

## 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 Okresného súdu Bratislava I, 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 týchto Podmienok spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie služby Orange TV Šport cez SMS (ďalej len „Podmienky“).
- 1.2. Spoločnosť Orange v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov vydáva tieto Podmienky, ktorými bližšie upravuje práva a povinnosti spoločnosti Orange ako poskytovateľa plnení a Účastníka ako užívateľa plnení, pričom spoločnosť Orange a Účastník sú stranami Zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky.
- 1.3. Podmienky sa nevzťahujú na poskytovanie plnení svojou podstatou podobných alebo rovnakých ako plnenia tvoriace obsah Služby, pokiaľ tieto plnenia nie sú obsiahnuté v službách, resp. iných produktoch tvoriacich súčasť Služby v zmysle ustanovení Cenníka (prípadne inej časti Zmluvy), ako ani na poskytovanie plnení svojou podstatou podobných alebo rovnakých ako plnenia tvoriace obsah Služby, pokiaľ sú tieto plnenia poskytované v rámci služieb alebo iných produktov poskytovaných síce spoločnosťou Orange, resp. za súčinnosti spoločnosti Orange, avšak na základe inej zmluvy, ako je Zmluva, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí, len ak nie je v Podmienkach, inej časti Zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky, alebo v zmluve, na základe ktorej sa príslušné služby, resp. iné produkty poskytujú, uvedené inak. Tieto Podmienky sa vzťahujú aj na poskytovanie služieb alebo iných plnení tvoriacich súčasť Služby Účastníkovi iným subjektom, ako je spoločnosť Orange, pokiaľ sa takáto služba alebo iné plnenie poskytujú Účastníkovi na základe alebo v súvislosti so Zmluvou, pričom spoločnosť Orange vykonáva za tento tretí subjekt, ktorý poskytuje službu, resp. iné plnenie tvoriace súčasť Služby Účastníkovi, nejakú časť plnenia (napr. je platobným miestom, zastupuje ho pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní týchto plnení, zabezpečuje zriadenie prístupu k Službe a pod.) alebo ak spoločnosť Orange odplatne alebo bezodplatne poskytuje Účastníkovi práva na užívanie služby alebo iného plnenia tvoriaceho súčasť Služby poskytovaného iným subjektom priamo Účastníkovi, avšak Podmienky, pokiaľ nie je v niektorom ustanovení Podmienok alebo inej časti Zmluvy uvedené

inak, sa na tieto plnenia vzťahujú len v rozsahu týkajúcom sa činností vykonávaných spoločnosťou Orange (v prípade poskytovania práv na užívanie služby tretej strany sa vzťahujú, pokiaľ v Podmienkach alebo inej časti Zmluvy nie je uvedené inak, len na poskytovanie práv na užívanie služby, resp. iného plnenia, platbu ceny za tieto práva a zriadenie a poskytovanie Prístupu, nie však na samotné poskytovanie služby, resp. iného plnenia). Tieto Podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení a ich príslušenstva ani iných zariadení použiteľných pri užívaní Služby ani ich prenájom alebo inú právnu formu poskytnutia do užívania alebo scudzenia (bez ohľadu na to, či sú stranami príslušného právneho úkonu spoločnosť Orange a Účastník), pokiaľ nevyplýva z ustanovení zmluvy, na základe ktorej dochádza k poskytnutiu do užívania alebo scudzenia príslušného zariadenia, niečo iné.

- 1.4. Ustanovenia Podmienok upravujú najmä vzťahy, ktoré vznikli na základe uzavretia Zmluvy, a to najmä medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, a tiež niektoré predzmluvné práva a povinnosti Záujemcu, ako aj spoločnosti Orange.
- 1.5. Spoločnosť Orange je oprávnená upraviť niektoré druhy plnení poskytovaných v rámci Služby alebo spolu s ňou 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 platných právnych predpisov, pokiaľ tieto náležitosti obsahujú ustanovenia týchto Podmienok.

## Článok 1a Ukončenie poskytovania služby

Služba Orange TV Šport cez SMS (ďalej tiež ako „Služba“) bude spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. poskytovaná do konca dňa 30. 6. 2021. Odo dňa 1. 7. 2021 teda spoločnosť Orange Slovensko, a.s., ukončuje poskytovanie Služby, pričom toto platí aj v prípade, že má účastník Službu aktivovanú pre obdobie po 30. 6. 2021, či už formou automatickej prolóngácie, štandardnej aktivácie, uplatnením kódu získaného formou poskytnutia kupónu alebo akoukoľvek inou formou. Na poskytovanie Služby po dátume uvedenom v prvej vete tohto článku neoprávňuje Záujemcu alebo Účastníka ani skutočnosť, že je držiteľom kupónu s kódom, ktorý pred ukončením poskytovania Služby umožňoval aktiváciu Služby.

## Článok 2 Vymedzenie pojmov

Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že na účely Podmienok majú pojmy uvedené v tomto článku nasledujúci význam (pokiaľ nie je uvedené v ostatných ustanoveniach Zmluvy inak alebo niečo iné nevyplýva zo samotného obsahu a/alebo charakteru ostatných ustanovení Zmluvy, vzťahuje sa vymedzenie základných pojmov podľa tohto článku aj na ustanovenia Zmluvy mimo týchto Podmienok; ustanovenia tohto článku majú okrem definičného charakteru a účelu aj charakter, resp. účel normatívny, teda stanovujúci práva a/alebo povinnosti strán Zmluvy, a preto ustanovenia tohto článku sú pre strany Zmluvy rovnako záväzné ako ostatné ustanovenia týchto Podmienok):

- a) Účastník je právnická alebo fyzická osoba, ktorá uzavrela so spoločnosťou Orange Zmluvu, na základe ktorej má spoločnosť Orange Účastníkovi poskytovať niektoré z plnení tvoriacich súčasť Služby.
- b) Záujemca je právnická alebo fyzická osoba, ktorá prejavila záujem o uzavretie Zmluvy so spoločnosťou Orange, a to jednoznačným, zrozumiteľným a žiadnu pochybnosť nevzbudzujúcim prejavom svojej vôle.
- c) Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytovanie služby alebo iného plnenia tvoriaceho súčasť Služby. Za Užívateľa sa považuje aj Účastník.
- d) Zmluva je dvojstranný právny úkon – zmluva, uzavretá prostredníctvom zaslania osobitne spoplatnenej prémiovej SMS alebo zadania osobitného kódu z kupónu, medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, predmetom ktorej je najmä (i) záväzok spoločnosti Orange poskytovať Účastníkovi plnenia tvoriace súčasť Služby, ako aj (ii) záväzok vykonávať funkciu platobného miesta pre tento vzťah, a zároveň (iii) záväzok Účastníka zaplatiť za poskytovanie týchto plnení cenu Služby stanovenú v týchto Podmienkach; súčasťou Zmluvy môžu byť aj ďalšie dohody jej strán o vzájomných právach a povinnostiach (prípadne o právach a povinnostiach vzťahujúcich sa na tretie strany, ktoré poskytujú plnenia tvoriace súčasť Služby priamo Účastníkovi) stanovené priamo v týchto Podmienkach alebo v inom relevantnom právnom dokumente, alebo na základe iného relevantného právneho úkonu. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služby Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky. Súčasťou Zmluvy sú aj všetky dodatky, osobitné dohody, osobitné podmienky, Pokyny, akceptované žiadosti Účastníka a iné právne úkony, ktorými sa Účastník a spoločnosť Orange dohodli na doplnení alebo inej zmene vzťahov týkaj-

úcich sa poskytovania/užívania Služby. Celý názov Zmluvy je Zmluva o poskytovaní služby Orange TV Šport cez SMS. Zmluva nemá charakter zmluvy o poskytovaní verejných služieb v zmysle zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov. Zmluva zanikne najneskôr k okamihu ukončenia poskytovania Služby spoločnosťou Orange, a to ku koncu dňa 30. 6. 2021.

- e) Služba je služba Orange TV Šport cez SMS poskytovaná spoločnosťou Orange do konca dňa 30. 6. 2021, ktorej obsahom je poskytovanie časovo obmedzeného prístupu k audiovizuálnemu obsahu televízneho programu Orange Šport, poskytovaného spoločnosťou Orange (alebo iného spoločnosťou Orange poskytovaného televízneho programu alebo služby). Poskytovateľom Služby je spoločnosť Orange Slovensko, a.s., a je poskytovaná v spolupráci s treťou stranou. Služba je poskytovaná v jednej verzii, a to prístup na obdobie jedného mesiaca, t. j. maximálne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní, (ďalej aj ako „Mesačný prístup“). Mesačný prístup sa po uplynutí svojho trvania automaticky predĺži (prolonguje) o dohodnutý interval (avšak toto ustanovenie platí len do 31. 5. 2021), a to aj opakovane, až do okamihu deaktivácie Služby zo strany Účastníka prostredníctvom zaslania SMS na krátko číslo 8866 v tvare „SPORT STOP“. Odo dňa 1. 6. 2021 sa ruší automatická prolongácia Mesačného prístupu, v dôsledku čoho nebude od tohto dňa Mesačný prístup automaticky prolongovaný. Na úspešnú deaktiváciu zvoleného prístupu je potrebné zaslať SMS na krátko číslo 8866 v tvare „SPORT STOP“ najneskôr do ukončenia práve prebiehajúceho predplateného obdobia, o čom bude Účastník informovaný najneskôr 24 hodín pred jeho ukončením. Pre overenie aktuálne zvoleného trvania prístupu je Účastník oprávnený zaslať SMS na krátko číslo 8866 s textom „SPORT INFO“ alebo „SPORT PLATNOST“, na základe čoho obdrží Účastník bezplatnú odpovednú SMS s informáciou o dĺžke zostávajúceho predplateného obdobia. Automatická prolongácia zvoleného druhu prístupu sa neuplatňuje v prípadoch, keď bol konkrétny prístup Účastníkovi aktivovaný spoločnosťou Orange, na základe uplatnenej reklamácie alebo iného obdobného administratívneho úkonu zo strany spoločnosti Orange. V prípade, že si Účastník objednal jednodňový alebo týždenný prístup k Službe (ďalej aj ako „Jednodňový prístup“ a/alebo „Týždenný prístup“) v dobe, keď tieto v rámci Služby existovali a boli automaticky prolongované, nadobudnutím platnosti a účinnosti týchto Podmienok sa pri Jednodňovom a Týždennom prístupe ruší automatická prolongácia prístupov (t. j. po tomto okamihu už iba doplynie doba konkrétneho prístupu, avšak už nedôjde k prolongácii daných prístupov). Účastník berie na vedomie, že nie je

vylúčená situácia, že počas časti účtovacieho obdobia nebude prebiehať vysielanie televízneho programu Orange Šport (napr. v skorých ranných hodinách). Vzhľadom na to, že časť plnení tvoriacich Službu má charakter služieb poskytovaných na diaľku, podmienkou ich užívania je zabezpečenie pripojenia na internet s dostatočnou kapacitou, rýchlosťou a stabilitou prenosu dát, ktoré si musí zabezpečiť samotný Účastník (poskytovanie pripojenia na internet môže zabezpečiť Účastník u tretej osoby alebo aj u spoločnosti Orange, avšak v takom prípade je podmienkou uzavretie príslušnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, predmetom ktorej je poskytovanie tejto služby), keďže poskytovanie pripojenia na internet nie je súčasťou Služby. Štruktúra a druhy služieb a ďalších plnení, o poskytovaní ktorých môže Účastník v rámci poskytovania Služby požiadať a ktoré vo svojom súhrne tvoria Službu, sú uvedené v Podmienkach, avšak informácie o týchto plneniach a podmienky ich poskytovania môžu byť stanovené aj v iných ustanoveniach Zmluvy alebo v Pokynoch. Plnenia tvoriace súčasť Služby sa môžu meniť v čase, teda spoločnosť Orange je oprávnená rozšíriť obsah Služby aj na poskytovanie ďalších služieb a plnení (iných, ako sú uvedené vyššie), pričom pre ne platí, že podmienkou poskytovania týchto plnení tvoriacich súčasť Služby Účastníkovi je existencia Zmluvy.

- f) Spoločnosť Orange je spoločnosť Orange Slovensko, a.s., vrátane jej zamestnancov, zástupcov a univerzálnych právnych nástupcov.

### Článok 3

#### Podmienky aktivácie a poskytovania Služby

- 3.1. Zaslanie akejkoľvek SMS na skrátené číslo 8866 je bezplatné. Službu je možné aktivovať prostredníctvom zaslania bezplatnej objednávacej SMS, zaslanej Záujemcom, resp. Účastníkom na krátko číslo 8866, na základe ktorej spoločnosť Orange sprístupní Účastníkovi prístupové meno a heslo, ktoré je potrebné zadať do aplikácie Orange TV alebo na tv.orange.sk, a po tomto zadaní prístupového mena a hesla Účastník získa prístup k tej verzii Služby, o ktorú v zaslanej SMS žiadal. Aktivácia Služby je možná len do konca dňa 31. 5. 2021 a len takým spôsobom, aby Účastníkovi nevznikol prístup k Službe v období odo dňa 1. 7. 2021, všetky úkony, ktoré by viedli k vzniku práva na prístup k Službe odo dňa 1. 7. 2021 sú neplatné.
- 3.2. Pre objednanie Mesačného prístupu k Službe je potrebné zaslať SMS na krátko číslo uvedené vyššie, v tvare „SPORT MESIAC“. Na základe týchto objednávacích SMS obdrží Záujemca, resp. Účastník osobitne spoplatnenú spätnú SMS, kde cena tejto SMS bude závisieť od druhu prístupu (Mesačný prístup alebo iný v budúcnosti vytvorený časový interval prístupu). Súčasťou Služby môžu byť aj doplňujúce služby a plnenia poskytované v súvislosti so Službou.

- 3.3. V prípade, že Účastník nemá dostatočný predplatený kredit na svojej predplatennej SIM karte alebo mu bolo obmedzené alebo pozastavené poskytovanie služieb z dôvodu porušenia zmluvy a/alebo príslušných všeobecných podmienok spoločnosti Orange alebo iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb, s ktorým je Účastník v zmluvnom vzťahu, Služba Účastníkovi nebude poskytnutá s automatickou prolongáciou v období, v ktorom existuje u Účastníka vyššie uvedená prekážka. V prípade, že konkrétne telefónne číslo bolo zmluvne prevedené na inú fyzickú alebo právnickú osobu, Služba na tejto SIM karte bude poskytovaná od okamihu uvedeného prevodu telefónneho čísla na inú fyzickú alebo právnickú osobu. V prípade, že konkrétne telefónne číslo bolo na základe pravidiel prenositeľnosti telefónnych čísel prenesené k inému operátorovi, Služba na tejto SIM karte nebude obnovená po okamihu uvedeného prenosu telefónneho čísla.
- 3.4. Službu je možné aktivovať aj prostredníctvom zadania osobitného kódu kupónu (ďalej aj ako „Kupón“), ktorý Účastník, resp. Záujemca zakúpi alebo získa od spoločnosti Orange na základe úkonu, s ktorým spoločnosť Orange spája získanie Kupónu, alebo získa iným spôsobom, určeným spoločnosťou Orange. Aktivácia Služby prostredníctvom zadania osobitného kódu Kupónu je možná len do konca dňa 31. 5. 2021 a len takým spôsobom a s takým obsahom, že neumožní prístup k Službe v období odo dňa 1. 7. 2021.
- 3.5. Spoločnosť Orange poskytuje Službu a súvisiace plnenia v súlade s príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov, všeobecných a individuálnych povolení a iných relevantných právnych aktov, v rámci územia Slovenskej republiky občanom SR alebo občanom iných krajín, s udeleným príslušným povolením na pobyt na území SR alebo právnickým osobám so sídlom alebo prevádzkarňou v SR, pričom pokiaľ to neodporuje ustanoveniam platných právnych predpisov SR a iných relevantných právnych aktov, Službu je možné poskytovať aj mimo územia Slovenskej republiky, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. 6. 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu.
- 3.6. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služby môže byť zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií, pričom kvalitatívne parametre jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby môžu závisieť aj od parametrov zariadení Účastníka, Účastníkovho pripojenia, prípadne iných zariadení, ktoré sú potrebné na poskytovanie jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby.
- 3.7. Predpokladom poskytovania Služby je skutočnosť, že sú súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:
- a) Účastník uzavrel so spoločnosťou Orange Zmluvu, a to vo forme určenej spoločnosťou Orange.

- b) Účastník má zriadené funkčné pripojenie, ktoré svojimi kvalitatívnymi a kvantitatívnymi charakteristikami umožňuje užívanie Služby v rozsahu a kvalite podľa Podmienok a Zmluvy.
- c) Účastník disponuje zariadením, ktoré je vhodné na užívanie Služby a bolo priradené k prístupu určenému na užívanie Služby a ktoré je schválené príslušným orgánom na používanie v SR a určené spoločnosťou Orange na užívanie Služby (a zároveň je toto zariadenie správne nastavené a nakonfigurované), pričom v prípade, že Účastník nezískal zariadenie od spoločnosti Orange, je predpokladom užívania Služby skutočnosť, že si Účastník zariadenie správne nakonfiguruje.
- d) Účastník disponuje funkčným a kapacitne dostatočným internetovým pripojením umožňujúcim užívanie Služby.
- e) Účastníkovi bol zriadený prístup k Službe a Účastník vykonal všetky úkony potrebné na užívanie Služby.
- f) Spoločnosť Orange neukončila poskytovanie Služby t. j. neuplynul deň 30. 6. 2021, po ktorom spoločnosť Orange ukončí poskytovanie Služby.

3.8. Z kapacitných dôvodov si spoločnosť Orange vyhradzuje právo obmedziť poskytovanie Služby obmedzenému počtu Účastníkov v konkrétnom časovom intervale.

3.9. Účastník môže využívať Službu v rámci jedného prístupu naraz najviac na 2 zariadeniach, ktorými môžu byť mobilné koncové telekomunikačné zariadenia (napr. mobilný telefón, tablet) s operačným systémom Android alebo iOS s nainštalovanou aplikáciou Orange TV, resp. iné zariadenie, určené spoločnosťou Orange. Zoznam využívaných zariadení sa vytvorí na základe časového poradia, v ktorom boli konkrétne zariadenia (identifikované napríklad prostredníctvom ich čísla IMEI alebo sériového čísla) využité na užívanie Služby; nahradenie skôr využitého zariadenia môže byť Účastníkovi umožnené na základe žiadosti, ktorú Účastník môže zadať spoločnosťou Orange stanovenou formou, napríklad prostredníctvom hovoru na Zákaznícku linku 905 a pod., pričom Účastníkovi bude umožnená len jedna výmena konkrétneho zariadenia, ak sa spoločnosť Orange s účastníkom nedohodne inak.

3.10. V prípade straty prístupových údajov k Službe (t. j. prístupové meno a/alebo heslo), ktoré boli Účastníkovi zaslané na základe objednávacej SMS Služby, je Účastník oprávnený opätovne požiadať spoločnosť Orange o zaslanie prístupových údajov k Službe, a to zaslaním SMS na krátko číslo 8866 v tvare „SPORT HESLO“. V prípade potreby zmeny pôvodného hesla na prístup k Službe zo strany Účastníka je Účastník oprávnený požiadať o zmenu hesla, a to zaslaním SMS na krátko číslo 8866

v tvare „SPORT RESET HESLO“. Zaslaná SMS so žiadosťou o opätovné zaslanie prístupových údajov k Službe alebo o zaslanie nového hesla k Službe, je spoplatnená štandardnou cenou SMS u konkrétneho poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

## Článok 4

### Cena a platobné podmienky

- 4.1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie Služby a jednotlivých plnení tvoriacich súčasť Služby alebo plnení poskytovaných v súvislosti so Službou sú 3 obsiahnuté v týchto Podmienkach. Ceny Služieb sú uvedené v eurách vrátane DPH.
- 4.2. Služba je poskytovaná v jednej verzii, a je spoplatnená osobitne spoplatnenou SMS, zaslanou spoločnosťou Orange Účastníkovi, resp. Záujemcovi, na základe Účastníkom zaslanej objednávacej SMS na príslušné krátko číslo podľa Podmienok (pre konkrétny prístup). Ide o tieto verzie Služby: a) Mesačný prístup, s cenou osobitne spoplatnenej SMS vo výške 12 € s DPH.
- 4.3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu Služby, pričom je povinná Účastníka s touto zmenou oboznámiť. V prípade, že spoločnosť Orange uskutoční zmenu ceny Služby, je spoločnosť Orange povinná oboznámiť Účastníka so zmenou najneskôr v prvý deň jej platnosti a účinnosti, a to ňou určenou formou oboznámenia (napr. vydaním a zverejnením nového znenia Podmienok alebo jeho dodatku, prílohy, doplnku a pod.).
- 4.4. Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne zmeniť ceny Služby oproti cenám, ktoré sú uvedené v Podmienkach, prípadne zaviesť aj iné plnenia poskytované v súvislosti so Službou alebo osobitné podoby (verzie) Služby, ktoré nie sú uvedené v Podmienkach, a to v rozsahu a za podmienok upravených v súvislosti s tzv. časovo obmedzenými obchodnými ponukami spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange je oprávnená aj stanoviť jednostranným úkonom dočasné alebo aj trvalé poskytnutie zľavy z ceny Služby (alebo dočasne či trvalo znížiť ceny týchto plnení oproti ich cenám v Podmienkach) pre niektorých účastníkov Služby, pre niektoré kategórie účastníkov Služby alebo aj pre všetkých účastníkov Služby, pričom v takomto prípade je oprávnená stanoviť jednostranne aj podmienky zliav, resp. zníženia cien a stanoviť dobu, počas ktorej sa budú poskytovať, aj jednostranne rozhodnúť o zrušení zníženia cien, resp. poskytovania zliav.
- 4.5. Účastník uhradí cenu Služby zaplatením ceny za SMS, ktorá bola Účastníkovi doručená na základe ním zaslanej objednávacej SMS na krátko číslo podľa týchto Podmienok.
- 4.6. V prípade súdneho vymáhania dlžnej ceny poskytnutej Služby všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.

4.7. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku 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.

## Článok 5

### Práva a povinnosti spoločnosti Orange

5.1. Okrem iných oprávnení upravených v týchto Podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy alebo v platných právnych predpisoch má spoločnosť Orange právo:

- a) na úhradu ceny Služby a súvisiacich poplatkov;
- b) na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby Účastníkovi z dôvodu:
  - ba) neuhradenia splatnej ceny za poskytnutú Službu najneskôr v lehote jeden deň po dátume splatnosti ceny za požadovanú Službu;
  - bb) zneužívania Služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie; obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby Účastníkovi môže uskutočniť spoločnosť Orange bez predchádzajúceho informovania Účastníka alebo výzvy na ukončenie zneužívania Služby po tom, ako zistí, že došlo k zneužívaniu Služby samotným Účastníkom alebo inou osobou;
  - bc) podstatného porušenia inej zmluvnej podmienky podľa Podmienok alebo Zmluvy zo strany Účastníka;
  - bd) plánovaného vykonávania opráv alebo rozširovania kapacity rozhraní, sietí, zariadení alebo inej infraštruktúry používaných na poskytovanie Služby alebo z iných závažných technických, alebo prevádzkových dôvodov; spoločnosť Orange obnoví poskytovanie Služby po odstránení príčin dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby;
- c) vyfakturovať dodatočne cenu Služby, ktorú z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom bola poskytnutá;
- d) kontaktovať Účastníka za účelom priameho marketingu plnení poskytovaných v rámci alebo v súvislosti so Službou a ostatných produktov spoločnosti Orange formou zasielania písomností, prostredníctvom

elektronickej komunikácie, najmä, ale nielen formou volania, zasielaním SMS, MMS, faksimilných správ na tie kontaktné údaje Účastníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním Služby, tovaru a iných produktov Účastníkovi, v súlade s platnými právnymi predpismi; Účastník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie svojich údajov, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange svoj súhlas odvolať;

- e) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi plnenia tvoriace súčasť Služby (alebo sú poskytované v súvislosti s ňou), ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Účastníkovi aj službu alebo iné plnenie, ktorých využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná služba alebo iné plnenie mohli byť Účastníkom využívané (a teda aj účtovaná cena za takéto plnenie), akýkoľvek úkon Účastníka (napr. zakliknutie na príslušnej webstránke, použitie obsahu a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti Účastníka deaktivovať službu (alebo iné plnenie) aktivovanú podľa tohto písmena v prípade, že táto prestane byť poskytovaná bezplatne;
  - f) nahrávať hovory Zaujemcu alebo Účastníka na 4 čísla liniek oddelenia Služieb zákazníkom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Účastníka alebo Zaujemcu alebo prejavov jeho osobnej povahy v súlade s týmito Podmienkami;
  - g) za účelom zamedzenia porušovania platných právnych predpisov (zo strany Účastníka alebo iných užívateľov Služby) v prípade, že bude súčasťou Služby plnenie, ktoré umožňuje prístup na internet alebo iné siete, obmedziť alebo úplne vylúčiť prístup k niektorým IP adresám, serverom alebo iným častiam sprístupňovaných sietí, obmedziť alebo úplne vylúčiť využívanie niektorých prenosových protokolov alebo vykonať iné opatrenia a úkony, ktorými sa môže upraviť užívanie Služby.
- 5.2. Okrem iných povinností upravených v týchto Podmienkach alebo iných ustanoveniach Zmluvy a/alebo v platných právnych predpisoch je spoločnosť Orange povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru obsahujúcu najmä cenu Služby;
  - b) poskytovať Účastníkovi Službu, na poskytovaní ktorej sa s Účastníkom dohodla v rámci, za cenu, v rozsahu a v kvalite podľa Podmienok a Zmluvy (ak nie je kvalita dohodnutá, tak podľa ustanovení príslušných právnych predpisov, noriem platných v SR a rozhodnutí a odporúčaní štandardizačných alebo regulačných autorít príslušných pre jednotlivé plnenia,

ktorých poskytovanie v rámci Služby je dohodnuté v Podmienkach, resp. ak nie je kvalita plnenia stanovená ani ich ustanoveniami, je spoločnosť Orange povinná poskytovať plnenia v obvyklej kvalite);

- c) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne.

## Článok 6

### Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Okrem iných práv upravených v týchto Podmienkach a v Zmluve má Účastník právo:

- a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange, ak zároveň spĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy podľa Podmienok, Zmluvy a platných právnych predpisov SR;
- b) na poskytnutie Služby v rozsahu a podobe dohodnutých v Podmienkach a v Zmluve a za cenu podľa Podmienok, ak nie je dohodnuté medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom inak alebo ak nevyplýva z platných právnych predpisov alebo iných ustanovení Zmluvy niečo iné;
- c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange, ktoré vznikli na rozhraniach, sieťach, zariadeniach a/alebo inej infraštruktúre používaných na poskytovanie Služby vo vlastníctve alebo v užívaní spoločnosti Orange;
- d) zúčastniť sa na propagačných súťažiach organizovaných spoločnosťou Orange alebo inou tretou stranou v mene spoločnosti Orange, ktoré slúžia na podporu predaja a používania Služby;
- e) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania OSK plnenia v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak právo na vrátenie pomernej časti ceny zanikne;
- f) na reklamáciu správnosti úhrad ceny Služby, a to za podmienok stanovených ustanoveniami Podmienok;
- g) na poskytovanie prístupu k informačným službám prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;

- h) na zmenu prístupového mena a hesla v prípade, že o to Účastník požiadá spoločnosť Orange;
- i) na zaradenie do vernostného programu spoločnosti Orange a čerpanie zvýhodnení obsiahnutých v tomto programe v závislosti od štruktúry ním užívaných plnení tvoriacich súčasť Služby a po splnení stanovených podmienok, a to za predpokladu, že vernostný program je spoločnosťou Orange poskytovaný.

6.2. Okrem povinností upravených v týchto Podmienkach alebo v Zmluve je Účastník povinný:

- a) používať Službu iba v súlade so Zmluvou a s Podmienkami a s ustanoveniami platných právnych predpisov a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
- b) platiť cenu za poskytnutú Službu na základe predloženia faktúry v súlade s ustanoveniami týchto Podmienok; spoločnosť Orange je oprávnená vyúčtovať cenu Služby vopred pred uplynutím zúčtovacieho obdobia, ktorého sa predmetná súčasť ceny týka;
- c) neposkytovať Službu iným osobám, neposkytovať prostredníctvom Služby ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie Služby tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange;
- d) zabezpečiť utajenie prístupového mena a hesla k Službe a neposkytnúť ich tretej osobe; inak Účastník zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- e) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa okrem iného považuje aj používanie Služby protiprávnym spôsobom, teda používanie Služby v rozpore so záväznými predpismi a nariadeniami, 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, používanie Služby takým spôsobom, že by to znamenalo zásah do práv alebo právom chránených záujmov tretích osôb alebo spoločnosti Orange, používanie Služby iným spôsobom, napíňajúcim definičné znaky zneužívania Služby;
- f) dodržiavať ustanovenia platných právnych predpisov a neužívať Službu v rozpore so záujmami spoločnosti Orange;
- g) strpieť zmeny spôsobu prístupu k Službe vykonané spoločnosťou Orange a v prípade potreby poskytnúť týmto potrebnú súčinnosť na vykonanie týchto zmien, ak je to nevyhnutné na pokračovanie poskytovania Služby (napr. z dôvodov predchá-

- dzania poruchám, upgrade poskytovania Služby, zmeny technológie, platformy alebo iných technických predpokladov na poskytovanie Služby alebo prevádzku rozhraní, sietí, zariadení a infraštruktúry používaných na poskytovanie Služby a pod.) a tieto zmeny sú vykonávané spoločnosťou Orange pre Účastníka bezplatne;
- h) poskytnúť spoločnosti Orange všetku súčinnosť potrebnú na poskytovanie Služby;
  - i) umožniť spoločnosti Orange kontrolu plnenia Účastníkových povinností podľa Zmluvy najmä povinnosti zdržať sa poskytovania Služby tretím osobám (resp. neumožniť ich užívanie tretím osobám), povinnosti nezneužívať Službu a pod.;
  - j) užívať Službu, pokiaľ sa nedohodne so spoločnosťou Orange písomne inak (alebo mu táto nedá svoj písomný alebo inak vyjadrený explicitný súhlas), výhradne na svoju potrebu, v prípade, že je súčasťou Služby služba prenosu dát, najmä nie je oprávnený (a teda je zakázané) využívať Službu na poskytovanie prístupu na internet prostredníctvom Služby iným osobám;
  - k) užívať Službu a s ňou súvisiace plnenia výhradne v súlade s ustanoveniami Zmluvy a platných právnych predpisov, ako aj v súlade s dobrými mravmi, zásadami slušnosti a takým spôsobom, aby nedošlo k ohrozeniu alebo porušeniu práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange alebo tretích osôb a v prípade, že je súčasťou Služby služba prístupu na internet, užívať Službu výhradne v súlade s etickými normami užívania internetu. Pokiaľ spoločnosť Orange v rámci Služby 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 nebudú prekročené, a keby k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby rozsah využíwanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity).
- tieto Podmienky. Účastník má právo uplatniť reklamáciu voči poskytovateľovi reklamovaného plnenia voči spoločnosti Orange.
- 7.2. Účastník má voči spoločnosti Orange právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú Službu.
  - 7.3. 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 reklamovanej Služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Účastník je oprávnený uplatniť právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov odo dňa, v ktorý bolo obnovené poskytovanie Služby, inak toto právo Účastníka zaniká (pokiaľ to v konkrétnom prípade nie je v rozpore s platným právnym poriadkom).
  - 7.4. Účastník je povinný v rámci reklamácie uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením SN, resp. CN (ak je to aplikovateľné), ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie. Účastník je povinný poskytovať spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie (najmä, ale nielen, poskytnúť spoločnosti Orange všetky ňou požadované informácie).
  - 7.5. Uplatnenie reklamácie Účastníka vo veci prešetrovania faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej Služby.
  - 7.6. Spoločnosť Orange je povinná písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrovania jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, že spoločnosť Orange neoznámí Účastníkovi písomne výsledok prešetrovania reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Spoločnosť Orange môže v zložitých prípadoch týkajúcich sa Služby 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 posledný deň lehoty.
  - 7.7. Ak na základe prešetrovania spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú Účastníkom na správnosť faktúry za poskytnutú Službu ako opodstatnenú, vráti Účastníkovi zaplatenú cenu dotknutého poskytnutého plnenia alebo jej časť, prípadne dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
  - 7.8. Spoločnosť Orange je oprávnená poveriť poskytovaním plnení podľa tohto článku aj iný subjekt, ktorý bude plnenia poskytovať v mene spoločnosti Orange.

## Článok 7 Reklamačný poriadok

- 7.1. Rozsah práva Účastníka na reklamáciu poskytnutej Služby upravujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky, najmä zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, podrobnosti o rozsahu práva Účastníka na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú

## Článok 8

### Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových alebo lokalizačných údajov

- 8.1. Pri poskytovaní Služby nedochádza k spracovaniu osobných, prevádzkových a/alebo lokalizačných údajov Účastníka; dochádza iba k spracovaniu telefónneho čísla Účastníka, prostredníctvom ktorého je poskytovaná Služba.
- 8.2. Keďže na poskytovanie Služby je nevyhnutná existencia telefónneho čísla Účastníka (bez ohľadu na to, či ide o telefónne číslo pridelené spoločnosťou Orange alebo iným poskytovateľom elektronických komunikačných služieb v rámci SR), spoločnosť Orange je na účely poskytovania Služby oprávnená získavať a na účely poskytovania Služby spracúvať v informačných systémoch spoločnosti Orange predmetné telefónne číslo, pridelené Účastníkovi, s čím Účastník pri aktivácii Služby súhlasí.
- 8.3. Spoločnosť Orange sa zaväzuje nakladať s údajmi Účastníka v zmysle bodu 1 tohto článku Podmienok v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej iba „zákon o ochrane osobných údajov“) a 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.
- 8.4. Ostatné podmienky ochrany a spracúvania 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](http://www.orange.sk). Všetky zmluvy, ako aj iné dohody, ktoré odkazujú na tento článok, sa 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 odkazujú na tieto 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.

## Článok 8a

### Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 8a.1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a z týchto Podmienok (ďalej v tomto článku aj ako „Všeobecné podmienky“) platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
- 8a.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.

- 8a.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.
- 8a.4. Zmluva a Všeobecné podmienky, ako aj právne vzťahy medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktoré nie sú v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Zákona a ak tieto nie sú upravené v Zákone, tak sa riadia ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
- 8a.5. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 75 Zákona alebo mechanizmus 7 mimosúdneho riešenia sporov podľa § 75a Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 75 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 § 75a Zákona.
- 8a.6. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 75 Zákona sú nasledujúce:
  - a) Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 75 Zákona v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, uzavretej medzi nimi, alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.



- b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Orange, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené právnické osoby, zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR.
- c) Účastník, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, že sa obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese [www.ec.europa.eu/consumers](http://www.ec.europa.eu/consumers), resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.
- d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje: i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má, ii) názov a sídlo spoločnosti Orange, iii) predmet sporu, iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, v) návrh riešenia sporu, vi) dátum, kedy sa Účastník obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu, a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný, vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- f) Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené, a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 8a.7. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 75a 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 § 75a Zákona.
- b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 75 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:
- 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.
- d) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak návrh neobsahuje všetky náležitosti, vyžadované príslušným zákonom, alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, Úrad bezodkladne vyzve Účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak Účastník nedostatky v návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

- e) Návrh predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa: i) doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo ii) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok.
- f) Účastník a spoločnosť Orange môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- g) Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí predmetnej dohody Účastník a spoločnosť Orange upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa písm. f) tohto bodu tohto článku.
- 9.5. Spoločnosť Orange je oprávnená Podmienky jednostranne zmeniť alebo doplniť, ako aj ich nahradiť novými Podmienkami, osobitne v prípade zmien a doplnení všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa uskutočnili po nadobudnutí ich platnosti a účinnosti.
- 9.6. 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.
- 9.7. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 5. 2021.

Orange Slovensko, a.s.

## Článok 9 Záverečné ustanovenia

- 9.1. Spoločnosť Orange a Účastník sa dohodli, že všetky prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s poskytovaním Služby, budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, Účastník, ako aj spoločnosť Orange sú oprávnení riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, pričom platí, že žalobca je oprávnený obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
- 9.2. Ak sa niektoré ustanovenie týchto Podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, 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 Podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 9.3. Platí, že pokiaľ nie je uvedené inak, spravujú sa vzťahy založené Zmluvou popri ustanoveniach samotnej Zmluvy a ak nie je niektorý vzťah celkom pokrytý ustanoveniami Zmluvy, tak sa tento vzťah spravuje ustanoveniami platných právnych predpisov SR.
- 9.4. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.