoré tvoria jednu Zmluvu podľa ust. čl. 2 bodu 2.2. Všeobecných podmienok. Spoločnosť Orange má právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi z dôvodu:
- ca) nezaplatenia zábezpeky na cenu poskytnutej Služby vopred v zmysle článku 5 bodu

5.1. písm. a) týchto Všeobecných podmienok (rovnako aj z dôvodu nezaplatenia preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb, resp. z dôvodu nezaplatenia časti alebo celej ceny Služby alebo Iných služieb v súlade s ustanoveniami druhej časti vety písmena a) tohto bodu; ďalej sa všetky ustanovenia tohto subpísmena vzťahujú aj na preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb a na časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných, ktoré neboli zaplatené Účastníkom v rozpore s ustanoveniami písmena a) tohto bodu); nezaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok alebo preddavku je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok zo strany Účastníka. Deaktiváciu pridelennej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi pre akúkoľvek odchádzajúcu komunikáciu uskutoční spoločnosť Orange po oznámení výzvy na zaplatenie zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb/preddavku spôsobom upraveným v článku 16 bode 16.2. písm. d) týchto Všeobecných podmienok Účastníkovi spolu s poskytnutím primeranej lehoty na zaplatenie; takáto výzva sa považuje za náležité upozornenie. Spätnú aktiváciu pridelennej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, a to po pripísaní zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb/preddavku na účet spoločnosti Orange Slovensko alebo po predložení dokladu o jej uhradení Účastníkom;

- cb) neuhradenia splatnej ceny za poskytnuté Služby podľa bodu 1 písm. b) tohto článku v primeranej lehote po dátume splatnosti ceny za poskytnuté Služby (prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby môže spoločnosť Orange až do zaplatenia ceny alebo do zániku Zmluvy). Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb po predchádzajúcom náležitom upozornení Účastníka a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie. Za takéto upozornenie sa považuje aj verejný oznam na webovej stránke spoločnosti Orange. Právo spoločnosti Orange na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi podľa tohto subpísmena cb) zahŕňa najmä, ale nielen, právo na deaktiváciu pridelennej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi pre akúkoľvek odchádzajúcu komunikáciu, ako aj právo úplne prerušiť poskytovanie Služby (t. j. úplnú deaktiváciu SIM karty/SIM kariet) prostredníctvom SIM karty, resp. SIM kariet pridelených Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť svoje právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby v akejkoľvek zákonom umožnenom

- rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch) po predchádzajúcom upozornení a uplynutí lehoty uvedenej na začiatku tohto subpísmena. Spätnú aktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi uskutoční spoločnosť Orange obratom a bez písomnej žiadosti Účastníka, ak do 30 kalendárnych dní od deaktivácie SIM karty/SIM kariet Účastníka, resp. obmedzenia poskytovania Služieb prostredníctvom SIM karty/SIM kariet Účastníka, bude pripísaná cena za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosti Orange predložený doklad o jej uhradení Účastníkom; ak bude úhrada splatnej ceny za Služby pripísaná na účet spoločnosti Orange po uplynutí lehoty 30 kalendárnych dní od deaktivácie SIM karty/SIM kariet (alebo Účastník nepredloží spoločnosti Orange v tejto lehote doklad o uhradení ceny Služby), uskutoční spoločnosť Orange spätnú aktiváciu Služby (resp. ukončí obmedzenie Služby) na SIM karte/SIM kartách Účastníka po prevzatí jeho žiadosti o ňu; formu tejto žiadosti stanoví spoločnosť Orange; ustanovenia čl. 4 bodu 4.5. týchto Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté;
- cc) zneužívania Služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, pričom 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 podľa čl. 1 bodu 1.14. a podľa čl. 10 bodu 10.2. týchto Všeobecných podmienok; deaktiváciu pridelenej SIM karty/SIM kariet Účastníkovi môže uskutočniť spoločnosť Orange obratom bez predchádzajúceho oznámenia po tom, ako zistí, že došlo k zneužívaniu Služby Účastníkom;
- cd) podstatného porušenia ostatných zmluvných podmienok zo strany Účastníka (vrátane neuhradenia zábezpeky na cenu poskytnutých Služieb vopred, ceny Iných služieb v lehote splatnosti), a to po predchádzajúcom náležitom upozornení; ustanovenia čl. 4 bodu 4.5. týchto Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté;
- ce) plánovaného vykonávania opráv alebo rozširovania kapacity Siete alebo z iných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov; spoločnosť Orange obnoví poskytovanie Služieb po odstránení príčin dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služieb;
- d) na zmenu telefónneho čísla bez súhlasu Účastníka zo závažných technických alebo prevádzkových dôvodov a po predchádzajúcom písomnom upovedomení Účastníka;
- e) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení;
- f) realizovať softvérové zmeny SIM karty/MT, ak takáto zmena nemá za následok zníženie kvality a rozsahu poskytovaných Služieb a nespôsobí vznik neodôvodnených nákladov;
- g) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;
- h) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu svojich alebo spoločnosťou Orange poskytovaných Služieb a ostatných produktov formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií, najmä, ale nielen, formou volania, zasielaním SMS, MMS, faksimilných správ, a to na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním Služieb a predajom tovaru Účastníkovi, v súlade so Zákonom a osobitnými právnymi predpismi; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie jeho údajov, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange;
- i) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú splatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Účastníkovi aj Službu, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná Služba mohla byť Účastníkom využívaná, akýkoľvek spoločnosťou Orange špecifikovaný alebo uznaný úkon Účastníka (napr. uskutočnenie volania, zaslanie SMS, kliknutie na príslušnej webovej stránke a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti Účastníka deaktivovať Službu aktivovanú podľa tohto písmena v prípade, že táto Služba prestane byť poskytovaná bezplatne;
- j) počas krízovej situácie alebo mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie verejnej Služby Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej Služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, avšak iba za podmienky, že prevádzkovanie a poskytovanie verejnej Siete a/alebo Služby nie je technicky uskutočniteľné;
- k) nahrávať volania Záujemcu alebo Účastníka na čísla liniek oddelenia služieb zákazníkom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Záujemcu alebo Účastníka, alebo prejavov jeho osobnej povahy v súlade s článkom 12 bodom 12.2. týchto Všeobecných podmienok;
- 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 bodu 6.2. e) týchto Všeobecných podmienok;

- m) požadovať od Zákazníka, 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;
 - n) dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho (CLIR): ak je to technicky možné, a to na základe žiadosti Účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; za túto službu je spoločnosť Orange oprávnená účtovať cenu v zmysle platného Cenníka;
 - o) spoločnosť Orange je oprávnená v prípadoch, keď to umožňuje zákon, pre Mobilný telefón alebo iné Zariadenie, ktoré od nej Účastník získal (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/SIM lock) počas doby stanovenej v Pokynoch spoločnosti 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 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) v prípadoch, v ktorých v zmysle týchto Všeobecných podmienok spoločnosť Orange pristúpi k spätnej aktivácii SIM karty po predchádzajúcom prerušení/obmedzení poskytovania Služieb na danej SIM karte a ak v momente spätnej aktivácie SIM karty nie je v aktuálnej ponuke Služieb spoločnosti Orange ten účastnícky program, ktorý bol na SIM karte pred prerušením/obmedzením Služieb aktivovaný (ďalej v tomto bode ako „pôvodný účastnícky program“), je spoločnosť Orange oprávnená na SIM karte v momente ukončenia obmedzenia/prerušenia poskytovania Služieb aktivovať iný ako pôvodný účastnícky program z aktuálnej ponuky Služieb spoločnosti Orange, a to podľa vlastného uváženia z tých účastníckych programov, ktoré sú cenovo a/alebo obsahovo najbližšie pôvodnému účastníckemu programu;
 - q) požadovať od Zákazníka alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených týmto Zákonom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok na priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť.
- 5.2. Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je spoločnosť Orange povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru za poskytnutú Službu, ak z povahy Služby nevyplyva, 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 na 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 1. 2. 2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickej;
 - b) v prípadoch, že volajúci používa službu zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR), bezplatne zamedziť použitie uvedenej služby a poskytnúť identifikáciu volajúceho v odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä volania na pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie, linky dôvery alebo v prípade núdzových volaní operačnému stredisku tiesňového volania alebo koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému;
 - c) na žiadosť Účastníka bezplatne sprístupniť selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo, ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií;
 - d) počas lehoty určenej na zaplatenie podľa 5.1. písm. ca) 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;
 - e) sprístupniť poradenstvo o tarifikách;
 - f) sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie Účastníka, ktorý je spotrebiteľom v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby;
 - g) sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby;
 - h) sprístupniť identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné;
 - i) na žiadosť Účastníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doménu 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 na tento účel Účastníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov, ak je to technicky uskutočniteľné;
- j) 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 si 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;
- k) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby;
- l) zabezpečiť všetkým Účastníkom nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a zabezpečiť všetkým Účastníkom so zdravotným postihnutím rovnaký prístup k tiesňovým službám, aký majú ostatní Účastníci a v čo najväčšej možnej miere prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“. Účastník súčasne berie na vedomie, že v rámci vyžívania služby Volanie cez Wi-Fi nie je možné zabezpečiť nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a služieb poskytovaných v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“, najmä, no nielen, nie je možná lokalizácia volajúceho;
- m) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov svojej Siete, informovať Účastníka o existujúcich účastníckych programoch, Orange biznis službách a ostatných službách spoločnosti Orange Slovensko a o ich zmenách, ako aj o zavedení nových Služieb;
- n) na trvalom nosiči oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v zmysle čl. 4 bodu 4.4. týchto Všeobecných podmienok; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- 6.1. Okrem iných práv upravených v týchto Všeobecných podmienkach má Účastník právo:
- a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange podľa článku 2 bodu 2.5. týchto Všeobecných podmienok;
 - b) na poskytnutie Služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka spoločnosti Orange;
 - c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange Slovensko, ktoré vznikli na zariadeniach v jej vlastníctve, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezávisia;
 - d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby;
 - e) na reklamáciu Služby;
 - f) na zmenu telefónneho čísla za cenu podľa Cenníka, a to aj podľa vlastného výberu Účastníka, ak je telefónne číslo zvolené Účastníkom voľné a ak je to technicky možné;
 - g) na zmenu ID kódu, hesla alebo iného autentifikačného prvku určeného na prístup k Službe v prípade, že o to Účastník požiada a je to technicky možné;
 - h) na zaradenie do vernostného programu spoločnosti Orange a čerpanie zvýhodnení obsiahnutých v tomto programe v závislosti od dohodnutého programu Služieb a po splnení stanovených podmienok, a to za predpokladu, že vernostný program je spoločnosťou Orange poskytovaný;
 - i) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; ak požiadal o zapísanie do verejného telefónneho zoznamu, má právo kedykoľvek požiadať o zrušenie zverejnenia svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname;
 - j) požadovať službu prezentácie identifikácie volajúceho (CLIP) spôsobom určeným spoločnosťou Orange Slovensko a za cenu podľa Cenníka; volajúci Účastník má ďalej právo požadovať bezplatnú službu zamedzenia prezentácie svojej identifikácie volajúcemu (CLIR);
 - k) na prístup k informačným službám o telefónnych číslach prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
 - l) na umožnenie bezplatného zastavenia automatického presmerovania volania iniciovaného treťou osobou na jeho koncové Zariadenie;
 - m) zúčastniť sa vernostného programu a propagačných súťaží organizovaných spoločnosťou Oran-

ge 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, že 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;

- n) bezplatne volať na čísla tiesňových volaní uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“, pričom Účastník súčasne berie na vedomie, že v rámci vyžívania služby Volanie cez Wi-Fi nie je možné zabezpečiť nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a služieb poskytovaných v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“, najmä, no nielen, nie je možná lokalizácia volajúceho.

6.2. Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je Účastník povinný:

- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou alebo jej dodatkom, Zákonom a týmito Všeobecnými podmienkami a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
- b) platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a podľa Cenníka, ako aj cenu za Iné služby až na základe predloženia faktúry v súlade s ustanovením článku 11 bod 11.8. týchto Všeobecných podmienok;
- c) neposkytovať Služby využívané na základe Zmluvy iným osobám, neposkytovať prostredníctvom Služieb ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie Služieb (a s ňou súvisiacich plnení) tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok a súčasne za zneužívanie Služby v zmysle čl. 5 bodu 5.1. písm. cc); za porušenie povinnosti podľa tohto písmena sa považuje aj (i) využitie Služby a/alebo Sieť na poskytovanie inej (alebo aj tej istej) elektronickej komunikačnej služby tretej osobe Účastníkom (pričom nemusí ísť len o jednoduché ďalšie poskytnutie Služby, ale aj o prípady, keď Služba tvorí len súčasť konečného plnenia alebo Služba a/alebo Sieť sa len inak využijú na poskytovanie inej služby) alebo (ii) využitie Služby a/alebo Sie-

te 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 Služby a/alebo Sieť na pripojenie siete Účastníka k internetu (alebo k inej verejnej alebo neverejnej sieti), pokiaľ je táto sieť Účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám);

- d) používať výlučne Mobilné telefóny a iné telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov;
- e) oznamovať bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy spoločnosti Orange zmeny svojich identifikačných a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania 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;
- f) zabezpečiť utajenie ID kódu a neposkytnúť ho tretej osobe; inak zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- g) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa považuje najmä činnosť uvedená v čl. 1 bode 1.14., v čl. 5 bode 5.1. písm. cc), v čl. 6 bode 6.2. c) a 6.5. a v čl. 10 bode 10.2. týchto Všeobecných podmienok;
- h) zaplatiť zábezpeku na cenu za poskytnuté Služby, hodnota ktorých prekročí pred ukončením účtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu v Zmluve dohodnutého účastníckeho programu a zaplatiť preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb alebo časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných;
- i) dodržiavať ustanovenia Zákona a ostatných platných právnych predpisov;
- j) nezneužívať Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie;
- k) zasielať elektronickú poštu (vrátane SMS, MMS či akúkoľvek inú komunikáciu prostredníctvom Sieť spoločnosti Orange, ktorú možno uložiť na koncovom zariadení príjemcu) 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; v prípade porušenia týchto povinností je spoločnosť Orange oprávnená odstúpiť od Zmluvy;
- l) nepoužívať telefónne číslo pridelené Účastníkovi na základe Zmluvy na účely Priameho marketingu

gu. 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 si 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;

- m) 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;
 - n) poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy takú súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení pravdivých, správnych a aktuálnych údajov a predložení dokladov, preukazujúcich totožnosť Záujemcu (Účastníka) a/alebo jeho zástupcu, resp. právnu subjektivitu, adresu trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania na území Slovenskej republiky, na ktorú sa majú doručovať faktúry za služby a písomnosti (fakturačná adresa), ak 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;
 - o) vykonávať opatrenia smerujúce k lepšej využiteľnosti služieb tiesňového volania, resp. inej tiesňovej komunikácie pri využití služby Volanie cez Wi-Fi, osobitne vždy oznámiť svoju polohu, a to aj bez vyzvania. Účastník sa zaväzuje oboznámiť s podmienkami poskytovania služieb s využitím služby Volanie cez Wi-Fi všetkých Užívateľov využívajúcich služby spoločnosti Orange prostredníctvom zmluvy uzavretej s Účastníkom a aktívne od nich vyžadovať, aby sa pri ich využívaní správali v rozsahu povinností Účastníka.
- 6.3. Za služby, ktorých cenu je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služby, ktoré si Účastník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Účastníka sa považuje prejav vôle Účastníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu Služby, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor (napr. telefónne číslo) zadaný Účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služby.
- 6.4. Ak Účastník využije prostredníctvom Služby možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté osobami inými ako spoločnosťou Orange, zaväzuje sa uhradiť

cenu týchto tovarov a služieb poskytnutých tretími osobami a vyúčtovanú spoločnosťou Orange.

6.5. 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“; to neplatí pre posielanie správ v súlade s čl. 6 bodu 6.2. písm. j);
- b) posilať reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;
- c) posilať správy, z ktorých nie je identifikovateľný ich odosielateľ alebo ich odosielateľ 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) posilať 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 posilať 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. malvéru, 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 neobľahosti 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 webovej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo Siete údaje, (i) ktorých obsah je vulgárny alebo ktorých obsah a charakter sú 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 poplášnej 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 pomografický alebo ktorý by evokoval sexuálny styk s dieťaťom, so zvieratkom 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;
- i) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služby porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange;
- j) využívať Službu na 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 na činnosti, ktoré sú v rozpore s dobrými mravmi.
- 6.6. Účastník a Užívateľ je ďalej povinný:
- a) starostlivo sa oboznámiť s funkciami Mobilného telefónu alebo Zariadenia, prostredníctvom ktorého využíva Službu vrátane jeho programového vybavenia; primeranú starostlivosť musí Účastník alebo Užívateľ venovať programovému vybaveniu Mobilného telefónu alebo Zariadenia, bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo na Mobilnom telefóne alebo Zariadení nainštalované výrobcom alebo Účastníkom, či Užívateľom, pričom musí dbať na pokyny výrobcu Mobilného telefó-

nu, 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 Mobilného telefónu alebo Zariadenia pripojenie do siete internet alebo ho programové vybavenie využíva na svoju funkcionálnu 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;

- b) 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 nebudú prekročené, 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);
- c) zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Služby alebo jeho Mobilného telefónu, jeho softvér alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík;
- d) 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;
- e) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba s možnosťou užívania väčšieho rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve (napr. iný účastnícky program alebo balík), aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosti Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosti Orange akceptovanej žiadosti Účastníka), je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;
- f) predložiť spoločnosti Orange čestné vyhlásenie o splnení podmienok na 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.

Článok 7

Podmienky a rozsah poskytovania Služby

- 7.1. Spoločnosť Orange zriaďuje, prevádzkuje, udržiava a rozvíja Sieť a poskytuje Služby v súlade s príslušnými normami platnými na poskytovanie Služieb v Sieti

a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné komunikačné siete vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou, pri dodržaní parametrov kvality a rozvoja stanovených Zákonom, licenciou č. 8206/2000 vydanou Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky v platnom znení, ktorá sa považuje za všeobecné povolenie a splnenie oznamovacej povinnosti, licenciou č. 4645/2002 vydanou Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky v platnom znení, ktorá sa považuje za všeobecné povolenie a splnenie oznamovacej povinnosti, ako aj príslušnými všeobecnými povoleniami a individuálnymi povoleniami vydanými Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

- 7.2. Zvolené a Zmluvou dohodnuté Služby môže Účastník používať len v geografickej oblasti, ktorá je pokrytá rádiovým signálom Siete spoločnosti Orange. Účastník je zároveň uzrozumený so skutočnosťou, že šírenie rádiových vln v rámci Siete spoločnosti Orange alebo iného podniku, a to aj mimo územia Slovenskej republiky, nie je obmedzené alebo ohraňované geografickou hranicou, a to ani hranicou územia Slovenskej republiky, ani hranicou územia iného štátu, resp. inej politicko-geografickej entity, v rámci ktorej sa Služba poskytuje.
- 7.3. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln spoločnosť Orange nezaručuje na každom mieste geografickej oblasti pokrytej signálom Siete, že Účastník dosiahne pripojenie k Sieti alebo rovnakú, alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Nezodpovedá preto za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb (vrátane zníženia rýchlosti prenosu dát, priepustnosti prenosu dát a pod.), spôsobené poveternostnými, fyzikálnymi alebo inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom niektorých geografických oblastí Slovenskej republiky nezakladá právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy.
- 7.4. Účastník berie na vedomie, že základnou podmienkou na využívanie Služieb je držba Mobilného telefónu, ktorý podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky zo strany Účastníka nezakladá jeho právo na odstúpenie od Zmluvy.
- 7.5. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služieb je v Sieti zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií (napr. GSM, EDGE, GPRS, UMTS), pričom kvalitatívne parametre jednotlivých Služieb v konkrétnej teritoriálnej oblasti, prípadne skutočnosť, či je možné na niektorých územiach niektoré zo Služieb poskytovať, sú ovplyvňované aj tým, či je dané územie pokryté sieťou, ktorá umožňuje využívanie jednotlivých technológií. Zároveň si je Účastník vedomý, že poskytovanie Služieb prostredníctvom konkrétnej technológie závisí aj od toho, či SIM karta, ktorú na využívanie konkrétnej Služby Účastník používa, ako aj Mobilný telefón či iné Zariadenie, ktoré Účastník na využívanie konkrétnej Služby používa, sú spôsobilé na využívanie konkrétnej technológie,

ktorá je nevyhnutná na poskytovanie takejto Služby, resp. na dosiahnutie určitých kvalitatívnych parametrov poskytovania Služby. Pri Službách, u ktorých to vyplýva z ich charakteru, musí podmienky uvedené v predchádzajúcich vetách tohto bodu spĺňať okrem Účastníka aj subjekt, resp. zariadenie, s ktorým chce Účastník prostredníctvom konkrétnej Služby komunikovať. Na poskytovanie jednotlivých Služieb, resp. dosiahnutie určitých parametrov ich poskytovania, môžu byť stanovené aj ďalšie podmienky. Účastník si je nevyhnutnosti splnenia všetkých uvedených podmienok vedomý a súhlasí s nimi, pričom akceptuje skutočnosť, že v prípade, že nie je splnená niektorá z uvedených podmienok, nezodpovedá spoločnosť Orange za to, že sa niektorá zo Služieb nebude poskytovať vôbec alebo sa bude poskytovať v nižšej kvalite, ako by bola za rovnakých ostatných okolností kvalita tejto Služby v prípade, že boli splnené všetky tieto podmienky.

- 7.6. Účastník berie na vedomie, že vzhľadom na osobitný charakter určitých služieb je ich využívanie podmienené uzatvorením licenčnej zmluvy s treťou osobou, stiahnutím aplikácie od tretej osoby alebo iným úkonom voči tretej osobe. Informácia o takejto podmienke je uvedená v Cenníku, v Pokynoch alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku Služby.
- 7.7. Spoločnosť Orange je oprávnená vo vybraných Službách, ktoré umožňujú prenos dát, obmedziť alebo vylúčiť využitie niektorých internetových protokolov.
- 7.8. V prípade, že je cena za Službu, resp. jej 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 osebe alebo v súčine s inými účastníkmi Služby, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytovanú Službu alebo súvisiace plnenia, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov Služby alebo iné ohrozenie, alebo poškodenie Siete, jej zariadení, iných zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo rozsahu, alebo kvality Služby, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity Siete alebo jej časti, prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie Služby. Z uvedených dôvodov je Účastník povinný užívať Službu alebo jej časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného užívateľa Služby za porovnateľný časový úsek. Užívanie Služby v rozpore s pravidlami stanovenými v tomto bode sa považuje za zneužívanie Služby a za užívanie Služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania Služby v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená aj stanoviť (zverejniť) v Cenníku alebo iným spôsobom záväzné kvantitatívne alebo iné limity na užívanie uvedených plnení, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie Služby alebo aj stanoviť spôsoby užívania Služby, ktoré sú pre Účastníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu

(napr. vo forme zásad správneho užívania Služby). Rovnako je oprávnená takto stanoviť alebo zverejniť konkrétne formy obmedzenia poskytovania Služby v prípade porušenia pravidiel podľa predchádzajúcej vety. Takéto stanovenie limitov, zákazov a s nimi spojených sankcií má charakter spresnenia povinností Účastníka a nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok.

7.9. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Účastník nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať Účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní Služby v rozsahu podľa tohto článku a podľa Cenníka. Kontaktné údaje pre technickú podporu/servisné služby sa nachádzajú v Cenníku. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť technickú podporu a servis Siete a zariadení, používaných spoločnosťou Orange na poskytovanie Služby (ďalej ako „zariadenia Siete“) (za takéto zariadenia sa nepovažujú Mobilné telefóny ani iné Zariadenia používané Účastníkom na užívanie Služby alebo s ňou súvisiacich plnení), po celú dobu platnosti Zmluvy 24 hodín denne, sedem dní v týždni. V rámci činností podľa predchádzajúcej vety spoločnosť Orange bude najmä preberať hlásenia Účastníka o vzniknutých vadách v kvalite Služby alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania Služby, odstraňovať poruchy Siete a zariadení Siete a odstraňovať vady Služby, vykonávať dozorovanie kvality Siete a zariadení Siete, poskytovať poradenskú službu Účastníkom v prípade, ak je možné odstrániť vadu úkonmi Účastníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny Služby alebo upgradu Služby (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť Služby), odstraňovania väd Služby alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku väd Služby alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do Služby alebo Siete je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutný čas prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby dáva Účastník svojím podpisom Zmluvy spoločnosti Orange súhlas. Poskytovanie technickej podpory a servisu Siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na vady poskytovanej Služby, ktoré majú svoj pôvod mimo Siete a mimo zariadení pod priamou kontrolou spoločnosti Orange alebo jej dodávateľov (napr. internet). Spoločnosť Orange nie je povinná takéto vady riešiť a ani v súvislosti s ich výskytom poskytovať Účastníkovi technickú podporu alebo servisné služby. Spoločnosť Orange je oprávnená poveriť poskytovaním plnení podľa tohto článku aj iný subjekt, ktorý bude plnenia poskytovať v mene spoločnosti Orange.

7.10. V prípade, že Účastník užíva Zariadenia, ktoré získal od spoločnosti Orange, na základe iného právneho titulu, ako je kúpa od spoločnosti Orange (napr. nájom), zodpovedá spoločnosť Orange za vady Služby a/alebo s ňou súvisiacich plnení a poskytuje technickú podporu a servisné služby v prípade takýchto väd Služby alebo s ňou súvisiacich plnení, ktoré majú svoj pôvod v Zariadeniach, v zmysle ustanovení príslušnej zmluvy, na základe ktorej Účastník Zariadenia užíva a v zmysle ustanovení platných právnych pred-

pisov upravujúcich právny titul, na základe ktorého Účastník užíva Zariadenia. Ustanovenia uvedené v predchádzajúcej vete však platia len v prípade, že Účastník získal právo užívať Zariadenia na základe zmluvy uzavretej so spoločnosťou Orange.

7.11. Spoločnosť Orange nezodpovedá a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu v prípade akýchkoľvek väd, ktoré vznikli z dôvodu Účastníkovho (alebo Účastníkom umožneného) porušenia povinností uvedených v Zmluve, platných právnych predpisoch, z dôvodu nedodržania pokynov uvedených v návode alebo poskytnutých Účastníkovi spoločnosťou Orange alebo z dôvodov, ktoré sú v týchto Všeobecných podmienkach uvedené ako dôvody vylučujúce zodpovednosť spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange nezodpovedá za vady Služby a súvisiacich plnení a nie je povinná poskytnúť technickú podporu, resp. servisné služby ani vo všetkých ďalších prípadoch, keď to pripúšťa alebo stanovuje platný právny predpis, Zmluva alebo iná platná zmluva alebo zvyklosť, ako ani v prípadoch, keď by to bolo v rozpore s dobrými mravmi alebo by to nebolo možné od nej spravodlivo požadovať. Spoločnosť Orange je oprávnená poskytnúť technickú podporu alebo servisné služby Účastníkovi aj v prípadoch, keď jej nevznikla povinnosť poskytovať mu tieto plnenia, avšak v takom prípade je oprávnená požadovať od Účastníka odplatu za tieto plnenia vo výške ňou stanovenej alebo vo výške dohodnutej s Účastníkom.

7.12. Spoločnosť Orange je oprávnená sama zvoliť spôsob technickej podpory alebo poskytnutia servisných služieb, pričom môže tieto svoje povinnosti splniť aj prostredníctvom (i) inštrukcií a pokynov poskytnutých Účastníkovi, ktorý svojimi vlastnými úkonmi na základe týchto inštrukcií a pokynov odstráni vadu, (ii) úkonov spoločnosti Orange (alebo jej dodávateľov), ktorá na diaľku zariadeniami na poskytovanie Služby a ovládanie Siete odstráni vadu Služby, alebo (iii) formou výjazdu určených zamestnancov alebo iných osôb určených spoločnosťou Orange a odstránením väd priamo v teréne alebo v miestach, kde Účastník užíva Služby alebo iné súvisiace plnenia, alebo akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Spoločnosť Orange je oprávnená v prípade vady Zariadenia aj vyzvať Účastníka, aby Zariadenie doručil za účelom odstránenia vady na niektoré Obchodné miesto alebo do určeného servisu, alebo na iné vhodné miesto, pričom Účastník je povinný požadované predmety na uvedené miesto doručiť (táto jeho povinnosť rovnako ako povinnosť samostatne odstrániť jednoduchšiu vadu na základe pokynov spoločnosti Orange sa považuje za formu nevyhnutnej súčinnosti, ktorú je Účastník povinný poskytnúť).

7.13. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange riadnu súčinnosť pri poskytovaní technickej podpory a/alebo servisných služieb, najmä je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchy a iné vady v poskytovaných plneniach, poskytnúť všetky informácie týkajúce sa poruchy alebo informácie, o ktorých ho požiada spoločnosť Orange, ďalej je v prípade, že vykonáva úkony smerujúce k odstráneniu alebo predchádzaniu väd sám, povinný presne dodržiavať

pokyny spoločnosti Orange. V prípade porušenia povinnosti Účastníka poskytnúť riadnu súčinnosť tak, ako to pre neho vyplýva z ustanovení týchto Podmienok, iných ustanovení Zmluvy alebo platných právnych predpisov, nie je spoločnosťou Orange v omeškaní s odstránením vady a Účastník nie je oprávnený uplatňovať v takomto prípade voči spoločnosti Orange akýkoľvek nárok z dôvodu jej neodstránenia, pričom zároveň je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej porušením tejto jeho povinnosti vzniknú. V prípade, že vznik vady na poskytovaní Služby alebo s ňou súvisiaceho plnenia, či už Účastníkovi, alebo iným účastníkom Služby, spôsobil alebo zavinil samotný Účastník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej tým vznikne.

Článok 8 Roaming

- 8.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na území Slovenskej republiky alebo na území iných štátov prostredníctvom zahraničných podnikov (Roaming), s ktorými spoločnosť Orange uzavrela zmluvu o roamingu.
- 8.2. Účastník, ktorý má záujem používať Služby na území iných štátov, požiada spoločnosť Orange o sprístupnenie služby Roaming. Ak nie je medzi spoločnosťou Orange Slovensko a Účastníkom dohodnuté inak (dohoda nemusí byť v písomnej forme), spoločnosť Orange sprístupní Účastníkovi službu Roaming až po úhrade:
 - a) najmenej prvej faktúry za Služby, ktorou bola vyúčtovaná cena za poskytnuté Služby Účastníkovi;
 - b) trvalej zábezpeky podľa platného Cenníka za každú pridelenú SIM kartu Účastníkovi, prostredníctvom ktorej má byť služba Roaming sprístupnená, pokiaľ spoločnosť Orange Slovensko nestanoví, že trvalú zábezpeku nie je potrebné uhradiť;
 - c) všetkých splatných pohľadávok spoločnosti Orange voči Účastníkovi.
- 8.3. Trvalá zábezpeka uhradená Účastníkom podľa bodu 8.2. písm. b) tohto článku nie je úročená a zostáva na účte spoločnosti Orange.
- 8.4. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka o doplnenie trvalej zábezpeky v prípade, že táto bola započítaná na úhradu pohľadávok spoločnosti Orange podľa čl. 11 bodu 11.13. týchto Všeobecných podmienok a Účastník je v takomto prípade povinný doplniť trvalú zábezpeku v lehote a do výšky určenej spoločnosťou Orange.
- 8.5. Spoločnosť Orange je povinná po ukončení poskytovania služby Roaming alebo po ukončení platnosti Zmluvy, najneskôr však v lehote troch mesiacov od prevzatia osobitnej písomnej žiadosti Účastníka o vrátenie trvalej zábezpeky, vrátiť Účastníkovi uhradenú trvalú zábezpeku, resp. jej časť, ak táto nebola spoločnosťou Orange použitá v zmysle čl. 11 bodu 11.13. týchto Všeobecných podmienok.
- 8.6. Podmienky poskytovania Služieb na území iných štátov sprostredkované Účastníkovi spoločnosťou Orange sprístupnením služby Roaming vrátane cien za takéto Služby, ktoré sa u jednotlivých zahraničných podnikov líšia, sú upravené príslušným zahraničným

podnikom. Spoločnosť Orange poskytne informácie o podmienkach poskytovania Služieb jednotlivých zahraničných podnikov vrátane cien za takéto Služby na základe žiadosti Účastníka a v rozsahu, v akom jej boli tieto informácie poskytnuté zahraničným podnikom na účely ich oznámenia Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená stanoviť ceny jednotlivých roamingových služieb aj nezávisle od cien zahraničných podnikov, v takom prípade sa na ne vzťahujú ustanovenia upravujúce ceny a platobné podmienky Služieb mimo Roamingu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za kvalitu prenosu signálu a kvalitu poskytovaných Služieb v geografickej oblasti pokrytej signálom zahraničného podniku, ako ani za služby poskytované zahraničným podnikom a ich rozsah.

- 8.7. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služby Roaming zodpovedá výlučne Účastník, ktorý je povinný uhradiť ich v plnej výške.
- 8.8. Účastník berie na vedomie, že prostredníctvom roamingu v sieti zahraničného podniku alebo pri komunikácii s Účastníkom zahraničného podniku môže využívať iba tie služby a iba v takom ich rozsahu, v akom ich poskytuje zahraničný podnik.
- 8.9. Účastník berie na vedomie, že funkčnosť služby Roaming je okrem iných podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach podmienená aj vhodnosťou typu Mobilného telefónu, ktorý musí podporovať technológiu siete zahraničného podniku, v ktorej má dôjsť k využitiu služieb.

Článok 9 Programy Služieb

- 9.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby v členení na účastnícke programy a ostatné Služby, ak nie je ustanovené inak. Zoznam všetkých ponúkaných Služieb, ktoré sú spoplatňované, je uvedený v aktuálnom Cenníku spolu s podmienkami, za akých sa sadzby cien a poplatkov uplatňujú. Služby, poskytovanie ktorých si vyžaduje špeciálne technické alebo komerčné riešenia a ktoré sú dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitných zmlúv alebo dodatkov k Zmluvám, nie sú uvedené v Cenníku.
- 9.2. Spoločnosť Orange je oprávnená úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť program poskytovaných Služieb, ktorý je obsiahnutý v Cenníku. Úpravu, zmenu alebo doplnenie programu poskytovaných Služieb spoločnosť Orange oznámi Účastníkom, ktorých sa zmena týka, spôsobom upraveným v článku 16 bode 16.2. písm. e) týchto Všeobecných podmienok najmenej mesiac pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmeny.
- 9.3. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou v programe Služieb, má právo v zmysle čl. 4 bodu 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok od Zmluvy odstúpiť.
- 9.4. Osobitné služby a osobitné podmienky k nim je spoločnosť Orange oprávnená čiastočne alebo úplne zmeniť, resp. doplniť, pričom ustanovenia bodov 9.2. a 9.3. tohto článku platia primerane aj pre zmeny týchto osobitných služieb a osobitných podmienok k nim, ak nie je dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange inak.

Článok 10 Balík Služieb

- 10.1. V prípade, že je Účastníkom spotrebiteľ a Služby alebo Zariadenia sú poskytované spoločnosťou Orange na základe jednej Zmluvy alebo v rámci úzko súvisiacich alebo spojených Zmlúv, z ktorých povahy pri ich uzavretí vyplýva, že sú od seba vzájomne závislé, tieto Služby je potrebné považovať za balík Služieb (ďalej len „Balík Služieb“), s tým, že:
- a) spoločnosť Orange poskytne Účastníkovi Informácie o Zmluve podľa bodu 2.3., Zhrnutie Zmluvy podľa bodu 2.4. a možnosť jednostranného ukončenia Zmluvy podľa článku 4 na všetky prvky Balíka Služieb;
 - b) ak má Účastník právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku Balíka Služieb pred uplynutím doby, na ktorú bola ktorákoľvek zo Zmlúv uzavretá, v dôsledku porušenia Zmluvy alebo nedodania Služby alebo tovaru, má právo ukončiť Zmluvu vo vzťahu k všetkým prvkom Balíka Služieb.
- 10.2. Práva podľa článku 10.1. má aj Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, pokiaľ sa výslovne nevzdá svojho práva.

Článok 11 Používanie SIM karty. Strata, odcudzenie alebo poškodenie SIM karty

- 11.1. Pridelenou SIM kartou je oprávnená disponovať výlučne spoločnosť Orange. SIM karta je vo výhradnom vlastníctve a dispozícii spoločnosti Orange a je neprenosná. Užívateľ nie je oprávnený SIM kartu akýmkoľvek spôsobom upravovať alebo do nej zasahovať. Užívateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom kopírovať, spracovávať, modifikovať alebo iným spôsobom manipulovať s technickými informáciami, ktoré sú obsahom SIM karty.
- 11.2. Účastník nie je oprávnený:
- a) previesť pridelenú SIM kartu alebo právo využívať ju na inú osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange;
 - b) používať pridelenú SIM kartu na nezákonné účely;
 - c) používať pridelenú SIM kartu spôsobom, ktorý je v rozpore s účelom jej používania;
 - d) využívať SIM kartu ani umožniť jej využívanie na poskytovanie, resp. sprostredkovanie poskytovania Služieb/služieb tretím osobám; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť spoločnosti Orange Slovensko všetku škodu, ktorá jej vznikla porušením tejto povinnosti;
 - e) inštalovať SIM kartu v zariadení umožňujúcom prepojenie Sieť spoločnosti Orange s inou elektronickou komunikačnou sieťou (napr. v GSM bráne) za účelom prepojenia týchto sietí a/alebo za účelom ukončovania prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieť spoločnosti Orange bez predchádzajúcej písomnej dohody s ňou.
- 11.3. Spoločnosť Orange je oprávnená požiadať Účastníka vrátiť pridelenú SIM kartu alebo odstrániť eSIM profil z naliehavých technických alebo prevádzko-

vých dôvodov za účelom jej výmeny. Účastník je povinný v stanovenej lehote vyhovieť požiadavke na vrátenie SIM karty alebo odstránenie eSIM profilu.

- 11.4. Účastník je povinný vrátiť pridelenú SIM kartu alebo SIM karty najneskôr do 30 dní od dátumu ukončenia platnosti Zmluvy, pokiaľ sa so spoločnosťou Orange, a.s., nedohodne inak.
- 11.5. Stratu alebo odcudzenie, prípadne poškodenie pridenej SIM karty je Účastník povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, a to spôsobom uvedeným v článku 16 bode 16.1. písm. c) týchto Všeobecných podmienok. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe tohto oznámenia spoločnosť Orange bezodkladne deaktivuje. Týmto okamihom sa končí zodpovednosť Účastníka za používanie pridenej SIM karty. V prípade pochybností o tom, kedy bola deaktivácia pridenej SIM karty uskutočnená, je rozhodujúci záznam o tejto skutočnosti v informačnom systéme spoločnosti Orange Slovensko.
- 11.6. Účastník je povinný uhradiť cenu za Služby poskytnuté prostredníctvom stratennej alebo odcudzenej SIM karty do času, keď skutočnosť, že došlo k strate alebo odcudzeniu SIM karty, oznámil v zmysle bodu 10.5. tohto článku spoločnosti Orange. Po márnom uplynutí tejto lehoty je spoločnosť Orange oprávnená postupovať podľa článku 4 bodu 4.8. týchto Všeobecných podmienok.
- 11.7. Účastník je povinný požiadať spoločnosť Orange o vydanie náhradnej SIM karty za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a jej nasledujúcu aktiváciu najneskôr do 15 dní odo dňa, keď skutočnosť, že došlo k jej strate alebo krádeži, oznámil spoločnosti Orange podľa bodu 11.5. tohto článku.
- 11.8. Spoločnosť Orange vydá Účastníkovi na jeho požiadanie a za cenu podľa platného Cenníka najneskôr do 5 pracovných dní od prevzatia jeho písomnej žiadosti náhradnú SIM kartu za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a túto potom aktivuje. Spoločnosť Orange postupuje obdobne aj v prípade, že Účastník požiada o vydanie náhradnej SIM karty za poškodenú SIM kartu.
- 11.9. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange je oprávnená považovať volanie alebo aj inú komunikáciu realizovanú prostredníctvom SIM karty pridenej Účastníkovi za jednoznačný identifikátor Účastníka. Účastník zodpovedá za konanie tretích osôb, ktoré využili SIM kartu pridelenú Účastníkovi, ako aj za takto spoločnosti Orange spôsobenú škodu v plnom rozsahu. Na účely tohto článku 10 sa za SIM kartu okrem eSIM považuje aj eSIM profil.

Článok 12 Cena a platobné podmienky

- 12.1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie jednotlivých Služieb spoločnosťou Orange sú obsiahnuté v platnom Cenníku v členení podľa účastníckych programov, tarifikácie v minútach, sekundách alebo iného ocenenia poskytovania Služby. Samostatne sú uvedené ceny Služieb podľa toho, či sú používané v rámci predplatených minút alebo iných jednotiek alebo nad rámec predplatených minút alebo iných jednotiek.

- 12.2. Ceny Služieb sú uvedené v Cenníku v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty. Na určenie výšky ceny Účastníkovi poskytnutých Služieb je rozhodujúci odpočet jemu poskytnutých Služieb podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená zaokrúhľovať výslednú sumu všetkých faktúr spôsobom stanoveným v zákone o cenách č. 18/1996 Z. z. v platnom znení pre zaokrúhľovanie cien platených v hotovosti, a to pre všetky fakturované sumy bez ohľadu na skutočnosť, či budú Účastníkom platené formou hotovostných alebo bezhotovostných platieb.
- 12.3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služieb, pričom je povinná Účastníka s touto zmenou oboznámiť, ako aj minimálne jeden mesiac pred dňom účinnosti takejto zmeny, pričom musia byť dodržané všetky náležitosti oznamovania zmeny zmluvných podmienok, ako sú tieto stanovené Všeobecnými podmienkami a/alebo Zákomom.
- 12.4. Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služby, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to v súlade s čl. 4 bodom 4.4. písm. a) týchto Všeobecných podmienok.
- 12.5. Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne zmeniť ceny Služieb oproti cenám, ktoré sú uvedené v Cenníku, prípadne zaviesť aj iné Služby, ktoré nie sú uvedené v Cenníku, a to v rozsahu a za podmienok upravených v písomných dodatkoch k Zmluve, ktoré sa uzatvárajú s Účastníkmi v súvislosti s tzv. časovo obmedzenými obchodnými ponukami spoločnosti Orange.
- 12.6. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované Služby Účastníkovi v zmysle platného Cenníka v pravidelne stanovených lehotách. Táto lehota je zúčtovacím obdobím, ktoré priraduje spoločnosť Orange konkrétnemu Účastníkovi. Zúčtovacie obdobie priradené Účastníkovi začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných Služieb konkrétnemu Účastníkovi a nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené konkrétnemu Účastníkovi spoločnosťou Orange platí po celé obdobie platnosti Zmluvy, ibaže spoločnosť Orange stanoví inak.
- 12.7. Spoločnosť Orange je oprávnená požadovať zaplatenie zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, prípadne zaplatenie preddavku alebo inej finančnej zábezpeky v súvislosti s poskytovanými, prípadne požadovanými Službami Účastníkom vopred. Spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať zložky cien, u ktorých je ich výška stanovená v zmysle ustanovení Zmluvy pevne, a teda nezávisí od skutočného rozsahu poskytnutých plnení (napr. mesačné alebo aktivačné poplatky, paušálne odmeny) Účastníkovi vopred, t. j. ešte pred ich skutočným poskytnutím.
- 12.8. Spoločnosť Orange po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi (v prípade, že vykoná vyúčtovanie počas zúčtovacieho obdobia, platia ustanovenia tohto bodu primerane aj pre toto vyúčtovanie, ktoré sa vykoná inokedy, ako po skončení zúčtovacieho obdobia) vyhotoví vyúčtovací doklad alebo faktúru, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej vyúčtovací doklad a faktúra spolu len ako „faktúra“), ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých Služieb počas zúčto-

vacieho obdobia vrátane súm zaplatených Účastníkom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za poskytnuté služby. Spoločnosť Orange je oprávnená okrem alebo namiesto pravidelného vyúčtovania cien kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vykonať vyúčtovanie časti ceny alebo aj celej ceny Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných. Cenu služby Roaming, ktorú z technických príčin nebolo možné vyúčtovať po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, vyúčtuje spoločnosť Orange dodatočne, spravidla do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi, v ktorom služba Roaming bola poskytnutá. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované plnenia aj počas zúčtovacieho obdobia namiesto alebo popri pravidelnom vyúčtovaní. Lehota splatnosti faktúry, ktorá je daňovým dokladom, je 14 dní odo dňa jej vystavenia. V prípade, že spoločnosť Orange vystaví faktúru inokedy, ako po skončení zúčtovacieho obdobia, môže stanoviť priamo vo faktúre inú lehotu splatnosti, ktorá má prednosť pred lehotou splatnosti podľa predchádzajúcej vety. Spoločnosť Orange zasiela faktúry na kontaktnú adresu určenú Účastníkom na zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, ktorá umožňuje jej prijatie, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Účastníka stanovenú v Zmluve. V prípade doručovania faktúry v elektronickej podobe sa elektronická faktúra považuje za predloženú a doručенú Účastníkovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo (iii) formou internetového linku cez SMS, MMS, alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Účastníka, po zadaní ktorého na internete bude Účastníkovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa a telefónne číslo stanovené v Zmluve sa považujú za adresu na zasielanie faktúr a písomností v zmysle týchto Podmienok. V prípade, že sa tak spoločnosť Orange dohodne s treťou osobou, ktorá poskytuje Účastníkovi svoje služby alebo tovary, je spoločnosť Orange oprávnená na svojej faktúre účtovať aj 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.

- 12.9. Účastník zodpovedá za včasné uhradenie vyúčtovanej ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb vo faktúre doručenej na (i) 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 (ii) doručenej inou elektronickou formou (napr. zaslaním internetového linku na prístup k faktúre Účastníkovi formou SMS alebo MMS)] alebo (iii) na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ si Účastník výslovne zvolil zasielanie faktúr v listinnej podobe. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, sumu a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné úhradu priradiť.
- 12.10. Účastník uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb na základe faktúry spoločnosti Orange spôsobom určeným a umožneným spoločnosťou Orange Slovensko alebo spôsobom dohodnutým medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitnej dohody.
- 12.11. Spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb je voliteľný Účastníkom. Spôsoby úhrady sú stanovené v Pokynoch. Prvýkrát zvolený spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb platí pre všetky pridelené SIM karty Účastníkovi bez ohľadu na počet uzatvorených zmlúv o poskytovaní verejných služieb. Na základe žiadosti Účastníka podanej vo forme stanovenej pre tento prípad spoločnosťou Orange, spoločnosť Orange Slovensko zmení spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, pokiaľ Účastníkom požadovaný spôsob úhrady spoločnosť Orange umožňuje. Spoločnosť Orange nie je povinná umožniť Účastníkovi úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu Účastníka alebo inej osoby, ktorá udelila súhlas na inkaso zo svojho bankového účtu v prospech Účastníka (ďalej v tomto článku je takáto osoba označovaná ako „Iný platiteľ“, Účastník a Iný platiteľ sú ďalej v tomto článku označovaní spoločne ako „platiteľ“), ak má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie z úmyselného zneužívania inštitútu refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb) a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté.
- 12.12. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku/preddavok na cenu poskytnutých Služieb, alebo zaplatiť cenu Iných služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky/preddavku na cenu za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb je Účastník povinný splniť tak, aby v lehote splatnosti bola na účet spoločnosti Orange pripísaná celá suma a za týmto účelom je povinný v prevodnom príkaze alebo v iných formách platby zohľadniť aj výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva (t. j. je povinný zvýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá suma ceny).
- 12.13. Spoločnosť Orange má právo započítvať zaplatené zálohy, trvalé zábezpeky, zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, preddavky na požadované Služby alebo preplatky Účastníka bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti Orange vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premĺčané, a to momentom, keď sa pohľadávky vzájomne stretli. Spoločnosť Orange má právo všetky na jej účet Účastníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich zúčtovať v tomto poradí:
- a) na cenu Služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní a na cenu zmluvných pokút;
 - b) na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
 - c) na cenu Iných služieb, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, že splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, na úhradu ktorej boli úhrady poskytnuté Účastníkom určené);
 - d) na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli určené;
 - e) voči ostatným pohľadávkam spoločnosti.
- 12.14. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Účastníkovi poskytnutej alebo Účastníkom požadovanej Služby za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. Uvedený nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia má spoločnosť Orange aj z akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči nej. V prípade, že 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.
- 12.15. V prípade 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.
- 12.16. 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 vyplývajúcejmu 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.

- 12.17. V prípade, že 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 požiadal.
- 12.18. Na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:
- a) V prípade, že má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Iný platiteľ úmyselne zneužíva inštitút refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď 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, že 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 kvôli nedostatku finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká.
 - c) Informáciu o výške peňažného záväzku a splatnosti peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní pred dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre (pričom môže ísť o štandardnú súčasť faktúry, t. j. informácia nemusí byť poskytnutá v samostatnej časti faktúry), formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito 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 13

Telekomunikačné tajomstvo

- 13.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:

- a) obsah prenášaných správ,

- b) súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby – podnikateľa, alebo osobné údaje fyzickej osoby, ktorými sú meno, priezvisko, titul a adresa trvalého pobytu, ak sú spojené s údajmi podľa písmena a), c) alebo písmena d); predmetom telekomunikačného tajomstva nie sú údaje, ktoré sú zverejnené v telefónnom zozname,

- c) prevádzkové údaje a

- d) lokalizačné údaje.

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

- 13.2. Spoločnosť Orange je ako komunikujúca osoba oprávnená vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie Účastníka, Užívateľa či inej komunikujúcej osoby so spoločnosťou Orange (napr. volania na linky oddelenia služieb zákazníkom, e-mailly, úkony Účastníka elektronickými komunikačnými prostriedkami, prostredníctvom ktorých sa aktivujú, deaktivujú, menia, ovládajú alebo inak obsluhujú plnenia poskytované podľa Zmluvy), ktorými môžu byť zachytené takto zaznamenateľné prejavy osobnej povahy volajúcej osoby, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely aktivácie či deaktivácie Služby, resp. jej zložiek alebo iných plnení poskytovaných v súvislosti so Službou, či zaznamenania zmien Zmluvy, pokiaľ sa realizujú takouto formou, na účely vyhodnocovania požiadaviek Účastníka alebo Užívateľa, na školiace účely s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovaných plnení, na účely vyhodnocovania reklamácií poskytovaných plnení či iných námietok, alebo sťažností komunikujúcich osôb a pod.; vyhotovený záznam možno použiť aj na ochranu oprávnených záujmov spoločnosti Orange ako dôkazný prostriedok v konaní pred súdmi alebo inými orgánmi verejnej moci.

- 13.3. Spoločnosť Orange, ako aj tretia strana, poskytujúca prostredníctvom siete Účastníkovi alebo Užívateľovi Služby s pridanou hodnotou, je oprávnená zaznamenávať a dočasne uchovávať obsah prenášaných správ týkajúcich sa týchto Služieb s pridanou hodnotou, ako aj súvisiace prevádzkové údaje, ak je to nevyhnutné na poskytovanie Služby s pridanou hodnotou, ktorú si Účastník alebo Užívateľ objednal alebo aktivoval, na preukázanie požiadavky na zriadenie, zmenu alebo zrušenie takejto služby alebo na preukázanie existencie alebo platnosti iného právneho úkonu, ktorý vykonal Účastník, Užívateľ, spoločnosť Orange alebo tretia strana poskytujúca službu s pridanou hodnotou.

- 13.4. Na základe súhlasu Účastníka alebo Užívateľa je spoločnosť Orange oprávnená ukladať alebo získavať prístup k informáciám uloženým v Zariadení Účastníka (napr. tzv. cookies); za súhlas na tento účel sa považuje aj použitie príslušného nastavenia webového prehliadača alebo iného počítačového programu. Súhlas sa nevyžaduje na technické uloženie údajov alebo prístup k nim, ktorých jediným účelom je prenos alebo uľahčenie prenosu správy prostredníctvom siete, alebo ak je to bezpodmie-

nečne potrebné pre poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti na poskytovanie služby informačnej spoločnosti, ktorú výslovne požaduje Užívateľ.

- 13.5. Telekomunikačné tajomstvo je povinný zachovávať každý, kto príde s jeho predmetom do styku pri poskytovaní Sietí a Služieb, pri používaní Služieb, náhodne alebo inak.

Článok 14

Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

Ochrana a spracúvanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov sú upravené v samostatnom dokumente s názvom „Podmienky ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a.s.“, ktorého aktuálne znenie je dostupné na webovej stránke www.orange.sk. 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 15

Rozsah zodpovednosti za škodu

- 15.1. Spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, ibaže preukáže, že škodu nezavinila alebo že škoda, resp. porušenie povinnosti, v dôsledku ktorého škoda vznikla, bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Náhrada škody spoločnosti Orange je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavinenej neposkytovania Služby alebo chybného poskytovania Služby. Účastník je povinný písomne uplatniť si nárok na náhradu škody podľa tohto ustanovenia v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby. Spoločnosť Orange, ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

- 15.2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za:

- škody spôsobené obsahom prepravovaných správ a informácií;
- škody spôsobené nedovoleným alebo nesprávnym používaním Mobilného telefónu, resp. iného Zariadenia, SIM karty alebo Služieb;
- škody spôsobené nevhodným nastavením Služby, Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia v zlom technickom stave, prípadne Mobilného telefónu alebo Zariadenia s obmedzenou funkčnosťou, alebo nevhodného Mobilného telefónu, alebo Zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;
- škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
- škody spôsobené akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v oblasti pokrytia rádiovým signálom v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
- škody spôsobené uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka;
- škody spôsobené zneužitím ID kódu neoprávnenou osobou;
- škody spôsobené využitím služieb alebo účastou na spotrebiteľských súťažiach sprístupnených v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotexové služby a pod.);
- škody spôsobené použitím technického prostriedku, ktorý môže použiť oprávnený orgán štátu na nevyhnutne potrebný čas a v nevyhnutnom rozsahu, ak je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie osôb, na zabezpečenie chránených objektov a chránených priestorov, v ktorých sú prerokované utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šíreniu rádiových vĺn;
- škody spôsobené rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb; v takomto prípade nemá Účastník právo odstúpiť od Zmluvy a ukončenie alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby alebo balíka Služieb, alebo zmena Služby alebo balíka Služieb vyvolaná takýmto zákazom nie je považovaná za zmenu zmluvných podmienok v zmysle týchto Všeobecných podmienok;
- škody spôsobené 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;
- obsah prenášaných správ prostredníctvom Služby a Siete spoločnosti Orange, ak spoločnosť Orange (i) nedala podnet na prenos správy, (ii) nevybrala príjemcu správy, (iii) nezostavila ani neupravila obsah správy;

- m) škody spôsobené 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.
- 15.3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok vrátane, ale neobmedzujúc a na škody spôsobené zneužívaním Služby, neoprávneným zasahovaním do SIM karty alebo koncového zariadenia, stratou alebo poškodením SIM karty, ako aj používaním Mobilných telefónov alebo Zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov.
- 15.4. Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo vadného spojenia alebo neskorého, prípadne vadného doručenia SMS/MMS, resp. nedoručenia SMS/MMS, najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete spoločnosti Orange alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným podnikom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného podniku.
- 15.5. Spoločnosť Orange poskytuje Služby, ktorých funkčnosť je závislá od zahraničného podniku, iba v rozsahu, v akom jej to dovoľí technická spôsobilosť zahraničného podniku, od ktorého funkčnosť Služby spoločnosti Orange Slovensko závisí.

Článok 16 Reklamačný poriadok

- 16.1. 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.
- 16.2. Účastník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu, ako aj jej kvalitu. Služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak spoločnosť Orange pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach.
- 16.3. Účastník má právo reklamovať neposkytovanie Služby, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny Služby za čas neposkytovania Služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Účastník je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak toto právo Účastníka zaniká.
- 16.4. Reklamáciu je Účastník oprávnený uplatniť si písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie

- alebo od zistenia závady poskytnutej Služby alebo zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.
- 16.5. Účastník je povinný v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením telefónneho čísla, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
- 16.6. Uplatnenie reklamácie Účastníka vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej Služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange umožní Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah Služieb počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby najmenej v troch splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Účastník pri podaní reklamácie a od raz vykonanej voľby nemôže odstúpiť. Ak bude voľba Účastníka podľa predchádzajúcej vety nejasná, urobí voľbu podľa vlastného uváženia spoločnosť Orange. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov a dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie jej užívania.
- 16.7. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie na trvanlivom nosiči v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, že spoločnosť Orange neoznámi Účastníkovi 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 informovať na trvanlivom nosiči 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.
- 16.8. Ak na základe prešetrenia spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú Účastníkom na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu ako opodstatnenú, vráti Účastníkovi zaplatenú cenu poskytnutej Služby alebo jej časť, prípadne dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 16.9. Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preuká-

zateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania Služby.

- 16.10. Účastník má právo podať sťažnosť na dodržiavanie práv a povinností stanovených v článku 3 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 zo dňa 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (ďalej len „Nariadenie“), a to (i) právo Účastníka na prístup k informáciám a obsahu, (ii) právo Účastníka šíriť informácie a obsah, (iii) právo Účastníka využívať a poskytovať aplikácie a služby, (iv) právo Účastníka využívať Zariadenia podľa vlastného výberu bez ohľadu na umiestnenie Účastníka alebo poskytovateľa služieb (spoločnosti Orange) alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom jeho služby prístupu k internetu (ďalej aj ako „práva podľa Nariadenia“), ak sa domnieva, že jeho práva podľa Nariadenia boli porušené. Sťažnosť sa podáva telefonicky na zákazníckej linke, elektronickými prostriedkami, písomne na adresu sídla spoločnosti Orange alebo osobne na predajnom mieste spoločnosti Orange. Účastník je povinný pri podaní sťažnosti uviesť svoje identifikačné údaje podľa príslušného bodu tohto článku Všeobecných podmienok. Spoločnosť Orange vybaví sťažnosť do 30 dní od jej podania, o čom bude Účastník informovaný. Pri elektronicky podanej sťažnosti zašle spoločnosť Orange odpoveď aj elektronicky.

Článok 17 Oznamovanie

- 17.1. Informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy a nároky a požiadavky Účastníka, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona, Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange:
- a) dňom prevzatia písomnosti v sídle spoločnosti Orange Slovensko v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek Účastníka podľa Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
 - b) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany Účastníka v sídle spoločnosti Orange Slovensko;
 - c) dňom telefonického oznámenia v prípade oznamovania straty, odcudzenia alebo poškodenia SIM karty Účastníka na telefónne čísla zverejnené za takýmto účelom spoločnosťou Orange.
- 17.2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny Služieb, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky a požiadavky spoločnosti Orange, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa Zákona, Zmluvy

a týchto Všeobecných podmienok (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 Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie písomností v prípade Oznámení, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
- 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 doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte 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, že 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 doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte 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, že 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 na obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom;

- f) dňom doručenia faktúry adresovanej na kontaktnú adresu určenú Účastníkom.
- 17.3. V prípade, že Účastníkovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange. V prípade, že tak v lehote 11 dní po skončení zúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 17.4. 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 § 5 tohto predpisu.

Článok 18

Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 18.1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 18.3. 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.
- 18.4. Zmluva a Všeobecné podmienky, ako aj právne vzťahy medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktoré nie sú v Zmluve a Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Zákona a ak tieto nie sú upravené v Zákone, tak sa riadia ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
- 18.5. 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 alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, 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.
- 18.6. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 126 Zákona sú nasledujúce:

- a) Ak medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľ a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa takýto Účastník domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho iné práva, je Účastník, ktorý je spotrebiteľ, oprávnený 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 s cieľom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzavretej medzi nimi alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.
- b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných 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, ktorý je možné nájsť na nasledujúcej webovej adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- c) Účastník, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.

- d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka (spotrebiteľa), telefonický kontakt, ak ich má,
 - názov a sídlo spoločnosti Orange,
 - úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - v) dátum, kedy sa Účastník (spotrebiteľ) obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so spoločnosťou Orange bol bezvýsledný,
 - vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písmena g) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník (spotrebiteľ) priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu neurčujú inak. Na podanie môže Účastník (spotrebiteľ) využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a u 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. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie podľa § 13 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi

zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

- 18.7. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledujúce:
- Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
 - 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 spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu so spoločnosťou Orange.
 - Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak je Účastníkom fyzická osoba,
 - obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je Účastníkom právnická osoba,
 - názov a sídlo spoločnosti Orange,
 - predmet sporu,
 - odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
 - návrh riešenia sporu.
 - 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.
 - 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.
 - Účastník a spoločnosť Orange môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnenia. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
 - 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 19 Záverečné ustanovenia

- 19.1. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne tieto Všeobecné podmienky zmeniť. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok sa považuje za zmenu zmluvných Podmienok, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach stanovené inak. Spoločnosť Orange oznamuje zmenu Všeobecných podmienok v súlade s ustanovením článku 3 bodu 3.7. týchto Všeobecných podmienok.
- 19.2. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange založeného Zmluvou aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 19.4. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktorých predmetom je poskytovanie Služieb zo strany spoločnosti Orange Slovensko, ktoré boli uza-

tvorené pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok a spravovali sa doterajšími podmienkami, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto Všeobecných podmienok riadia týmito Všeobecnými podmienkami a považujú sa za Zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok. Všetky odkazy v zmluvných dokumentoch, ktoré odkazovali na Všeobecné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie verejnej telefónnej služby, odkazujú na tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak; v prípade zmeny číslovania článku, na ktorý sa odkazuje v predchádzajúcich Všeobecných podmienkach („odkazovaný článok“), sa za odkazovaný článok považuje taký článok v týchto Všeobecných podmienkach, ktorý upravuje vzťahy obsahovo aj účelom najbližšie odkazovanému článku.

- 19.5. V prípade, že niektorá z podmienok poskytovania Služieb závisí od dĺžky obdobia (ďalej aj „Rozhodné obdobie“), počas ktorého bol Účastník užívateľom (Účastníkom) služieb spoločnosti Orange, rozumie sa užívanie služieb spoločnosti Orange od okamihu, od ktorého sa toto užívanie spravuje (prípadne subsidiárne) ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pokiaľ bol pred týmto okamihom Účastník užívateľom služieb spoločnosti Orange Slovensko, ktoré sa riadia podľa iných všeobecných podmienok alebo podľa iných právnych dokumentov, obdobie pred uvedeným okamihom sa do Rozhodného obdobia nezapočítava.
- 19.6. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Všeobecných podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.
- 19.7. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahradzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.

Prvá časť
Úvodné ustanovenia

Článok 1

Predmet úpravy všeobecných podmienok
a vymedzenie 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 elektronickej 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 do jej siete 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 do rozhrania 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 bi-

lančná 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 nariadením 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 nevyplyva 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 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 ktoréhoľvek 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. ktoréhoľvek 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. ktoréhoľvek 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 na internet, 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 týchto všeobecných podmienok), 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 vo 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, keď 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 prevádzkovej 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 konkrétného 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 konkrétného 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 týchto 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 konco-

vé 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“) vo 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 bodov 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 prideliť 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. Spo-

ločnost' 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 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 súhlasil 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, keď 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).
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, pretože 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 podnikateľ 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 neoznámí písomnou 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 tarifikách 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,

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.

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 posilať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Účastník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenie účastníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k účastníkovi.

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 obťažnosti 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 spoloč-

- nosti 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 spoločnosť 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 predom 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, keď 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, keď 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 požiadala 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 škodu 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 zaviniel alebo nie, okrem prípadu, keď 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 používať Služieb v rozsahu technických a kvalitatívnych parametrov 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 sú 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 používať 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 škodu 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, obsiahnutý v platnom cenníku, ktorý je svojím charakterom tarifikou 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 od okolností a kvantitatívnych alebo kvalitatívnych parametrov 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 taketo 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, keď 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 na zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronicou 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 1. 2. 2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronicú. 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 doručенú účastníkovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange účastníkom alebo (iii) formou internetovej linky 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 vyplývajúcejmu 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, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundácia-

mi platieb), a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté, spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne rozhodnúť o tom, že Účastníkovi nebude umožnené uhrádzať cenu 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 kvôli nedostatku finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká.
- c) Informáciu o výške peňažného záväzku a splatnosti peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní pred dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre (pričom môže ísť o štandardnú súčasť faktúry, t. j. informácia nemusí byť poskytnutá v samostatnej časti faktúry), formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito 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, keď 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 účast-

níka 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 akékoľ-

vek 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 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, keď za túto škodu 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 do siete 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 roz-

sahu 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 Zákomom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok na priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť,

- o) 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 väd, odstraňovania väd, 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 ostatnými 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, zablokovat' 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 na 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 1. 2. 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, keď 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 týmto 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 na internet,
- m) sprístupniť poradenstvo o tarifikách,
- 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) sprístupniť identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné,
- q) na žiadosť účastníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne so Službou prístupu na internet aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku spoločnosti Orange poskytujúcej službu prístupu na internet, v prípade ukončenia Zmluvy o poskytovaní služby prístupu na internet účastníkom sprístupniť preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy na novú adresu určenú pre tento účel účastníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu na internet 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) Zájemca o poskytova-

nie 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 prenosu dát a ďalších služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe týchto všeobecných podmienok a Zmluvy a jej vybavenie v súlade s 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) na 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 Sieť, 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 telefonической 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, ktoré 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 elektronicкую 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 do internetu (alebo do inej verejnej alebo neverejnej siete), 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 (účastníka) a/alebo jeho zástupcu, resp. právnu subjektivitu, adresu trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania na území Slovenskej republiky, na ktorú sa majú doručovať faktúry za služby a písomnosti (fakturačná adresa), ak si Účastník vybral spôsob doručovania faktúr v listinnej podobe a ak sa táto líši od adresy trvalého pobytu alebo e-mailovú adresu, prípadne telefonické 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 využívanie 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 funkcionálnosť, 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 Účastníkov,
 - 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 väčšieho 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 na priznanie statusu Mikro-podniku, 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) zasilať hromadné správy alebo správy propagačného charakteru (najmä reklamu a iné komerčné správy), oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, ako ani zasilať akékoľvek iné informácie tak, aby sa tieto mohli považovať za tzv. „spam“,
 - b) posilať reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať,
 - c) posilať 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) posilať 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 posilať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelmi uvedenými vyššie v tomto písme,
 - 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. malvérov, 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 do 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 ale-

bo 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 zvieratkom 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,
- i) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služby porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange,
 - j) využívať Službu na 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 reklamáciu. 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 si 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 reklamacii 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 neoznámí 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 prešetrovanie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrovania 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 prešetrovanie 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, počas ktorého 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 prešetrovanie 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 prešetrovania 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 väd vzniknutých na koncovom telekomunikačnom zariadení, ktoré mu spoločnosť Orange prenechala do užívania podľa článku 10 týchto všeobecných podmienok. Za účelom poskytovania technickej podpory účastníkovi prideliť 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 nepreanechala 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 prevádzkovanej 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) používa-

nie 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:
- uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - dohodou spoločnosti Orange a účastníka,
 - odstúpením od Zmluvy,
 - výpoveďou,
 - ak tak ustanovujú platné právne predpisy,
 - smrťou alebo zánikom účastníka.
2. Každá zo strán Zmluvy je oprávnená skončiť jej platnosť výpoveďou v súlade s bodmi 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:
- 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
 - Zmluva je uzatvorená na dobu určitú, ktorá umožňuje automatickú prolongáciu; účastník má 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 Zmluva uzatvorená a o spôsobe, akým možno Zmluvu vypovedať. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifikách 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:
- účastník opakovane (dva- a viackrát) neoprávne 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,
 - 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,
 - 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,
 - 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,
 - 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,
 - 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:
- spoločnosť Orange mu ani po opakovane (dva- a viackrát) uznannej reklamacii 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 na internet,
 - 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.

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 vln;
- j) rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb;
- k) poškodením, pozmenením údajov alebo neúplnosťou 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 do siete, 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 spo-

ločnosti 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 stanovené 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 nezapla-

- tenia splatnej ceny za poskytnuté služby; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobodost'ahovaný, 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 doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte a aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobodost'ahovaný, 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 27

Mechanizmus na urovanie sporov

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.
1. Spoločnosť Orange a účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Zmluvou (vrátane týchto všeobecných podmienok), budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnu 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 reklamčné 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 alebo sa

domnieva, že boli porušené jeho práva, 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 medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľ a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa takýto Účastník domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho iné práva, je Účastník, ktorý je spotrebiteľ, oprávnený 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 verejne dostupných 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, ktorý je možné nájsť na nasledujúcej webovej adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- 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. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, 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) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich činností,
 - iv) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - vi) dátum, kedy sa Účastník (spotrebiteľ) obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so spoločnosťou Orange bol bezvýsledný,
 - vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písmena g) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník (spotrebiteľ) priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu neurčujú inak. 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. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa § 13 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. 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) mámeho 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. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „spoločnosť Orange“) je v zmysle platných právnych predpisov a v súlade s potrebnými rozhodnutiami a inými úkonmi príslušných orgánov verejnej správy, prípadne na základe iných právnych skutočností podnikateľom oprávneným poskytovať služby podľa Všeobecných podmienok spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie ICT služieb (ďalej aj ako „Všeobecné podmienky“) a jednotlivé ICT služby.
- 1.2 Spoločnosť Orange v súlade s ustanoveniami Všeobecných podmienok vydáva tieto Osobitné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na poskytovanie služby Manažment mobilných zariadení (ďalej len „Osobitné podmienky“), ktorými bližšie upravuje práva a povinnosti spoločnosti Orange ako poskytovateľa ICT služby Manažment mobilných zariadení (ďalej aj ako „Manažment mobilných zariadení“ alebo „Služba“), Zákazníka a Používateľa Služby.
- 1.3 Na poskytovanie Služby sa vzťahuje Zmluva o poskytovaní ICT služieb (ďalej len „Zmluva“), Dodatok k Zmluve o poskytovaní ICT služieb o poskytovaní služby Manažment mobilných zariadení (ďalej len „Dodatok k Zmluve“), Všeobecné podmienky, ako aj tieto Osobitné podmienky. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Osobitných podmienok a Všeobecných podmienok majú prednosť Osobitné podmienky. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Osobitných podmienok a Zmluvy, resp. Dodatku k Zmluve má prednosť Zmluva, resp. Dodatok k Zmluve. Pre vydávanie Osobitných podmienok a ich zmeny platia, pokiaľ tieto vzťahy nie sú osobitne riešené v Osobitných podmienkach, primerane ustanovenia Všeobecných podmienok a platných právnych predpisov. Pokiaľ sú tie isté vzťahy riešené vo Všeobecných podmienkach aj v Osobitných podmienkach, a ustanovenia riešiacie tieto vzťahy si neodporujú, platí, že sa na daný vzťah aplikujú kumulatívne aj Všeobecné podmienky aj Osobitné podmienky, ak z ustanovení Všeobecných podmienok alebo Osobitných podmienok nevyplýva, že by sa mali aplikovať alternatívne.

Článok 2 Definície

- 2.1 „Manažment mobilných zariadení“ alebo „Služba“ je služba Manažment mobilných zariadení, ktorá spočíva v možnosti Zákazníka na diaľku spravovať Mobilné zariadenia Používateľov v zmysle Zmluvy. Obsah, cena a špecifiká Služby sú uvedené najmä v Objednávke, v Zmluve a v Dodatku k Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v týchto Osobitných

- podmienkach (Zmluva, Dodatok k Zmluve, Všeobecné podmienky a Osobitné podmienky ďalej spoločne tiež ako „Zmluva“).
- 2.2 „Zákazník Služby“ alebo „Zákazník“ je Zákazník tak, ako je definovaný vo Všeobecných podmienkach, ktorý si objednal Službu a súhlasil s týmito Osobitnými podmienkami.
- 2.3 „Používateľ“ je konečný používateľ Služby tak, ako je definovaný vo Všeobecných podmienkach, ktorý má právo používať Službu.
- 2.4 „Zákaznícke údaje“, „Zákaznícke Dáta“ alebo „Dáta“ sú údaje tak, ako sú definované vo Všeobecných podmienkach.
- 2.5 „Mobilné zariadenie“ je mobilný telefón, tablet alebo iné mobilné zariadenie v držbe Používateľa s operačným systémom kompatibilným so Službou, ktorý je spravovaný v rámci Služby, do ktorého je vložená funkčná SIM karta akéhokoľvek podniku, ktorý v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách poskytuje na území SR elektronické mobilné hlasové komunikačné služby (ďalej len „podnik“ a „SIM karta“), prostredníctvom ktorej bol do Mobilného zariadenia stiahnutý softvér na používanie Služby. Telefónne číslo priradené k SIM karte musí byť Zákazníkom evidované v Službe. Bez zaevidovania telefónneho čísla priradeného k SIM karte v Službe nemôže Používateľ ani Zákazník Službu využívať.
- 2.6 „Sublicencia“ je sublicencia udelená Zákazníkovi, ktorá ho oprávňuje na používanie softvérových produktov poskytovaných s a/alebo tvoriacich súčasť Služby.
- 2.7 „Softvér“ je softvér, ktorý je alebo môže byť súčasťou Služby, ktorú si Zákazník kúpil od spoločnosti Orange a ku ktorému získal v zmysle týchto Osobitných podmienok sublicenciu od spoločnosti Orange.
- 2.8 „Administrátor“ je osoba, ktorá je určená Zákazníkom, aby konala v mene Zákazníka pri spravovaní Služby. Administrátor môže byť zároveň Používateľom.
- 2.9 „Pracovná doba“ je doba v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00.
- 2.10 „Administrátorský webový portál“ je webové rozhranie, ktoré slúži ako nástroj/prostriedok na správu jednotlivých Mobilných zariadení Administrátorom. Administrátor sa do Administrátorského webového portálu prihlasuje zadáním Autentifikačných prostriedkov (meno a heslo), vytvorených a priradených Zákazníkovi spoločnosťou Orange po zriadení Služby, a po úspešnom prihlásení spravuje na diaľku Mobilné zariadenia jednotlivých Používateľov.
- 2.11 „Technický zásah“ je zásah do konfigurácie Služby, ktorý je špecifikovaný v Objednávke a ktorý si Zákazník vyžiada a ktorý je v rámci poskytovania Služby vykonávaný prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange. Technický zásah je doplnkovou službou a v každom prípade v trvaní minimálne 3 hodín, ktoré budú vyfakturované spoločnosťou Orange.
- 2.12 „Balík“ je jednotka členenia jednotlivých verzií Služby.

- Jednotlivé Balíky sú bližšie špecifikované v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange spolu s podmienkami, pri akých sa sadzby cien a poplatkov uplatňujú.
- 2.13 „Podpora k Službe“ zahŕňa podporu k Službe poskytovanú Zákazníkovi spoločnosťou Orange a/alebo partnerom určeným spoločnosťou Orange pri nahlasovaní a riešení porúch/problémov Služby. Obsah, cena a špecifiká Podpory k Službe sú uvedené v týchto Osobitných podmienkach a v jednotlivých Objednávkach.
- 2.14 „Základná podpora“ je podpora poskytovaná Zákazníkovi v prípade, ak nemá aktivovanú Podporu k Službe, pričom jej obsahom je možnosť nahlásenia problému spoločnosti Orange a poskytnutie základných informácií o Službe zo strany spoločnosti Orange a/alebo partnerom určeným spoločnosťou Orange.
- 2.15 „Autentifikačné prostriedky“ sú autentifikačné prostriedky tak, ako sú definované vo Všeobecných podmienkach.
- 2.16 „Viazanosť“ je doba, počas ktorej sa Zákazník zaväzuje zotrvať v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou Orange týkajúcom sa Služby a zároveň využívať aktivovaný Balík na základe Objednávky a platiť za tento aktivovaný Balík cenu dohodnutú v Objednávke.
- 2.17 Na všetky pojmy používané v týchto Osobitných podmienkach s veľkými začiatocnými písmenami sa aplikujú definície zo Všeobecných podmienok, pokiaľ takéto pojmy nie sú osobitne zadefinované v týchto Osobitných podmienkach.
- 3.2 Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Zákazník nedohodnú v Dodatku k Zmluve a/alebo v jednotlivých Objednávkach inak, je Zákazník oprávnený mať aktivovanú len jednu verziu Služby.
- 3.3 Zmena jednotlivých Balíkov v rámci Zákazníkom využíanej verzie Služby Manažment mobilných zariadení je možná na základe dohody Zákazníka a spoločnosti Orange, a to vždy len k prvému dňu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi.
- 3.4 Doplnkové služby poskytované prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange sa členia na:
- a) Spoplatňované Doplnkové služby – napr. integrácia interných fi remných systémov Zákazníka so Službou, technický zásah vzdialene alebo priamo na adrese určenej Zákazníkom (t. j. inštalácia, oprava atď.), školenie Používateľov alebo Administrátora. Cenu za spoplatňované Doplnkové služby spoločnosť Orange vyfakturuje na samostatnej faktúre na základe Dodatku k Zmluve a/alebo jednotlivých Objednávok. Čas aktivácie/doručenia spoplatnených Doplnkových služieb je dohodnutý v Dodatku k Zmluve a/alebo v jednotlivých Objednávkach.
 - b) Doplnkové služby poskytované bezodplatne – napr. aktívna komunikácia partnera určeného spoločnosťou Orange so Zákazníkom Orange a/alebo predajcom Orange s cieľom zistenia zákazníckych potrieb a navrhnutia riešenia na mieru Zákazníkovi, zriadenie Služby a priradenia Sublicencií Služby Používateľom partnerom určeným spoločnosťou Orange, zrušenie Služby vrátane odobratia Sublicencií Používateľom partnerom určeným spoločnosťou Orange.

Článok 3

Základná charakteristika Služby

- 3.1 Služba sa skladá zo:
- a) Služby Manažment mobilných zariadení, ktorá je spoločnosťou Orange poskytovaná v dvoch verziách:
 - (i) Manažment mobilných zariadení v cloude – zahŕňa Sublicenciu a Podporu k Službe poskytovanú prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange,
 - (ii) Manažment mobilných zariadení na vašom serveri – zahŕňa Sublicenciu. Na základe Objednávky Zákazníka je možné poskytovanie Podpory k Službe prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange,
 - b) Doplnkových služieb – doplnkové služby poskytované prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange uvedené v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Služba obsahuje rôzne druhy funkcionalít definovaných v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach, ktoré môže využívať Zákazník, Používateľ alebo aj Zákazník, aj Používateľ, prípadne Administrátor. Služba umožňuje Zákazníkovi na diaľku spravovať Mobilné zariadenia, a to prostredníctvom funkcionalít Služby, ktoré sú uvedené v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Služba umožňuje Používateľovi využívať niektoré funkcionality Služby definované v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach.
- 3.5 Spoločnosť Orange sa zaväzuje aktivovať Zákazníkovi Službu v lehote 7 (siedmich) pracovných dní odo dňa podpisu Dodatku k Zmluve Zákazníkom a spoločnosťou Orange za podmienky, že Zákazník poskytol spoločnosti Orange požadovanú súčinnosť, ako aj všetky údaje potrebné pre aktiváciu Služby.
- 3.6 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať jednotlivé Balíky s Viazanosťou alebo bez Viazanosti na základe špecifikácie uvedenej v jednotlivých Objednávkach, pričom Zákazník sa môže na základe Objednávky rozhodnúť pre Balík s Viazanosťou alebo Balík bez Viazanosti.
- 3.7 Služba môže byť na základe rozhodnutia spoločnosti Orange poskytovaná v období odo dňa prvej aktivácie Služby a trvajúcom maximálne 30 dní v jednom kalendárnom mesiaci Zákazníkovi bezodplatne (ďalej len „Bezplatná doba poskytovania Služby“). V takomto prípade prípadne začiatok účtovania Služby na deň nasledujúci po poslednom dni Bezplatnej doby poskytovania Služby. Za účelom vyskúšania Služby môže byť Zákazníkovi ešte pred uzatvorením Dodatku k Zmluve a/alebo podpísaním Objednávky a spustením Služby sprístupnený demo účet na otestovanie funkcionality samotnej Služby.
- 3.8 Spoločnosť Orange sa zaväzuje zvýšiť/znížiť počet aktivovaných Balíkov alebo deaktivovať Zákazníkovi Službu v lehote do 9 (deviatich) pracovných dní odo dňa podpisu Objednávky Zákazníkom a spoločnosťou Orange za podmienky, že Zákazník poskytol spo-

- ločnosťou Orange všetky údaje potrebné na uvedené úkony týkajúce sa Služby.
- 3.9 Zákazník berie na vedomie, že na využívanie Služby je potrebný prístup k internetu v zariadení (napr. PC), prostredníctvom ktorého Zákazník používa Službu. Používateľ berie na vedomie, že pre využívanie Služby je potrebný prístup k internetu prostredníctvom SIM karty vlozenej do Mobilného zariadenia Používateľa a/alebo prostredníctvom WiFi pripojenia. Prístup k internetu je Zákazník alebo Používateľ oprávnený zabezpečiť prostredníctvom spoločnosti Orange alebo prostredníctvom akéhokoľvek iného oprávneného subjektu. Na využívanie Služby je nevyhnutný prístup k internetu každej osoby, ktorá Službu má využívať, a to Zákazníka, Administrátora a aj jednotlivých Používateľov. Nesplnenie tejto podmienky nezakladá právo Zákazníka na odstúpenie od Zmluvy. Poplatky spojené so zabezpečením a využívaním prístupu k internetu a poplatky za prenos dát vzniknutý v súvislosti s využívaním Služby nie sú súčasťou ceny Služby.
- 3.10 Používanie Služby (vrátane jednotlivých funkcionalít Služby) je závislé od operačného systému inštalovaného v Mobilnom zariadení. Zákazník a Používateľ sú povinní pred inštaláciou Služby do Mobilného zariadenia skontrolovať kompatibilitu operačného systému Mobilného zariadenia s operačnými systémami povolenými pre Službu na základe informácií poskytnutých spoločnosťou Orange alebo partnerom určeným spoločnosťou Orange.
- 3.11 Súčasťou Služby je aj možnosť lokalizácie Mobilného zariadenia. Lokalizačné údaje týkajúce sa Mobilného zariadenia budú prístupné výlučne Používateľovi alebo Administrátorovi a nie Zákazníkovi ani žiadnej tretej osobe.
- 3.12 Spoločnosť Orange je oprávnená Zákazníkovi a jednotlivým Používateľom obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby z dôvodov a spôsobom stanoveným vo Všeobecných podmienkach.
- 3.13 Spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah stránok alebo služieb tretích strán, ku ktorým Zákazník alebo Používateľ získal prístup v súvislosti s využívaním Služby.
- 3.14 Po prerušení alebo obmedzení Služby spoločnosť Orange začne znovu poskytovať Službu v plnom rozsahu na základe žiadosti Zákazníka, ak do 30 kalendárnych dní od obmedzenia, resp. prerušenia poskytovania Služby odpadne dôvod pre jej obmedzenie alebo prerušenie (napr. bude pripísaná cena za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange alebo bude spoločnosti Orange predložený doklad o jej uhradení Zákazníkom). Márnym uplynutím 30-dňovej lehoty je spoločnosť Orange oprávnená bez ďalšieho upozornenia vymazať všetky Dáta Zákazníka.
- 3.15 Zákazník a Používateľ súhlasia s tým, že ak výslovne nie je stanovené inak v týchto Osobitných podmienkach alebo vo Všeobecných podmienkach, spoločnosť Orange nie je povinná po deaktivácii Služby alebo po jej zániku udržiavať uchovávať, alebo vrátiť Zákazníkovi Dáta a že spoločnosť Orange nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu vzniknutú vymazaním Dát v zmysle týchto Osobitných podmienok alebo v zmysle Všeobecných podmienok.
- 3.16 V prípade, ak Zákazník alebo Používateľ použijú Službu na Rizikové použitie (definované vo Všeobecných podmienkach), Zákazník zodpovedá za všetku škodu, ktorá by mohla spoločnosti Orange vzniknúť v dôsledku porušenia tejto povinnosti uvedenej v tomto článku zo strany Zákazníka alebo Používateľa.
- 3.17 Zákazník týmto udeľuje súhlas spoločnosti Orange na doručovanie informácií v elektronickej forme týkajúcich sa Služby, a to na e-mailové adresy zadané Zákazníkom pri objednávaní Služby. Vzhľadom na to, že obsahom uvedených e-mailov môžu byť informácie týkajúce sa funkcionalít a využívania Služby, Zákazník a Používateľ berú na vedomie, že bez udelenia súhlasu v zmysle tohto bodu nie je možné Služby využívať.
- 3.18 Zákazník aj Používateľ sú povinní dodržiavať akékoľvek technické obmedzenia Služby, ktoré umožňujú jej používanie iba určitými spôsobmi a nesmú ich obchádzať. Zákazník ani Používateľ nie sú oprávnení zasahovať do Služby ani do Softvéru poskytnutého ako jej súčasť žiadnym takým spôsobom, ktorý by predstavoval trvalé alebo dočasné odstránenie technického obmedzenia.
- 3.19 Zákazník je povinný platiť za Služby v súlade a za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach, v týchto Osobitných podmienkach a v jednotlivých Objednávkach. Platobným miestom je spoločnosť Orange.

Článok 4

Manažment mobilných zariadení v cloude

- 4.1 Služba vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude zahŕňa sublicenciu k Softvéru a Podporu k Službe poskytovanú prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange. Jednu sublicenciu k Softvéru je možné použiť vždy len pre jedno Mobilné zariadenie. Počet sublicencií k Softvéru nie je pre Zákazníka obmedzený.
- 4.2 Spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi jednorazový poplatok za zriadenie Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude a mesačný poplatok za jednotlivé Balíky Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude dohodnuté v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Mesačný poplatok je fakturovaný v závislosti od počtu objednaných Balíkov. Ak Zákazník nedoručí spoločnosti Orange najneskôr jeden kalendárny mesiac pred koncom nasledovného zúčtovacieho obdobia Objednávku na zrušenie Balíka, platnosť Balíka sa automaticky predĺži vždy o jeden kalendárny mesiac a spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi mesačný poplatok za ďalšie zúčtovacie obdobie pridelené Zákazníkovi. Vyššie uvedeným spôsobom sa platnosť Balíka predlžuje opakovane. V prípade, ak začiatok účtovania Služby pripadne na iný ako prvý deň zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi (najmä z dôvodu poskytnutia Bezplatnej doby poskytovania Služby, z dôvodu objednania a aktivácie jednotlivých Balíkov v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi), Zákazníkovi bude v tomto zúčtovacom období vyfakturovaná alikvotná časť z mesačného poplatku v závislosti od počtu dní využívania

jednotlivých Balíkov. Od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi mesačný poplatok za Balík v celej výške.

- 4.3 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude zo strany Zákazníka v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi, má spoločnosť Orange nárok na zaplatenie ceny tohto zrušeného Balíka Služby až do konca zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi. V prípade, ak dôjde k zrušeniu Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude zo strany Zákazníka pred ukončením dohodnutej doby Viazanosti, má spoločnosť Orange nárok na zaplatenie ceny tohto zrušeného Balíka Služby až do konca dohodnutej doby Viazanosti tohto zrušeného Balíka Služieb.
- 4.4 Súčasťou Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude je Podpora k Službe poskytovaná prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange. Súčasťou konkrétneho Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude je buď (i) nepretržitá podpora k Službe počas 24 hodín, sedem dní v týždni, alebo (ii) podpora k Službe poskytovaná počas Pracovnej doby. V prípade, ak je súčasťou konkrétneho Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude Podpora k Službe poskytovaná nepretržite počas 24 hodín, sedem dní v týždni, spoločnosť Orange garantom súdevisiaceho so Službou priamo spoločnosti Orange zabezpečenie funkčnosti Služby minimálne do 2 dní a maximálne do 6 pracovných dní. Finálne vyriešenie uvedeného nahláseného problému garantom spoločnosť Orange do jedného mesiaca. V prípade, ak je súčasťou konkrétneho Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení v cloude Podpora k Službe poskytovaná počas Pracovnej doby, v prípade Zákazníkom nahláseného problému súdevisiaceho so Službou priamo spoločnosti Orange garantom spoločnosť Orange zabezpečenie funkčnosti Služby minimálne do 3 pracovných dní a maximálne do 6 pracovných dní. Finálne vyriešenie uvedeného nahláseného problému garantom spoločnosť Orange do jedného mesiaca.
- 4.5 Spoločnosť Orange negarantom zabezpečenie funkčnosti, ako ani vyriešenie problému nahláseného Zákazníkom v prípade, ak je nahlásený problém spôsobený samotným Zákazníkom, Používateľom, Administrátorom alebo treťou osobou, alebo vyššou mocou (povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie a pod.), alebo v prípade poruchy v zariadení tretích dodávateľov (hlavne rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), alebo ak bol spôsobený neodvrátiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.
- 4.6 Spoločnosť Orange neposkytuje garanciu týkajúcu sa časového trvania riešenia nahláseného problému, ako ani jeho samotného vyriešenia ani v prípade, ak Zákazník síce má aktivovanú Podporu k Službe, ale technický problém nahlásil priamo partnerovi určeného spoločnosťou Orange a nie spoločnosti Orange.
- 4.7 Na poskytovanie Služby Manažment mobilných zari-

adení v cloude sa vzťahujú ustanovenia dokumentu End user license agreement (EULA) pre verziu Služby Manažment mobilných zariadení v cloude, ktoré Zákazník podpisom Dodatku k Zmluve akceptuje. V prípade rozporu medzi ustanoveniami dokumentu End user license agreement (EULA) pre verziu Služby Manažment mobilných zariadení v cloude a Zmluvy (vrátane Dodatku k Zmluve, Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok) má prednosť Zmluva (vrátane Dodatku k Zmluve, Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok).

Článok 5

Manažment mobilných zariadení na vašom serveri

- 5.1 Služba vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri zahŕňa sublicenciu k Softvéru. Na základe Objednávky Zákazníka je možné poskytovanie Podpory k Službe prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange. Počet sublicencií k Softvéru nie je pre Zákazníka obmedzený.
- 5.2 Jednotlivé Balíky Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri môžu byť poskytované z hľadiska viazanosti na Mobilné zariadenie/Používateľa na základe požiadavky Zákazníka uvedenej v Objednávke v nasledovných verziách:
- a) Balík viazaný na zariadenie – jeden Balík je použiteľný vždy len v jednom Mobilnom zariadení, pričom je prenosný na iné Mobilné zariadenie, resp. iného Používateľa,
- b) Používateľský Balík – jeden Balík je určený pre jedného Používateľa, ktorý ho môže použiť v 3 rôznych Mobilných zariadeniach, pričom Balík je prenosný na iného Používateľa.
- 5.3 Jednotlivé Balíky Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri môžu byť poskytované z hľadiska trvania Balíka na základe požiadavky Zákazníka uvedenej v Objednávke v nasledovných verziách:
- a) Trvalý Balík – poplatok zahŕňa jednorazový poplatok za aktiváciu a ročný poplatok za Balík, pričom Zákazník v nasledujúcich rokoch platí už len poplatok za Balík;
- b) Priebežný Balík – zákazník platí ročný poplatok za Balík.
- 5.4 Spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi v prípade Trvalého Balíka jednorazový poplatok a ročný poplatok za Balík dohodnuté v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi v prípade Priebežného Balíka ročný poplatok za Balík dohodnutý v Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Jednorazový aj ročný poplatok je fakturovaný podľa počtu objednaných Balíkov. Ročný poplatok za Balík oprávňuje Zákazníka na jeho využívanie v období 12 kalendárnych mesiacov. Ak Zákazník nedoručí spoločnosti Orange najneskôr jeden kalendárny mesiac pred koncom ročnej platnosti Balíka Objednávku na zrušenie Balíka, platnosť Balíka sa automaticky predĺži vždy o jeden kalendárny rok a spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi ročný poplatok za ďalších 12 kalendárnych mesiacov využívania Balíka. Vyššie uvedeným

spôsobom sa platnosť Balíka predlžuje opakovane. V prípade, ak začiatok účtovania Balíka pripadne na iný ako prvý deň zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi (z dôvodu objednania a aktivácie jednotlivých Balíkov v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi), Zákazníkovi bude fakturovaná alikvotná časť z prvého mesačného poplatku v závislosti od počtu dní využívania Balíka v tomto prvom zúčtovacom období až do najbližšieho prvého dňa ďalšieho zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi a celý mesačný poplatok za každý z nasledujúcich jedenástich zúčtovacích období pridelených Zákazníkovi.

5.5 Ak si Zákazník dokúpi ďalší Trvalý Balík (ďalej aj „dodatočný Trvalý Balík“), spoločnosť Orange vyfakturuje Zákazníkovi jednorazový poplatok za dodatočný Trvalý Balík a alikvotnú časť z ročného poplatku podľa počtu mesiacov od aktivácie dodatočného Trvalého Balíka až do dňa ročného výročia aktivácie prvého Trvalého Balíka. V prípade, ak začiatok účtovania dodatočného Trvalého Balíka pripadne na iný ako prvý deň zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi (z dôvodu objednania a aktivácie jednotlivých Balíkov v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi), Zákazníkovi bude fakturovaná alikvotná časť z prvého mesačného poplatku v závislosti od počtu dní využívania dodatočného Trvalého Balíka v tomto prvom zúčtovacom období až do najbližšieho prvého dňa ďalšieho zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi a celý mesačný poplatok za každý z nasledujúcich zúčtovacích období pridelených Zákazníkovi až do dňa ročného výročia aktivácie prvého Trvalého Balíka. Vyššie uvedená alikvotná časť z ročného poplatku oprávňuje Zákazníka na využívanie tohto dodatočného Trvalého Balíka v období do dňa ročného výročia aktivácie prvého Trvalého Balíka. Ak Zákazník nedoručí spoločnosti Orange najneskôr jeden kalendárny mesiac pred koncom ročnej platnosti prvého Trvalého Balíka Objednávku na zrušenie dodatočného Trvalého Balíka, platnosť dodatočného Trvalého Balíka sa automaticky predĺži vždy o jeden kalendárny rok a spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi ročný poplatok za ďalších 12 kalendárnych mesiacov využívania dodatočného Trvalého Balíka.

5.6 Ak si Zákazník dokúpi ďalší Priebežný Balík (ďalej aj „dodatočný Priebežný Balík“), spoločnosť Orange vyfakturuje Zákazníkovi alikvotnú časť z ročného poplatku podľa počtu mesiacov od aktivácie dodatočného Priebežného Balíka až do dňa ročného výročia aktivácie prvého Priebežného Balíka. V prípade, ak začiatok účtovania dodatočného Priebežného Balíka pripadne na iný ako prvý deň zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi (z dôvodu objednania a aktivácie jednotlivých Balíkov v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi), Zákazníkovi bude fakturovaná alikvotná časť z prvého mesačného poplatku v závislosti od počtu dní využívania dodatočného Priebežného Balíka v tomto prvom zúčtovacom období až do najbližšieho prvého dňa ďalšieho zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi a celý mesačný poplatok za každý z nasledujúcich zúčtovacích období pridelených Zákazníkovi až do dňa roč-

ného výročia aktivácie prvého Trvalého Balíka. Vyššie uvedená alikvotná časť z ročného poplatku oprávňuje Zákazníka na využívanie tohto dodatočného Priebežného Balíka v období do dňa ročného výročia aktivácie prvého Priebežného Balíka. Ak Zákazník nedoručí spoločnosti Orange najneskôr jeden kalendárny mesiac pred koncom ročnej platnosti prvého Priebežného Balíka Objednávku na zrušenie dodatočného Priebežného Balíka, platnosť dodatočného Priebežného Balíka sa automaticky predĺži vždy o jeden kalendárny rok a spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi ročný poplatok za ďalších 12 kalendárnych mesiacov využívania dodatočného Priebežného Balíka.

5.7 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri zo strany Zákazníka pred ukončením jeho platnosti, má spoločnosť Orange nárok na zaplatenie ceny tohto zrušeného Balíka Služby až do konca pôvodnej platnosti tohto zrušeného Balíka Služby. V prípade, ak dôjde k zrušeniu Balíka Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri zo strany Zákazníka pred ukončením dohodnutej doby Viazanosti, má spoločnosť Orange nárok na zaplatenie ceny tohto zrušeného Balíka Služby až do konca dohodnutej doby Viazanosti tohto zrušeného Balíka Služieb.

5.8 Súčasťou Služby vo verzii Manažment mobilných zariadení na vašom serveri nie je Podpora k Službe. Na základe Objednávky je aktivovaná Podpora k Službe poskytovaná prostredníctvom partnera určeného spoločnosťou Orange. Zákazník si môže vybrať z dvoch variantov Podpory k Službe, a to (i) nepretržitá podpora k Službe počas 24 hodín, sedem dní v týždni alebo (ii) podpora k Službe poskytovaná počas Pracovnej doby. V prípade aktivácie niektorého variantu Podpory k Službe je spoločnosť Orange oprávnená fakturovať Zákazníkovi mesačný poplatok za poskytovanie Podpory k Službe dohodnutý v Dodatku k Zmluve a/alebo v jednotlivých Objednávkach. V prípade, ak začiatok účtovania Podpory k Službe pripadne na iný ako prvý deň zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi, Zákazníkovi bude v tomto zúčtovacom období vyfakturovaná alikvotná časť z mesačného poplatku v závislosti od počtu dní poskytovania Podpory k Službe. Od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi spoločnosť Orange fakturuje Zákazníkovi mesačný poplatok za Podporu k Službe v celej výške. V prípade, ak dôjde k zrušeniu Podpory k Službe v priebehu zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi, má spoločnosť Orange nárok na zaplatenie ceny za zrušenie Podpory k Službe až do konca zúčtovacieho obdobia prideleného Zákazníkovi.

5.9 Na základe aktivovanej Podpory k Službe poskytovanej nepretržite počas 24 hodín, sedem dní v týždni spoločnosť Orange garantuje vyriešenie problému týkajúceho sa samotnej Služby nahláseného Zákazníkom priamo spoločnosti Orange do 2 dní. Na základe aktivovanej podpory k Službe poskytovanej počas Pracovnej doby spoločnosť Orange garantuje vyriešenie problému týkajúceho sa samotnej Služby nahláseného Zákazníkom priamo spoločnosti Orange do 3 pracovných dní.

- 5.10 Spoločnosť Orange negarantuje vyriešenie problému nahláseného Zákazníkom v prípade, ak je nahlásený problém spôsobený samotným Zákazníkom, Používateľom, Administrátorom alebo treťou osobou alebo vyššou mocou (povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie a pod.), alebo v prípade poruchy v zariadení tretích dodávateľov (hlavne rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), alebo ak bol spôsobený neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.
- 5.11 V prípade, ak Zákazníkovi nie je aktivovaná Podpora k Službe, Zákazníkovi je poskytovaná len Základná Podpora. V takomto prípade je Zákazník oprávnený nahlasovať technické problémy týkajúce sa jednotlivých Balíkov priamo spoločnosti Orange, pričom spoločnosť Orange v takomto prípade neposkytuje garanciu týkajúcu sa časového trvania riešenia nahláseného problému, ako ani jeho samotného vyriešenia. V rámci Základnej podpory môže spoločnosť Orange na základe žiadosti Zákazníka nahlásiť technický problém partnerovi určenému spoločnosťou Orange, ktorý určí individuálnu cenu riešenia nahláseného technického problému.
- 5.12 Spoločnosť Orange neposkytuje garanciu týkajúcu sa časového trvania riešenia nahláseného problému, ako ani jeho samotného vyriešenia ani v prípade, ak Zákazník síce má aktivovanú Podporu k Službe, ale technický problém nahlásil priamo na partnerovi určeného spoločnosťou Orange a nie spoločnosti Orange.
- 5.13 Na poskytovanie Služby Manažment mobilných zariadení na vašom serveri sa vzťahujú ustanovenia dokumentu End user license agreement (EULA) pre verziu Služby Manažment mobilných zariadení na vašom serveri, ktoré Zákazník podpisom Dodatku k Zmluve akceptuje. V prípade rozporu medzi ustanoveniami dokumentu End user license agreement (EULA) pre verziu Služby Manažment mobilných zariadení na vašom serveri a Zmluvy (vrátane Dodatku k Zmluve, Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok) má prednosť Zmluva (vrátane Dodatku k Zmluve, Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok).

Článok 6 Sublicencia

- 6.1 Spoločnosť Orange udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú a neprenosnú sublicenciu na využívanie tej verzie Služby, ktorú si Zákazník objedná a kúpi. Sublicencia na využívanie Služby obsahuje oprávnenie na využívanie Softvéru, ktorý je súčasťou Služby. Ku každému priradenému Používateľovi je Zákazník povinný mať platnú sublicenciu na využívanie Softvéru v zmysle týchto Osobitných podmienok. Práva zo sublicencie nadobúdajú účinnosť momentom akceptácie objednávky Služby zo strany spoločnosti Orange a ich akceptovaním zo strany Používateľa. Vyjadrenie súhlasu s týmito Osobitnými podmienkami uskutočnené Zákazníkom pri uzatvorení Dodatku predstavuje zároveň súhlas, že každá ďalšia Zákazníkom objednaná Služba sa bude spravovať týmito Osobitnými podmienkami a že na každú ďalšiu Objednávku

Služby Manažment mobilných zariadení vznikne sublicencia so sublicenčnými podmienkami uvedenými v týchto Osobitných podmienkach. Sublicencia na konkrétnu Objednávku je udelená na dobu neurčitú, a to až do momentu deaktivácie Služby. Sublicencia týkajúca sa Softvéru je udelená na dobu neurčitú a zaniká momentom (i) deaktivácie Služby alebo (ii) aktualizácie, ktorá ďalej nepodporuje daný Softvér, a to podľa toho, ktorý z momentov nastane skôr. Spoločnosť Orange poskytne Zákazníkovi sublicenciu na používanie Služby Manažment mobilných zariadení a príslušného Softvéru, ktorý si Zákazník objednal. Zákazník je povinný zaplatiť spoločnosti Orange cenu za sublicenciu tým, že zaplatí cenu za Službu v zmysle Dodatku k Zmluve a v jednotlivých Objednávkach. Sublicenčná zmluva sa jej uzatvorením stáva súčasťou Zmluvy.

- 6.2 Zmluvný vzťah týkajúci sa Služby, ako aj sublicenčný vzťah týkajúci sa Služby existuje výlučne medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange. Výlučne spoločnosť Orange, prípadne partner určený spoločnosťou Orange poskytuje Zákazníkovi všetku technickú a zákaznícku podporu pri poskytovaní Služby, vrátane riešenia reklamácií. Medzi Zákazníkom a partnerom určeným spoločnosťou Orange nevzniká žiaden zmluvný vzťah. Medzi spoločnosťou Orange a Používateľom, ako ani medzi partnerom určeným spoločnosťou Orange a Používateľom nevzniká žiaden zmluvný ani sublicenčný vzťah, o čom je Zákazník povinný Používateľa informovať.
- 6.3 Spôsob použitia a rozsah sublicencie: Zákazník je oprávnený Softvér využívať výlučne na účely využívania Služby v rozsahu a spôsobom v zmysle Zmluvy, Dodatku k Zmluve, týchto Osobitných podmienok a v zmysle Všeobecných podmienok.
- 6.4 Zákazník nie je oprávnený udeliť ďalej sublicenciu na využívanie Služby ani k Softvéru v ňom obsiahnutom žiadnej tretej osobe.
- 6.5 Efektívne využívanie Služby a sublicencie môže byť podmienené minimálnymi hardvérovými, softvérovými, dátovými, systémovými alebo inými požiadavkami, ktoré je Zákazník a Používateľ povinný splňať.
- 6.6 Dôkazom existencie Zákazníckej sublicencie sú (i) sublicenčná zmluva založená odsúhlasením týchto Osobitných podmienok Zákazníkom, (ii) potvrdenie Objednávky Služby spoločnosťou Orange, (iii) dokumentácia o prevode sublicencie v prípade spoločnosťou Orange povoleného prevodu sublicencie, (iv) dôkaz o platbe za Službu za príslušné účtovacie obdobie.
- 6.7 Sublicenčné práva udelené Zákazníkovi nezakladajú právo Zákazníka na dodávku žiadnych softvérových nosičov (médií).
- 6.8 Prevod sublicencií na akýkoľvek iný subjekt je možný a platný iba s predchádzajúcim súhlasom spoločnosti Orange. Podmienkou prevodu na tretí subjekt je súhlas tretieho subjektu s týmito Osobitnými podmienkami.
- 6.9 Okrem prípadov, ak takéto právo výslovne vyplýva zo zákona, Zákazník nie je oprávnený:
- (i) Uskutočňovať spätný preklad, dekompiláciu ani iným spôsobom rozkladať žiaden sublicencovaný Softvér;

- (ii) Prenajímať, požičiavať, predávať, prevádzať ani poskytovať hosting tretím stranám pre nijaký sublicencovaný Softvér;
 - (iii) Upravovať alebo vytvárať derivatívne diela zo sublicencovaného Softvéru.
- 6.10 Zákazník a Používateľ nesie plnú zodpovednosť za akýkoľvek produkt od inej spoločnosti než spoločnosti Orange, ktorý inštaluje alebo používa spolu so Službou. Ak Zákazník a Používateľ spolu so Službou inštaluje alebo používa akýkoľvek produkt od iného subjektu, ako je spoločnosť Orange, Zákazník a Používateľ nesie zodpovednosť za usmerňovanie a riadenie jeho inštalácie a za jeho používanie v Službe prostredníctvom používania rozhraní na programovanie aplikácií a iných technických prostriedkov, ktoré sú súčasťou Služby. Ak spolu so Službou Zákazník a Používateľ inštaluje alebo používa akýkoľvek produkt od inej spoločnosti, ako je spoločnosť Orange, je oprávnený tak robiť iba pod podmienkou, že žiadnym spôsobom nerozšíri povinnosti spoločnosti Orange nad rámec týchto Osobitných podmienok.
- 6.11 Ak nie je v týchto Osobitných podmienkach alebo vo Všeobecných podmienkach upravené inak, na jednotlivé aplikácie alebo iné časti Služieb sa vzťahujú v primeranom rozsahu aj ustanovenia ďalších dokumentov uvedených v Dodatku k Zmluve a/alebo zverejňovaných spoločnosťou Orange na jej webových portáloch. Dokumenty podľa predchádzajúcej vety alebo ich časti, ktoré sú v rozpore s týmito Osobitnými podmienkami alebo so Všeobecnými podmienkami alebo sú v rozpore s platnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, sú v príslušnej časti neúčinné alebo neplatné.

Článok 7

Práva a povinnosti spoločnosti Orange, Zákazníka a Používateľa

- 7.1 Spoločnosť Orange, Zákazník a Používateľ majú tie práva a povinnosti, ktoré sú stanovené v Zmluve, v Dodatku k Zmluve vo Všeobecných podmienkach, v ďalších dokumentoch uvedených v Dodatku k Zmluve a/alebo zverejňovaných spoločnosťou Orange na jej webových portáloch, pokiaľ tieto nie sú v rozpore s týmito Osobitnými podmienkami a v týchto Osobitných podmienkach. Zákazník a Používateľ sa zaväzujú, že používaním Služby nebudú porušovať práva duševného vlastníctva, osobnostné práva alebo iné práva tretích strán.
- 7.2 Zákazník je povinný zabezpečiť také súhlasy Používateľov a iných tretích strán, aby tieto súhlasy umožňovali spoločnosti Orange poskytovať Zákazníkovi Službu (vrátane spracovania osobných údajov Používateľov a iných tretích strán a Zákazníckych Dát spoločnosťou Orange, resp. jej subdodávateľmi) a aby tieto súhlasy umožňovali spoločnosti Orange, Zákazníkovi alebo povereným tretím osobám (napr. Administrátor): (i) využívať a spravovať Službu, (ii) priradiť Používateľa k Službe a zrušiť priradenie Používateľa k Službe, (iii) evidovať a využívať v Službe telefónne číslo priradené k SIM karte a Mobilné zariadenie, (iv) použiť potrebné údaje Používateľa alebo tretích

strán (vrátane osobných údajov, ich telefónneho čísla alebo e-mailovej adresy) na efektívne využívanie a spravovanie Služby, vrátane monitorovania a spracovania údajov a dát týkajúcich sa Používateľa alebo takýchto tretích strán, (v) spravovať Mobilné zariadenie Používateľa prostredníctvom Služby a v súlade s jej podmienkami. Zároveň vždy, keď je v týchto Osobitných podmienkach uvedené, že Používateľ dáva k určitému konaniu súhlas, má sa za to, že Zákazník je povinný tento súhlas od Používateľa získať. Zákazník berie na vedomie, že bez zabezpečenia súhlasov tretích strán v zmysle tohto bodu nie je možné Službu využívať v súlade s právnymi predpismi a so Zmluvou. Porušenie akejkoľvek povinnosti Zákazníka v zmysle tohto bodu sa považuje za zneužitie Služby, ako aj za podstatné porušenie Zmluvy.

- 7.3 Spoločnosť Orange má právo požadovať od Zákazníka preukázanie skutočnosti, že získal všetky potrebné súhlasy a oprávnenia od všetkých Používateľov alebo dotknutých tretích strán potrebné na využívanie Služby v zmysle týchto Osobitných podmienok a v zmysle Všeobecných podmienok. Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu po výzve od spoločnosti Orange preukázať potrebné súhlasy a oprávnenia podľa tohto bodu, ako aj skutočnosť, že preniesol všetky povinnosti na Používateľa v tých prípadoch, v ktorých sa to v zmysle týchto Osobitných podmienok alebo v zmysle Všeobecných podmienok vyžaduje.

- 7.4 Ak je v týchto Osobitných podmienkach stanovená pre Používateľa akákoľvek povinnosť alebo zákaz, Zákazník je povinný túto povinnosť alebo zákaz preniesť na Používateľa, a to tak, aby bol Používateľ touto povinnosťou/zákazom bezpodmienečne viazaný a zároveň tak, aby bol Zákazník, ako aj spoločnosť Orange oprávnená vyžadovať od Používateľa splnenie a preukázanie splnenia takejto povinnosti alebo rešpektovanie zákazu. Zákazník je povinný na žiadosť spoločnosti Orange bez zbytočného odkladu preukázať splnenie povinnosti podľa tohto bodu. Porušenie akejkoľvek povinnosti Zákazníka uvedenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

- 7.5 V prípade, ak SIM karta nie je u podniku evidovaná na Používateľa, je Používateľ povinný získať súhlas osoby, na ktorú je SIM karta u podniku evidovaná, na to, aby Používateľ SIM kartu využíval v Mobilnom zariadení na využívanie Služby a na to, aby telefónne číslo priradené k SIM karte bolo evidované a využívané na účely Služby. Zákazník je povinný zaviazat Používateľa získať takýto súhlas. Zaradenie SIM karty a telefónneho čísla k nej priradenému do Služby bez existencie platného súhlasu osoby, na ktorú je SIM karta u podniku evidovaná, sa považuje za zneužitie Služby a zároveň za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Zákazníka.

- 7.6 V prípade, ak je Mobilné zariadenie v držbe Používateľa, avšak nie je jeho vlastníctvom, je Používateľ povinný získať súhlas vlastníka Mobilného zariadenia na to, aby Mobilné zariadenie využíval so SIM kartou na účely Služby, t. j. aby bolo Mobilné zariadenie spravované v rámci Služby. Zákazník je povinný zaviazat Používateľa získať takýto súhlas. Zaradenie Mobilného zariadenia do Služby bez existencie platného súhlasu

- osoby, ktorá je vlastníkom zariadenia, sa považuje za zneužitie Služby a zároveň za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Zákazníka.
- 7.7 Zákazník je povinný dôsledne poučiť Používateľa o charakteristike Služby a o možných dopadoch spravovania Mobilného zariadenia v držbe Používateľa Zákazníkom. Zákazník je povinný poučiť Používateľa najmä o tom, že v dôsledku využívania Služby bude mať oprávnenie obmedziť alebo regulovať na diaľku využívanie Mobilného zariadenia Používateľom a že v dôsledku spravovania Mobilného zariadenia v držbe Používateľa môže zasahovať do jeho práv a oprávnených záujmov súvisiacich s používaním Mobilného zariadenia. Zároveň je Zákazník povinný získať od Používateľa vyhlásenie, že Používateľ bol oboznámený s týmito Osobitnými podmienkami a so Všeobecnými podmienkami, že Používateľ bol poučený a súhlasí so zaradením Mobilného zariadenia v držbe Používateľa so SIM kartou do Služby a že súhlasí s využívaním Mobilného zariadenia so SIM kartou v Službe. Porušenie akejkoľvek povinnosti Zákazníka uvedenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy. Zákazník zodpovedá za všetku škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti Zákazníka.
- 7.8 Zákazník nie je oprávnený úmyselne alebo z nedbanlivosti používať Službu tak, že by spôsobil škodu v Mobilnom zariadení, jeho softvérovom vybavení alebo na dátach uložených v Mobilnom zariadení v držbe Používateľa, prípadne uložených na serveroch v rámci Služby.
- 7.9 Zákazník nie je oprávnený využívať Službu a spravovať Mobilné zariadenie bez výslovného a preukázateľného súhlasu Používateľa alebo súhlasu tretích strán udelených v zmysle čl. 7.2, 7.3, 7.5, 7.6 a 7.7 týchto Osobitných podmienok, v rozpore s takýmto súhlasom alebo nad jeho rámec, alebo bez toho, aby Používateľ dôsledne poučil o všetkých aspektoch využívania Služby a možných dopadoch na Mobilné zariadenie v zmysle čl. 7.7 týchto Osobitných podmienok.
- 7.10 Zákazník je povinný na žiadosť Používateľa bez zbytočného odkladu zrušiť Používateľovi Službu a zrušiť priradenie Používateľa k Službe v prípade, ak je Používateľ vlastníkom Mobilného zariadenia. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za zneužitie Služby a zároveň za podstatné porušenie Zmluvy.
- 7.11 Zákazník aj Používateľ sú povinní nepoužívať Autentifikačné prostriedky používané na účely Služby v rámci iných systémov (napr. sociálnych sietí atď.). Pri Autentifikačných prostriedkoch, ktoré si môže vytvoriť alebo zadať sám Zákazník alebo Používateľ, je Zákazník aj Používateľ povinný dodržiavať štandardy pre bezpečnosť Autentifikačných prostriedkov (zvoliť si takú silu, formu a znenie Autentifikačného prostriedku, ktoré nie je ľahko uhádnuteľné, zistiteľné a zneužiteľné).
- 7.12 Zákazník aj Používateľ sú povinní zabezpečiť utajenie autentifikačných prostriedkov potrebných na prihlásenie sa do Služby a na jej využívanie, inak zodpovedajú za škodu, ktorá im tým vznikne. Zákazník je povinný preniesť túto povinnosť aj na Administrátora Služby.
- 7.13 Zákaz prepredaja Služby uložený Zákazníkov v čl. 8.2 e) Všeobecných podmienok sa vzťahuje aj na Používateľa.
- 7.14 Zákazník aj Používateľ sú povinní najmä:
- dodržiavať ustanovenia platných právnych predpisov a nezneužívať Službu;
 - nezneužívať Službu na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie;
 - starostlivo sa oboznámiť s funkciami Mobilných zariadení a iných zariadení (ďalej spolu ako „zariadenia“), prostredníctvom ktorých využívajú Službu. Primeranú starostlivosť musí Zákazník a Používateľ venovať programovému vybaveniu (napr. operačnému systému a jednotlivým aplikáciám) zariadení, bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo v zariadeniach nainštalované výrobcom alebo Zákazníkom, resp. Používateľom či treťou osobou, pričom musia dbať na pokyny výrobcu zariadenia alebo nainštalovaného programu, týkajúce sa inštalácie, nastavenia a používania programového vybavenia; v prípade ak Zákazník alebo Používateľ neodborným zásahom do Mobilného zariadenia alebo Služby znemožní úplne alebo čiastočne obmedziť používanie Služby, zodpovedá za všetky následky spojené s takýmto neodborným zásahom
 - Zákazník a Používateľ sú povinní prijať všetky opatrenia potrebné na ochranu prostriedkov použitých na využívanie Služby (najmä PC, Mobilné zariadenia, SIM karty, Softvér inštalovaný na spomínaných zariadeniach, dáta uchovávané na spomínaných zariadeniach), najmä spraviť všetky kroky k ochrane prostriedkov pred ich napadnutím vírusmi alebo inými vniknutiami, alebo útokmi tretích strán, a to pred začatím využívania Služby, ako aj v každom momente jej používania;
 - zabezpečiť v prípade, že bude Zákazník alebo Používateľ meniť bezpečnostné nastavenia Služby alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík; v prípade, ak má Zákazník alebo Používateľ možnosť zvoliť si medzi rôznymi úrovňami bezpečnostných nastavení (zvoliť si autentifikačnú metódu), zodpovedá pri zvolení inej ako najvyššej bezpečnostnej úrovne za všetky následky spojené so zvolením takejto nižšej úrovne;
 - poskytnúť spoločnosti Orange všetku ňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení;
 - zálohovať všetky Zákaznícke Dáta, ako aj iné údaje, dáta, databázy a súbory uložené na SIM karte a v Mobilnom zariadení (ďalej len „dáta“), a to v každom momente využívania Služby.
- 7.15 Zákazník ani Používateľ nie je oprávnený najmä:
- 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 sys-

- témov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených strán), neoprávnene modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia spoločnosti Orange, iných používateľov internetu alebo Služby, rozširovať vírusy a iné formy tzv. malware, používať Službu na iné formy činností označovaných ako hacking, cracking alebo spoofing, neoprávnene získavať, monitorovať alebo používať dáta uložené alebo tvoriace súčasť výstupných zariadení (najmä počítače, počítačové porty) iných používateľov internetu;
- b) úmyselne alebo z neobstaranosti poškodzovať sieť tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, sieť alebo zariadenia spoločnosti Orange, výstupné zariadenia Zákazníkov alebo obdobné zariadenia iných Zákazníkov Služby, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené.
- 7.16 Spoločnosť Orange je oprávnená za účelom poskytovania Podpory k Službe k týmto činnostiam splnomocniť tretiu osobu, a to písomnou zmluvou, k čomu dáva Zákazník podpisom Dodatku k Zmluve svoj súhlas. Pokiaľ nie je v týchto Osobitných podmienkach alebo v Dodatku k Zmluve uvedené inak, spoločnosť Orange nie je povinná informovať Zákazníka o poskytovaní Podpory k Službe prostredníctvom tretej osoby. Za riadne a včasné poskytovanie Podpory k Službe zodpovedá spoločnosť Orange, ako keby danú Podporu k Službe poskytovala sama. Uvedené sa nevzťahuje na prípad, ak súčasťou Služby nie je Podpora k Službe a Zákazník si Podporu k Službe neobjednal.
- 7.17 Zákazník sa zaväzuje poskytnúť spoločnosti Orange a/alebo partnerovi určenému spoločnosťou Orange všetku súčinnosť potrebnú na to, aby spoločnosť Orange a/alebo partner určený spoločnosťou Orange mohli riadne a včas plniť povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, a to najmä v prípade, že k poskytovaniu Služby a/alebo výkonu Podpory k Službe je potrebný fyzický prístup k Mobilnému zariadeniu a/alebo k interným systémom Zákazníka, zabezpečiť spoločnosti Orange a/alebo partnerovi určenému spoločnosťou Orange takýto prístup po dobu poskytovania Služby a výkonu Podpory k Službe potrebnú k riadnemu splneniu záväzku spoločnosti Orange;
- 7.18 Spoločnosť Orange sa zaväzuje oznámiť Zákazníkovi plánovaný výpadok Služieb bez zbytočného odkladu.
- 7.19 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu s defi novanou hodnotou SLA (service level agreement) 99,9 % na mesačnej báze.
- 7.20 Spoločnosť Orange zodpovedá za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak nesplní túto povinnosť, je povinná dohodnutou formou poskytnúť Zákazníkovi zľavu z ceny. Zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA bude uplatňovaná vždy za sledované fakturačné obdobie v danom kalendárnom mesiaci. Na výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej Služby. V prípade, ak bude súčet zliav väčší ako 100 %, má Účastník právo len na zľavu 100 %. Vypočítaná zľava nad 100 % sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.
- 99,9 % ≤ SLA < 99 % 25 % zľava z mesačného poplatku
98,99 % ≤ SLA < 95 % 40 % zľava z mesačného poplatku
SLA < 94,99 % 60 % zľava z mesačného poplatku
- 7.21 Miestom na nahlasovanie porúch týkajúcich sa Služby je zákaznícka linka určená spoločnosťou Orange zverejnená na webovom portáli spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo zmeniť zákaznícku linku, pričom každá takáto zmena bude zverejnená na jej webovom portáli.
- 7.22 Spoločnosť Orange nenesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania Služby Zákazníkovi v prípade, že si Zákazník poruchu spôsobil sám, v prípade zásahu tretích strán či vyššej moci (povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie a pod.) alebo v prípade poruchy v zariadení tretích dodávateľov (hlavne rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), pokiaľ týmito skutočnosťami preukázateľne nebolo možné zabrániť alebo neboli spôsobené nedbalosťou spoločnosti Orange alebo boli spôsobené neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.
- 7.23 Pokiaľ spoločnosť Orange a/alebo partner určený spoločnosťou Orange odstraňuje poruchu, ktorá bola spôsobená Zákazníkom, Používateľom, Administrátorom alebo tretími stranami, vyššou mocou (povodeň, požiar, vietor, vojna, zemetrasenie a pod.) alebo poruchu v zariadení tretích dodávateľov (hlavne rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.) alebo poruchu spôsobenú neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby, môže byť takýto zásah spoplatnený a individuálne dohodnutý čas odstránenia poruchy.
- 7.24 Spoločnosť Orange je oprávnená:
- uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služieb na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení,
 - pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pokiaľ je poskytovanie Služieb znemožnené alebo obmedzené objektívne neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nemohla predvídať alebo jej zabrániť (hlavne vyššia moc a podobné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle obchodného zákonníka),
 - dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Zákazníka, ak sú Služby využívané v rozpore so Zmluvou a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia spoločnosti Orange alebo tretích subjektov,
 - ukončiť poskytovanie Služby na základe technickej príčiny neumožňujúcej ďalšie poskytovanie Služby zo strany spoločnosti Orange (v takomto prípade je spoločnosť Orange povinná informovať Zákazníka o ukončení poskytovania Služby minimálne 1 mesiac pred samotným ukončením poskytovania Služby).
- 7.25 Spoločnosť Orange nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk, ktorý vznikol používaním Služby. Spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah informácií prená-

šaných Zákazníkom a/alebo Používateľom ako ani za využívanie Služby Používateľom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.

- 7.26 Používateľ nesie zodpovednosť za ním vložené dáta v rámci užívania Služieb a je v primeranom rozsahu nositeľom alebo vykonávateľom autorských práv k svojim dátam.

Článok 8

Heslá, Autentifikačné prostriedky a bezpečnosť

- 8.1 Vzhľadom na charakter Služby je na jej aktiváciu, využívanie, deaktiváciu, ako aj na akékoľvek iné využívanie Služby potrebná autentifikácia Zákazníka (resp. inej, ním poverenej osoby konajúcej v jeho mene) a Používateľa prostredníctvom Autentifikačného prostriedku.
- 8.2 Ustanovenia čl. 10 s názvom: Heslá, Autentifikačné prostriedky a bezpečnosť vo Všeobecných podmienkach, ktoré sa týkajú Zákazníka, sa primerane aplikujú aj na Používateľa a Administrátora, najmä povinnosť zachovávať bezpečnosť a nezverejnenie Autentifikačných prostriedkov Používateľom.
- 8.3 Zákazník aj Používateľ berú na vedomie, že spoločnosť Orange je oprávnená obmedziť, prerušiť alebo zrušiť prístup k Zákazníckym dátam, a to v prípade zániku Zmluvy alebo v prípade zrušenia Služby, alebo v zmysle oprávnení spoločnosti Orange obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby. Ak nie je v Dodatku k zmluve, alebo jednotlivých Objednávkach stanovené inak, v prípade prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby spoločnosť Orange spoločnosť Orange uchováva Zákaznícke dáta najviac po dobu 30 dní odo dňa obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby. Uplynutím uvedenej doby je spoločnosť Orange oprávnená Zákaznícke dáta vymazať a Zákazník ani Používateľ k nim viac nebude mať prístup. V prípade ukončenia Zmluvy alebo zrušenia Služby je spoločnosť Orange oprávnená vymazať Zákaznícke dáta momentom zániku Zmluvy/zrušenia Služby.

Článok 9

Rozsah zodpovednosti za škodu

- 9.1 Spoločnosť Orange nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk, ktorý vznikol Zákazníkovi používaním Služby v rozpore so Zmluvou, Všeobecnými podmienkami, Osobitnými podmienkami a s platnými právnymi predpismi SR.
- 9.2 Spoločnosť Orange má zmluvný vzťah týkajúci sa Služby výlučne so Zákazníkom. Spoločnosť Orange zodpovedá za škodu spôsobenú v súvislosti so Službou výlučne Zákazníkovi, a to iba do výšky predvídateľnej náhrady škody v zmysle ustanovení o rozsahu zodpovednosti za škodu uvedených vo Všeobecných podmienkach.
- 9.3 Vzhľadom na to, že oprávnenie využívať Službu alebo jej časti pre Používateľa vzniká na základe vzťahu medzi Zákazníkom a Používateľom a vzhľadom na neexistenciu zmluvného ani iného vzťahu medzi spoločnosťou Orange a Používateľom spoločnosť Orange nezodpovedá Používateľovi za žiadnu škodu vzniknutú v súvislosti s používaním Služby Používateľom.
- 9.4 Zákazník je povinný preniesť na Používateľa povinnosť urobiť všetky potrebné opatrenia na predchádzanie škodám, na ich odvrátenie alebo zmiernenie.

Článok 10 Záverečné ustanovenia

- 10.1 Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne tieto Osobitné podmienky zmeniť. Na zmenu, doplnenie alebo vydanie nových Osobitných podmienok sa primerane aplikujú ustanovenia týkajúce sa takýchto zmien uvedené vo Všeobecných podmienkach.
- 10.2 Na všetky vzťahy neupravené týmito Osobitnými podmienkami sa primerane aplikujú ustanovenia Všeobecných podmienok, ktoré sú im povahou a účelom najbližšie.
- 10.3 Tieto Osobitné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 2. 2022.

Orange Slovensko, a.s.

Príloha č. 5 k Rámcovej dohode č. C-NBS1-000-112-690 o poskytovaní mobilných elektronických komunikačných služieb a dodávke koncových zariadení

Zoznam osôb podľa článku V. bodu 14 rámcovej dohody a požiadavky na ich odbornú spôsobilosť

Osoba č. 1 :

Meno, priezvisko:

Osoba č. 2 :

Meno, priezvisko:

Osoba č. 3 :

Meno, priezvisko:

Požiadavky na odbornú spôsobilosť osôb podľa článku V. bodu 14 rámcovej dohody:

Každá osoba musí:

- a) mať odbornú prax s implementáciou a správou MDM a MTD riešení minimálne v trvaní 3 roky.
- b) ovládať slovenský alebo český jazyk slovom.
- c) disponovať platným certifikátom vydaným výrobcou ponúkaného riešenia MDM a MTD.