Všeobecné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie ICT služieb

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 týchto Všeobecných podmienok spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie ICT služieb (ďalej len „Podmienky“ alebo „Všeobecné 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 ICT služieb a Zákazníka ako užívateľa ICT služieb.

1.3. Spoločnosť Orange je oprávnená upraviť poskytovanie jednotlivých ICT služieb Osobitnými podmienkami, pričom v takom prípade sa na jednotlivé ICT služby 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. Pre vydávanie Osobitných podmienok a ich zmeny platia, pokiaľ tieto vzťahy nie sú osobitne riešené v Osobitných podmienkach, primerane ustanovenia Podmienok a platných právnych predpisov. Pokiaľ sú tie isté vzťahy riešené vo Všeobecných podmienkach aj v Osobitných podmienkach a ustanovenia riešiace 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. Na vzťahy súvisiace s jednotlivými ICT službami, ktoré nie sú upravené v týchto Podmienkach, prípadne v Osobitných podmienkach k jednotlivým ICT službám, sa primerane vzťahujú Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

Článok 2
Definície

2.1. **„ICT služby“** (v jednotnom čísle **„ICT služba“**) sú služby spadajúce pod pojem ICT služby poskytované spoločnosťou Orange na základe jej aktuálnej ponuky, ktoré spoločnosť Orange poskytuje Zákazníkovi na základe Zmluvy o poskytovaní ICT služieb a jednotlivých samostatne uzatvorených Dodatkov týkajúcich sa konkrétnych ICT služieb, pokiaľ výslovne nie je stanovené inak. ICT služby poskytuje spoločnosť Orange Zákazníkovi v rozsahu a za podmienok upravených v Zmluve o poskytovaní ICT služieb a v konkrétnom Dodatku týkajúcom sa konkrétnej ICT služby, Cenníku alebo osobitnej dohode týkajúcej sa ceny konkrétnej ICT služby medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom a v týchto Všeobecných podmienkach, v Osobitných podmienkach, prípadne v ďalších osobitných dohodách, ktoré môžu byť medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom uzavreté rôznymi formami prípustnými podľa platných právnych predpisov. ICT služby zväčša nie sú elektronickými komunikačnými službami, výnimočne však konkrétna ICT služba alebo určitá jej časť môže byť posudzovaná ako elektronická komunikačná služba, ak splní definičné kritériá pre elektronickú komunikačnú službu v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej aj ako „Zákon“). Zákazník je oprávnený od spoločnosti Orange objednať, resp. kúpiť ľubovoľný počet ICT služieb, ktoré sa obvykle členia na Balíky. Spoločnosť Orange Zákazníkovi poskytuje jednotlivé ICT služby vo vlastnom mene. Zmluvný vzťah týkajúci sa jednotlivých ICT služieb existuje medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange.

2.2. **„Zákazník“** je (i) podnikateľ (právnická alebo fyzická osoba) alebo (ii) subjekt verejného práva, ktorý uzavrel so spoločnosťou Orange Zmluvu o poskytovaní verejných služieb a Zmluvu o poskytovaní ICT služieb (ďalej aj ako „Zmluva“). Zákazník uzatvoril Zmluvu a využíva ICT služby pre potreby svojho podnikania alebo, ak ide o subjekt verejného práva, za účelom vlastnej prevádzky alebo zabezpečovania verejných potrieb. Ak má ICT služba alebo jej časť charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby, má Zákazník v uvedenej časti postavenie účastníka.

2.3. **„Dodatok“** je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom, ktorý ako doplnok Zmluvy o poskytovaní ICT služieb stanovuje podmienky poskytovania konkrétnej ICT služby. Zákazník je oprávnený uzatvoriť k Zmluve o poskytovaní ICT služieb jeden alebo viac Dodatkov. Súčasťou Dodatku sú aj prípadné prílohy, napr. Objednávky.

2.4. **„Používateľ“** je konečný užívateľ ICT služieb. Je určený Zákazníkom za osobu oprávnenú využívať ICT službu. Administrátor je oprávnený priradiť k ICT službe Používateľa aj zrušiť väzbu Používateľa a danej ICT služby (odobrať Používateľa).

2.5. **„Administrátor“** je osoba, ktorá je určená Zákazníkom, aby konala v mene Zákazníka pri spravovaní ICT služieb. Administrátor môže byť zároveň Používateľom.

2.6. **„Zmluva“** alebo **„Zmluva o poskytovaní ICT služieb“** je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom, ktorý zakladá právny rámec, v rámci ktorého sa spoločnosť Orange zavä-

zuje umožniť Zákazníkovi uzatvoriť ľubovoľný počet Dodatkov a prostredníctvom nich využívať jednotlivé ICT služby a Zákazník sa zaväzuje za jednotlivé ICT služby platiť cenu podľa platného Cenníka a/alebo podľa platných osobitných dohôd so spoločnosťou Orange. Súčasťou Zmluvy sú tieto Podmienky, Dodatky, Osobitné podmienky, Cenník, prípadne ďalšie dokumenty, ak tak Zmluva výslovne stanovuje. V momente uzatvorenia Zmluvy táto neobsahuje žiadne ICT služby, avšak umožňuje Zákazníkovi uzatváraním Dodatkov postupne Zmluvu napĺňať jednotlivými ICT službami (ktoré môžu a nemusia mať charakter verejne dostupných elektronických komunikačných služieb), ktoré je Zákazník oprávnený si objednať a kúpiť, alebo aj zrušiť, čo zakaždým predstavuje zmenu Zmluvy vykonanú prostredníctvom Dodatku. Uzatvorením Dodatku Zákazník súhlasí s Osobitnými podmienkami, ktoré sa ku konkrétnej ICT službe obsiahnutej v Dodatku viažu. Uzatvorením Dodatku sa Osobitné podmienky stávajú súčasťou Zmluvy, a tým predstavujú zmenu Zmluvy. Podmienkou uzatvorenia Zmluvy je existencia Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pričom táto Zmluva sa považuje za dodatok k Zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb. V prípade, že má Zákazník uzatvorených viacero Zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, táto Zmluva sa považuje za dodatok ku každej z nich. Zánik platnosti Zmluvy o poskytovaní verejných služieb spôsobuje zánik Zmluvy, ako aj jej jednotlivých Dodatkov. Akékoľvek následné zmeny Zmluvy sa zároveň považujú za zmenu Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb len v časti, ktorá sa týka Zmluvy, pokiaľ spoločnosť Orange výslovne neurčí inak. Akékoľvek následné zmeny Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb sa považujú za zmenu Zmluvy, ak je to vo formulácii zmeny výslovne uvedené, alebo ak je z kontextu alebo z charakteru zmeny zrejmé, že by sa mala týkať aj Zmluvy. Akékoľvek následné uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ak takáto služba nie je ICT službou („nová Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb“), má za následok, že sa táto Zmluva bez ďalšieho stáva súčasťou takejto novej Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb.

2.7. **„Zmluva o poskytovaní verejne dostupných služieb“** má význam definovaný vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

2.8. **„Záujemca“** je osoba, ktorá má záujem so spoločnosťou Orange uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní ICT služieb.

2.9. **„Cenník“** je tarifa jednotlivých ICT služieb a ich Balíkov, ako aj súvisiacich, resp. iných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe platne uzatvorenej Zmluvy a Dodatkov k nej. Cenník nemusí byť vytvorený pre každú jednotlivú ICT službu. Cenník nemusí byť v jednom dokumente, za Cenník sa považuje aj uvedenie cien vo forme platných osobitných dohôd medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange.

2.10. **„Osobitné podmienky“** sú podmienky upravujúce právne vzťahy medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom pre jednotlivé druhy ICT služieb. V prípade uzatvorenia jednotlivých Dodatkov tvoria príslušné Osobitné podmienky neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

2.11. **„Zákaznícke údaje“**, „Zákaznícke Dáta“ alebo „Dáta“ sú všetky údaje textového, zvukového, vizuálneho alebo audiovizuálneho charakteru, ako aj softvér, ktoré (i) sú do dispozičnej sféry spoločnosti Orange poskytnuté Zákazníkom alebo osobami konajúcimi v jeho mene, a to prostredníctvom alebo v súvislosti s využívaním ICT služieb alebo ktoré (ii) sú uložené alebo sa nachádzajú v prostredí ICT služieb, alebo (iii) ku ktorým má Zákazník prístup prostredníctvom ICT služieb.

2.12. **„Iné služby“** sú tovary, služby alebo iné produkty ponúkané tretími osobami prostredníctvom spoločnosti Orange, ktoré si Zákazník objednal na základe zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb prejavením svojej vôle stanoveným spôsobom a týmto prejavom vôle sa súčasne zaviazal zaplatiť ich cenu tretím osobám prostredníctvom spoločnosti Orange (napr. zbierky).

2.13. **„Autentifikačný prostriedok“** je ID kód, prihlasovacie meno, heslo, SMS token alebo iný autentifikačný prostriedok, ktorý môže byť podľa druhu ICT služby buď pridelený Zákazníkovi spoločnosťou Orange, alebo je vytvorený samotným Zákazníkom.

2.14. **„Objednávka“** je objednávka na poskytovanie ICT služieb (zriadenie, zmeny, zrušenie) doručená Zákazníkom spoločnosti Orange. Objednávka tvorí prílohu Dodatku.

2.15. **„Balík“** je jednotka členenia jednotlivých ICT služieb. Jednotlivé Balíky ICT služieb sú bližšie špecifikované v aktuálnom Cenníku alebo v platných osobitných dohodách medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange spolu s podmienkami, za akých sa sadzby cien a poplatkov uplatňujú.

2.16. **„Balík Služieb“** je súčasné poskytovanie ICT služby, ak táto služba alebo určitá jej časť spĺňa definičné kritériá pre elektronickú komunikačnú službu v zmysle Zákona, spolu s inou elektronickou komunikačnou službou v zmysle Zákona, na ktoré sa vzťahuje ustanovenie článku 10 Všeobecných obchodných podmienok o poskytovaní verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s..

2.17. **„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 Zákazníkom alebo užívateľom.

Článok 3
Zmluva o poskytovaní ICT služieb

3.1. Zmluva zakladá právny rámec, v rámci ktorého sa spoločnosť Orange zaväzuje umožniť Zákazníkovi

využívať jednotlivé ICT služby. Zákazník je oprávnený na základe tejto Zmluvy uzatvoriť so spoločnosťou Orange Dodatky o poskytovaní konkrétnych ICT služieb, na základe ktorých bude Zákazník oprávnený objednávať a využívať konkrétne ICT služby a zároveň sa Zákazník zaviaže za objednané ICT služby platiť cenu podľa platného Cenníka ICT služieb a/alebo cenu podľa platných osobitných dohôd so spoločnosťou Orange. V momente uzatvorenia Zmluvy táto neobsahuje žiadne ICT služby.

3.2. Zmluva je uzatvorená v písomnej forme.

3.3. Spoločnosť Orange je oprávnená odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak: (i) Záujemca (Zákazník) nedáva záruku, že bude dodržiavať podmienky Zmluvy preto, že je dlžníkom (v omeškaní) spoločnosti Orange alebo iného podniku v zmysle zákona o elektronických komunikáciách č. 452/2021 Z. z. (ďalej len „podnik"), 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, (ii) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy, (iii) poskytovanie verejne dostupnej služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov.

3.4. Zmluva nadobúda platnosť v deň jej podpisu oboma zmluvnými stranami. 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. 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.

3.5. Záujemca, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou zapísanou v obchodnom, prípadne inom registri vedenom na príslušnom súde alebo štátnom orgáne, prípadne inej inštitúcie 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 podnikať na území Slovenskej republiky, je ku dňu uzatvorenia Zmluvy povinný predložiť doklady svedčiace o jeho právnej subjektivite a iné doklady potrebné na preukázanie skutočností podľa požiadaviek spoločnosti Orange v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

3.6. Ak Zákazník uvedie v Zmluve adresu na doručovanie faktúr a/alebo iných písomností alebo telefónne číslo, alebo e-mailovú adresu na kontaktovanie Zákazníka, 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 ICT služieb a Zmluvou, a to vrátane informácií dôverného charakteru, ako aj Autentifikačných prostriedkov potrebných na užívanie ICT Služieb alebo na ich aktiváciu. Zákazník berie na vedomie, že predmetom oznámení, faktúr alebo iných informácií, ktoré mu je spoločnosť Orange oprávnená posielať na telefónne číslo alebo e-mailovú adresu, môže byť telekomunikačné tajomstvo. Zákazník je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo. Pokiaľ nie je uvedené v Zmluve alebo právnymi predpismi stanovené inak, považuje sa správa odoslaná na takúto adresu alebo telefónne číslo za doručenú Zákazníkovi bez ohľadu na to, či sa informácia alebo úkon obsiahnuté v správe skutočne dostanú k Zákazníkovi.

Článok 4
Zmena zmluvy

4.1. Zmenu jednotlivých ICT služieb, zmenu v spôsobe úhrady ceny, prípadne iné zmeny podmienok poskytovania ICT služieb podľa Zmluvy, ako aj zmenu Osobitných podmienok, ako aj 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 Zákazníka odstúpiť od Zmluvy v zmysle čl. 5 týchto Všeobecných podmienok.

4.2. Zákazník je oprávnený kedykoľvek počas platnosti Zmluvy požiadať spoločnosť Orange o vykonanie zmeny v Zmluve. Zmeny v Zmluve sa vykonávajú formou písomných Dodatkov. Zmeny Zmluvy sa spoločnosť Orange zaväzuje vykonať v momente určenom v Osobitných podmienkach k jednotlivým ICT službám alebo v Cenníku.

4.3. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Zákazníkovi zmenu zmluvných podmienok, ktorá sa podľa rozhodnutia spoločnosti Orange má týkať Zákazníka, a to písomne (vrátane uvedenia informácií vo faktúre alebo zaslaním informačných materiálov), elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS, MMS), telefonicky najneskôr jeden deň pred účinnosťou takejto podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Ak je celá ICT služba a+lebo jej časť považovaná za elektronickú komunikačnú službu, spoločnosť Orange je povinná jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť Zákazníkovi každú zmenu podmienok ICT služby, ktorá je celá elektronickou komunikačnou službou, alebo každú zmenu podmienok tej časti ICT služby, ktorá je elektronickou komunikačnou službou, 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.

Článok 5
Doba platnosti a ukončenie Zmluvy

5.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Platnosť Zmluvy zaniká:

a) dohodou zmluvných strán;
b) odstúpením od Zmluvy;
c) výpoveďou zo strany Zákazníka alebo spoločnosti Orange;

d) smrťou alebo zánikom Zákazníka. Zmluva zaniká aj zánikom Zákazníka bez likvidácie („rozväzovacia podmienka"), ak sa spoločnosť Orange a Zákazník pred momentom zániku Zákazníka nedohodnú inak;
e) zrušením všetkých ICT služieb, ktoré boli súčasťou Zmluvy zo strany spoločnosti Orange, a to za predpokladu, že žiadna z týchto ICT služieb nemá charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby.

5.2. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady:
a) v prípade, že mu spoločnosť Orange oznámi zmenu zmluvných podmienok a Zákazník tieto zmeny neakceptuje. Právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej zmeny. Zákazník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto písmena, ak: (i) je výhradne v prospech Zákazníka, (ii) je výlučne administratívneho charakteru, (iii) nemá negatívny vplyv na Zákazníka alebo iv) zmena zmluvných podmienok vyplýva priamo zo zmeny osobitného predpisu;
b) v prípade, že spoločnosť Orange podstatne porušuje Zmluvu;
c) spoločnosť Orange mu ani po opakovane (dva a viackrát) uznanej reklamácii neposkytuje Služby podľa Zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opakovanej reklamácie Zákazníka, ak porušenie povinností stále pretrváva);
d) neoznámi Zákazníkovi výsledok prešetrenia reklamácie Služieb v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služieb stanovenej v čl. 13.3 týchto všeobecných podmienok, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie.

5.3. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Zákazníka nemá žiaden vplyv na platnosť ostatných zmlúv uzatvorených medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange.

5.4. Spoločnosť Orange je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
a) Zákazník nezaplatil splatnú cenu za poskytnutú ICT službu v zmysle Zmluvy ani do 45 dní po dni jej splatnosti;
b) Zákazník opakovane (dva- a viackrát) použije ICT službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožnením kontroly používania ICT služby je najmä to, ak Zákazník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním ICT služby;
c) Zákazník opakovane (dva- a viackrát) zneužíva ICT službu alebo ak použije ICT službu v rozpore so Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami alebo Osobitnými podmienkami, alebo iným protiprávnym spôsobom použije ICT službu;
d) Zákazník neuhradil aktivačný poplatok;
e) Zákazník poskytol akýkoľvek Autentifikačný prostriedok alebo umožnil (úmyselne alebo z nedbanlivosti) jeho použitie osobe, ktorej zároveň neudelil oprávnenie konať v jeho mene pri úkonoch týkajúcich sa ICT služby;
f) Zákazník bez súhlasu dotknutej tretej osoby spravuje alebo využíva ICT služby tak, že toto využívanie sa dotýka alebo môže dotýkať práv alebo oprávnených záujmov tretej osoby;
g) Zákazník bez súhlasu dotknutej tretej osoby zadal v rámci využívania ICT služieb telefónne číslo alebo iné údaje dotknutej osoby;
h) Zákazník opakovane (dva- a viackrát) podstatne porušil Zmluvu;
i) Zákazník nespĺňa alebo prestal spĺňať definíciu Zákazníka v zmysle týchto Všeobecných podmienok.

5.5. Pokiaľ vznikne právo spoločnosti Orange odstúpiť od Zmluvy, môže toto právo aplikovať aj na všetky ostatné Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré tvoria jednu Zmluvu podľa ust. bodu 2.6. Všeobecných podmienok. Pokiaľ ustanovenia uvedené v tomto bode nie sú obsiahnuté v iných všeobecných podmienkach k iným službám, má sa za to, že sa týmito Všeobecnými podmienkami dodatkujú všetky ostatné všeobecné podmienky existujúce v momente vzniku práva spoločnosti Orange na odstúpenie od zmluvy, a to tak, že sa obsah tohto bodu do nich pridáva.

5.6. Odstúpením sa Zmluva zrušuje dňom nasledujúcom po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o odstúpení.

5.7. Každá zo strán Zmluvy je oprávnenyá ukončiť platnosť Zmluvy, ktorá bola uzatvorená na dobu neurčitú, písomnou výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu, a to v súlade s týmito Podmienkami a Osobitnými podmienkami.

5.8. Spoločnosť Orange je oprávnená ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou, ak nemôže poskytovať ICT službu, ktorá nemá charakter verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania ICT služby. Zákazník je oprávnený vypovedať Zmluvu v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, ktorá umožňuje automatickú prolongáciu, a to kedykoľvek po jej automatickom predĺžení bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli ďalšie náklady vypovedať (okrem poplatkov za poskytovanie služby), pričom výpovedná doba je jeden mesiac.

5.9. Spoločnosť Orange pred automatickým predĺžením Zmluvy v prípade podľa bodu 3. písm. b) tohto článku informuje Zákazníka, najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Zmluvy uzatvorená a o spôsobe akým možno Zmluvu vypovedať. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne Zákazníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za Služby, ktoré spoločnosť Orange Zákazníkovi poskytuje. Spoločnosť Orange poskytne následne uvedené informácie Zákazníkovi raz ročne.

5.10. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Zákazník berie na vedomie, že výpoveď má

za následok ukončenie Zmluvy a všetky Dáta budú vymazané. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia prejavu vôle, ktorý zodpovedá výpovedi druhej zmluvnej strane a skončí sa posledným dňom zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená.

5.11. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť cenu poskytnutých ICT 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 Zákazníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Zákazník povinný uhradiť.

5.12. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Zákazníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Zákazník výslovne súhlasí.

5.13. V prípade ukončenia Zmluvy, alebo zrušenia jednotlivej ICT služby je spoločnosť Orange oprávnená vymazať Zákaznícke Dáta, a to momentom zániku Zmluvy.

5.14. 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 spracúvaní osobných údajov, telekomunikačnom tajomstve.

Článok 6
Obmedzenie a prerušenie poskytovania ICT služieb

6.1. Spoločnosť Orange je oprávnená Zákazníkovi obmedziť alebo prerušiť poskytovanie ICT služieb z dôvodov stanovených v tomto článku.

6.2. Spoločnosť Orange má právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania ICT služby Zákazníkovi z dôvodu:

a) nezaplatenia splatnej ceny ICT služby najneskôr v lehote jeden deň po dátume splatnosti ceny (prerušiť alebo obmedziť ICT službu môže spoločnosť Orange až do zaplatenia celej splatnej ceny alebo do zániku Zmluvy);

b) zneužívania ICT služby, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, pričom za zneužívanie ICT služby sa považuje najmä (i) používanie ICT služby protiprávnym spôsobom, (ii) používanie ICT služby spôsobom, ktorý môže ohroziť alebo ohrozuje mravnú výchovu mládeže, (iii) používanie ICT služby spôsobom, ktorý je v hrubom rozpore s etickými pravidlami morálky a slušného správania, (iv) za zneužívanie ICT služby sa považujú aj všetky prípady uvedené v bode 6.2. e) týchto Všeobecných podmienok, (v) strata, zverejnenie alebo zneužitie Autentifikačných prostriedkov Zákazníka;

c) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Zákazníka; ustanovenia bodu 5.4. týchto Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté;

d) plánovaného vykonávania opráv, údržby alebo zmien technického zabezpečenia fungovania ICT služby alebo z iných závažných technických alebo prevádzkových dôvodov; v takomto prípade spoločnosť Orange obnoví poskytovanie ICT služby bez zbytočného odkladu po odstránení príčin dočasného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania ICT služby;

e) v prípade sprístupnenia ID kódu, hesla alebo iného Autentifikačného prostriedku tretej osobe, ktorá nemá oprávnenie konať v mene Zákazníka, alebo v prípade iného zneužitia alebo straty uvedených Autentifikačných prostriedkov, alebo aj pri podozrení na ich zneužitie;

f) v prípade, že spoločnosť Orange jednostranne zmení alebo rozšíri Autentifikačné prostriedky a Zákazník si ich v stanovenej lehote neaktivuje;

g) v prípade neoprávneného prístupu k Zákazníckym Dátam alebo v prípade podozrenia na takýto neoprávnený prístup, alebo v prípade, ak je to potrebné za účelom predídenia takémuto neoprávnenému prístupu k Zákazníckym Dátam;

h) v prípade využívania ICT služby tak, že toto využívanie predstavuje alebo by mohlo predstavovať hrozbu pre fungovanie siete spoločnosti Orange alebo pre poskytovanie služieb zo strany spoločnosti Orange, alebo v prípade využívania ICT služby tak, že toto využívanie obmedzuje alebo môže obmedzovať alebo inak negatívne ovplyvňovať využívanie ICT služieb inými Zákazníkmi.

6.3. Právo prerušiť alebo obmedziť ICT služby podľa tohto článku znamená najmä, no nielen, právo obmedziť funkcionalitu ICT služieb, obmedziť prístup k ICT službám a k Zákazníckym Dátam, znemožniť objednávanie a spravovanie ICT služieb. Je na uvážení spoločnosti Orange, v akom rozsahu obmedzí ICT služby a či obmedzí ICT služby pre všetkých alebo iba pre vybraných Zákazníkov.

6.4. Spoločnosť Orange je oprávnená uplatniť svoje právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania ICT služieb v akomkoľvek zákonom umožnenom rozsahu (jednorazovo alebo aj vo viacerých krokoch) po predchádzajúcom upozornení. Predchádzajúce upozornenie nie je potrebné v prípade dočasného prerušenia alebo obmedzenia ICT služby z dôvodu jej zneužívania. Po prerušení alebo obmedzení ICT služby spoločnosť Orange začne znovu poskytovať ICT službu v plnom rozsahu na základe žiadosti Zákazníka, ak do 90 kalendárnych dní od obmedzenia, resp. prerušenia poskytovania ICT služby odpadne dôvod na 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 90-dňovej lehoty je spoločnosť Orange oprávnená bez ďalšieho vymazať všetky Zákaznícke Dáta.

6.5. Pokiaľ vznikne právo spoločnosti Orange na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania ICT služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok, môže toto právo aplikovať aj na všetky ostatné služby poskytované na základe všetkých ostatných Zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré tvoria jednu Zmluvu podľa ust. bodu 2.6. Všeobecných podmienok. Pokiaľ vznikne právo spoločnosti Orange dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb

v zmysle akejkoľvek inej Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktorú má uzatvorenú so Zákazníkom, môže toto právo aplikovať aj na všetky ICT služby v zmysle Zmluvy. Pokiaľ ustanovenia uvedené v tomto bode nie sú obsiahnuté v iných všeobecných podmienkach k iným službám, má sa za to, že sa týmito Všeobecnými podmienkami dodatkujú všetky ostatné všeobecné podmienky existujúce v momente vzniku práva spoločnosti Orange na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služby, a to tak, že sa obsah tohto bodu do nich pridáva.

Článok 7
Práva a povinnosti spoločnosti Orange

7.1. Okrem iných oprávnení upravených v Zmluve, resp. v právnych predpisoch má spoločnosť Orange:

a) právo na úhradu ceny poskytnutých ICT služieb a v rámci nich poskytnutých doplnkových služieb, administratívnych a iných poplatkov podľa Cenníka v lehote splatnosti podľa týchto Všeobecných podmienok;
b) právo na zaplatenie preddavku na cenu ICT služieb, ako aj na zaplatenie časti alebo celej ceny ICT služieb poskytnutých Zákazníkovi, alebo ním požadovaných;
c) právo na dočasné prerušenie alebo obmedzenie poskytovania ICT služieb Zákazníkovi z dôvodov stanovených v týchto Všeobecných podmienkach alebo v Osobitných podmienkach;
d) právo na náhradu škody spôsobenej v dôsledku porušenia Zmluvy alebo právnych predpisov zo strany Zákazníka;
e) právo vyfakturovať dodatočne ICT služby alebo ich časť, ktorú z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom bola poskytnutá;
f) právo kontaktovať Zákazníka 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 alebo e-mailom, a to na tie kontaktné údaje Zákazníka, ktoré spoločnosť Orange získala v súvislosti s poskytovaním ICT služieb Zákazníkovi, Zákazník je oprávnený kedykoľvek odmietnuť takéto používanie svojich údajov, a to prejavom vôle preukázateľne doručeným spoločnosti Orange;
g) právo kedykoľvek bezplatne aktivovať Zákazníkovi alebo Používateľovi služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatňované; spoločnosť Orange je oprávnená bezplatne aktivovať Zákazníkovi aj službu, ktorej využívanie nie je bezplatné, pokiaľ je podmienkou na to, aby takto bez žiadosti aktivovaná služba mohla byť Zákazníkom využívaná, akýkoľvek spoločnosťou Orange špecifikovaný alebo uznaný úkon Zákazníka (napr. uskutočnenie volania, uskutočnenie dátového prenosu, zaslanie SMS, a pod.). Spoločnosť Orange nie je povinná bez žiadosti Zákazníka deaktivovať službu aktivovanú podľa tohto písmena v prípade, že táto služba prestane byť poskytovaná bezplatne;
h) právo nahrávať volania Záujemcu alebo Zákazníka na čísla liniek oddelenia Služieb zákazníkom a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Záujemcu alebo Zákazníka alebo prejavov jeho osobnej povahy;
i) právo uskutočniť zmeny identifikačných a osobných údajov Zákazníka v informačnom systéme spoločnosti Orange z vlastnej iniciatívy, pokiaľ sú uverejnené a prístupné z verejne dostupných zdrojov (Obchodný vestník a pod.) a Zákazník takúto zmenu sám nenahlásil;
j) právo požadovať od Záujemcu, resp. Zákazníka pri uzatváraní, zmene a ukončovaní Zmluvy, ako aj pri využívaní ICT služieb, spravovaní ICT služieb a pri akomkoľvek inom úkone týkajúcom sa konkrétnej ICT služby identifikáciu Zákazníka prostredníctvom ID kódu alebo prostredníctvom iných Autentifikačných prostriedkov;
k) právo v prípade uzatvárania Zmluvy v písomnej forme požadovať od Záujemcu, resp. Zákazníka alebo ich oprávnených zástupcov predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Zákazníka, ako je ďalej uvedené v týchto Všeobecných podmienkach alebo požadovať od Záujemcu alebo Zákazníka, ktorý žiada priznanie práv pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie ustanovených Zákonom, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok pre priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť;

7.2. Okrem iných povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je spoločnosť Orange povinná:

a) predkladať Zákazníkovi faktúru za poskytnuté ICT služby, ak z povahy ICT služby nevyplýva, že faktúra nie je potrebná;
b) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania ICT služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Zákazník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania ICT služby;
c) pri uzatváraní Zmluvy získavať a overovať údaje Zákazníka, a to buď prostredníctvom preukazu totožnosti, ak ide o uzatváranie písomnej Zmluvy;
d) informovať Zákazníka o existujúcich funkcionalitách ICT služieb, o zmenách ICT služieb, o portfóliu ICT služieb a Balíkov týchto ICT služieb, o cenách za ICT služby;
e) oznámiť Zákazníkovi zmenu ICT služby pred účinnosťou zmeny v lehotách a formou stanovenou v týchto Všeobecných podmienkach;
f) na trvanlivom nosiči oznámiť Zákazníkovi najmenej jeden mesiac vopred zmenu zmluvných podmie-

nok 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 4.3 písm. c) posledný odsek Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou Zákazníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

g) V prípadoch, kedy má ICT služba alebo jej časť charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona je spoločnosť Orange povinná:

1. na žiadosť Zákazníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne s ICT Službou aj adresu elektronickej pošty na doméne využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku spoločnosti Orange poskytujúcej službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu Zákazníkovi sprístupní preposielanie elektronickej pošty doručenej na túto adresu na novú adresu určenú pre tento účel Zákazníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov, ak je to technicky uskutočniteľné,
2. sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na kontaktnú adresu určenú účastníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, prípadne na základe voľby účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu účastníka stanovenú v Zmluve, Uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 01.02.2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickú,
3. sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa bodu 2 v zmysle čl. 5.2 písm. f) Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s.,
4. sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby.

Článok 8
Práva a povinnosti Zákazníka

8.1. Okrem iných práv upravených v týchto Všeobecných podmienkach má Zákazník právo:

a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange podľa bodu 3.3. týchto Všeobecných podmienok;
b) na poskytnutie ICT služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Všeobecných podmienkach, príslušných Osobitných podmienkach a za cenu podľa Cenníka alebo osobitnej dohody medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom;
c) na odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange, ktoré vznikli na zariadeniach v jej vlastníctve, ako aj na odstránenie porúch v poskytovaní ICT služieb, ktoré nezavinil;
d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania ICT služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo musí Zákazník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania ICT služby;
e) na reklamáciu ICT služieb;
f) na zmenu ID kódu, hesla alebo iného Autentifikačného prostriedku určeného na prístup k ICT službe v prípade, že o to Zákazník požiada a je to technicky možné;
g) zúčastniť sa na propagačných súťažiach 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 na propagačnej súťaži vzniká každému Zákazníkovi alebo užívateľovi ICT služieb v prípade, že splní všetky podmienky určené spoločnosťou Orange na účasť v takejto propagačnej súťaži. Zákazník má právo zúčastniť sa aj na propagačnej súťaži organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene; v takom prípade Zákazník 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 na nej mohol Zákazník 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 Zákazníkovi vzniknúť v súvislosti s účasťou na propagačnej súťaži organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene.

8.2. Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je Zákazník povinný:

a) používať ICT služby iba v súlade so Zmluvou, právnymi predpismi, týmito Všeobecnými podmienkami a Osobitnými podmienkami, príslušnými licenčnými podmienkami a pritom dodržiavať zásady dobrých mravov a verejného poriadku;
b) platiť cenu za poskytnuté ICT služby podľa Zmluvy a podľa Cenníka na základe predloženia faktúry;
c) využívať ICT služby pre potreby svojho podnikania alebo, ak je Zákazníkom subjekt verejného práva, za účelom vlastnej prevádzky alebo zabezpečovania verejných potrieb;
d) sám spravovať ICT služby;
e) neposkytovať ďalej ICT služby (pod ICT službami sa rozumie aj každá jednotlivá ICT služba a/alebo jej akákoľvek časť) využívané na základe Zmluvy iným osobám, neposkytovať prostredníctvom ICT služieb ďalšie služby a nesprostredkovať poskytovanie ICT služieb (a s ňou súvisiacich plnení) tretím stranám bez predchádzajúceho písomné-

ho súhlasu spoločnosti Orange. Pod poskytovaním ICT služby tretím osobám sa rozumie najmä prepredaj ICT služby alebo také ďalšie poskytovanie ICT služby tretím osobám, kde Zákazník vystupuje v pozícii poskytovateľa ICT služby, alebo využitie ICT služby Zákazníkom na poskytovanie inej (alebo aj tej istej) služby tretej osobe (pričom nemusí ísť len o jednoduché ďalšie poskytnutie ICT služby, ale aj o prípady, keď ICT služba tvorí len súčasť konečného plnenia, alebo ICT služba sa len inak využije na poskytovanie inej služby). Spravovanie ICT služieb, umožnenie využívania ICT služieb Zákazníkom a akékoľvek iné využívanie ICT služieb, pokiaľ je v súlade so Zmluvou, sa nepovažuje za poskytovanie ICT služieb tretím osobám, ktoré by bolo kvalifikované ako porušenie Zmluvy. Porušenie povinnosti uvedenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok a súčasne za zneužívanie ICT služieb v zmysle bodu 6.2. b) týchto Všeobecných podmienok;

f) pravidelne vykonávať údržbu hardvérových a softvérových komponentov (vrátane updatu a upgradu a vrátane povinnosti používať riadne licencovaný antivírový a antispywarový program s najnovšími aktualizáciami) na strane Zákazníka, prostredníctvom ktorých využíva ICT služby alebo ktoré sú potrebné na využívanie ICT služieb, a to tak, aby zabezpečil podmienky na riadne využívanie ICT služieb. Zároveň sa Zákazník zaväzuje zabezpečiť, aby túto povinnosť plnili aj Používatelia ohľadom hardvérových a softvérových komponentov, ktoré sú v ich správe alebo ktoré používajú na využívanie ICT služieb. Spoločnosť Orange nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá vznikne Zákazníkovi v dôsledku porušenia povinnosti uvedenej v tomto písmene, ako ani za vady v poskytovaní ICT služby, ak došlo k porušeniu povinnosti na strane Zákazníka alebo Používateľa;

g) oznamovať bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy spoločnosti Orange zmeny svojich identifikačných a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania Zákazníka 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 svojej adresy na zasielanie faktúr a písomností alebo e-mailovej adresy, prípadne telefónneho čísla, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných;

h) zabezpečiť utajenie ID kódu a ostatných Autentifikačných prostriedkov potrebných na využívanie alebo spravovanie ICT služieb a neposkytnúť ich tretej osobe, pokiaľ táto tretia osoba nie je splnomocnená konať v mene Zákazníka; inak zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla. Zákazník je zároveň povinný preniesť túto povinnosť aj na akúkoľvek tretiu osobu, ktorá na základe udeleného oprávnenia zo strany Zákazníka je oprávnená disponovať týmito Autentifikačnými prostriedkami a ID kódom, a tak konať v mene Zákazníka;

i) nepoužívať Autentifikačné prostriedky používané na účely ICT služieb v rámci iných systémov (napr. sociálnych sietí atď.);

j) pri Autentifikačných prostriedkoch, ktoré si môže vytvoriť alebo zadať sám Zákazník, dodržiavať štandardy pre bezpečnosť Autentifikačných prostriedkov (zvoliť si takú silu, formu a znenie Autentifikačného prostriedku, ktoré nie je ľahko uhádnuteľné, zistiteľné a zneužiteľné);

k) nezneužívať ICT služby, pričom za zneužívanie sa považuje najmä činnosť uvedená v bode 8.2. e) týchto Všeobecných podmienok;

l) dodržiavať ustanovenia platných právnych predpisov;

m) nezneužívať ICT služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie;

n) zasielať elektronickú poštu (vrátane SMS, MMS či akúkoľvek inú komunikáciu prostredníctvom ICT služby spoločnosti Orange, ktorú možno uložiť na koncovom zariadení príjemcu) na účely Priameho marketingu len s predchádzajúcim písomným súhlasom prijímateľa elektronickej pošty (ak takéto konanie umožňujú platné právne predpisy aj bez súhlasu prijímateľa, nepovažuje sa takéto konanie za rozporné s predchádzajúcim ustanovením tohto bodu) 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;

o) 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 je poskytovanie elektronických komunikačných služieb alebo iných služieb spoločnosťou Orange Zákazníkovi;

p) poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy takú súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení pravdivých, správnych a aktuálnych údajov a pri uzatváraní písomnej Zmluvy predložiť doklady preukazujúce totožnosť Záujemcu (Zákazníka), 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 sa táto líši od adresy trvalého pobytu, alebo e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, ak sa faktúry a písomnosti zasielajú Zákazníkovi v elektronickej forme, 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 (Zákazníkovi) z príslušného právneho predpisu;

q) zabezpečiť také súhlasy tretích strán, aby tieto súhlasy umožňovali spoločnosti Orange poskytovať Zákazníkovi ICT služby (vrátane spracovania osobných údajov týchto tretích strán a Zákazníckych dát spoločnosťou Orange a jej subdodáva-

teľmi) a aby tieto súhlasy umožňovali Zákazníkovi alebo povereným tretím osobám: (i) využívať a spravovať ICT služby, (ii) priradiť Používateľa k jednotlivým ICT službám a zrušiť priradenie Používateľa k jednotlivým ICT službám, (iii) použiť potrebné údaje tretích strán (vrátane osobných údajov, ich telefónneho čísla alebo e-mailovej adresy) na efektívne využívanie a spravovanie ICT služieb vrátane monitorovania a spracovanie údajov a dát týkajúcich sa takýchto tretích osôb. Zároveň vždy, keď je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené, že Používateľ dáva na určité konanie súhlas, má sa za to, že Zákazník je povinný tento súhlas od Používateľa získať. Zákazník berie na vedomie, že bez zabezpečenia súhlasov tretích osôb v zmysle tohto bodu nie je možné ICT službu využívať v súlade s právnymi predpismi a so Zmluvou. Zákazník je povinný oboznámiť Používateľa s tým, že jeho právo využívať ICT službu je odvodené od práva Zákazníka a že toto právo mu je udelené Zákazníkom, a teda napr. v prípade, že Zákazníkovi bude zo strany spoločnosti Orange obmedzené alebo prerušené poskytovanie ICT služby, alebo ak Zákazník sám uskutoční úkony na zrušenie ICT služby, rovnaké obmedzenia platia aj pre Používateľa. Zároveň je Zákazník povinný poučiť Používateľa, že využívaním ICT služby medzi Používateľom a spoločnosťou Orange nevzniká žiaden zmluvný vzťah. Porušenie akejkoľvek povinnosti Zákazníka stanovenej v tomto písmene sa považuje za zneužitie ICT služby Zákazníkom a zároveň za podstatné porušenie Zmluvy.

8.3. Strany sa dohodli, že vzhľadom na to, že niektoré práva, povinnosti a úkony súvisiace s ICT službou môže vykonávať tretia osoba v mene Zákazníka, je Zákazník povinný zaviazať takúto osobu plniť povinnosti v mene Zákazníka tak, aby Zákazníkovo konanie (vykonané priamo Zákazníkom alebo osobou konajúcou v jeho mene) bolo v súlade so Zmluvou. Porušenie povinnosti stanovenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

8.4. Za služby, ktorých cenu je Zákazník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj ICT služby, ktoré Zákazník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Zákazníka sa považuje prejav vôle Zákazníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu ICT služby, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor (napr. telefónne číslo) zadaný Zákazníkom pri objednávke alebo využití ICT služby.

8.5. Zákazník 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 bodom 8.2. písm. o);

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

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

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

e) neoprávnene získavať prístup do počítačových sietí a iných elektronických sietí, systémov alebo zariadení, neoprávnene získavať údaje, softvérové vybavenie a iné informácie (vrátane preskúšavania a testovania zraniteľnosti akýchkoľvek systémov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených osôb), neoprávnene modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia spoločnosti Orange, iných užívateľov internetu alebo ICT služieb, rozširovať vírusy a iné formy tzv. malvéru, používať ICT služby na iné formy činností označovaných ako hacking, cracking alebo spoofing, 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 siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, siete alebo zariadenia spoločnosti Orange, výstupné zariadenia Zákazníkov alebo obdobné zariadenia iných Zákazníkov ICT služieb, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené;

g) užívať ICT služby spôsobom, ktorý by mohol urážať alebo inak obťažovať iných Zákazníkov ICT služieb 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) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní ICT služieb porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange;

i) využívať ICT služby 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;

j) maskovať svoju identitu, predstierať identitu nie-

koho iného, najmä nie identitu iného Zákazníka ICT služieb, alebo vystupovať pod cudzou identitou, zneužiť protokol alebo e-mailové záhlavie alebo e-mailovú informáciu o odosielateľovi („spoofing“);

k) sťahovať, umiestňovať, ukladať, uchovávať, odosielať správy, umiestňovať na webstránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo ICT služieb 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 poplašnej správy alebo výhražný charakter,

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

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

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

vii) ktorých obsah by mal charakter ohovárania,

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

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

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

xi) ktorých obsah alebo nakladanie s nimi akýmkoľvek spôsobom porušujú 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.

8.6. Zákazník je ďalej povinný:

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

b) pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje Zákazníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, úložisko, rozsah služieb a pod. za iným účelom, 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 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 ICT služby alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík; v prípade, že má Zákazník 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;

d) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky ICT 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 ICT službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola ICT služba s možnosťou užívania väčšieho rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve, aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosťou Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Zákazníka), je Zákazník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;

f) robiť si záložnú kópiu Zákazníckych dát. Zákazník má túto povinnosť aj vtedy, ak využíva v rámci ICT služieb aj službu, ktorej predmetom je zálohovanie dát; v takom prípade je Zákazník povinný popri ICT službe od spoločnosti Orange, ktorej

predmetom je zálohovanie dát, paralelne zálohovať Zákaznícke Dáta aj iným spôsobom. Zákazník má povinnosť zálohovať všetky Zákaznícke Dáta už v momente uzatvorenia Zmluvy, a to pred objednaním akejkoľvek ICT služby a zároveň aj neskôr v každom momente využívania ICT služby.

Článok 9
Podmienky a rozsah poskytovania ICT služieb

9.1. Spoločnosť Orange poskytuje ICT služby v členení na Balíky, ak nie je ustanovené inak. Zoznam všetkých ponúkaných ICT služieb a Balíkov je uvedený v aktuálnom Cenníku spolu s podmienkami, za akých sa sadzby cien a poplatkov uplatňujú.

9.2. Spoločnosť Orange je oprávnená úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť ICT služby, ktoré sú obsiahnuté v Cenníku. Úpravu, zmenu alebo doplnenie poskytovaných ICT služieb spoločnosť Orange oznámi Zákazníkom, ktorých sa zmena týka, jedným zo spôsobov upravených v článku 14 bode 14.2. týchto Všeobecných podmienok.

9.3. ICT služby môže Zákazník používať len v geografickej oblasti, v ktorej má Zákazník prístup k internetu, okrem prípadov ICT služieb, ktoré je možné využívať aj bez pripojenia k internetu.

9.4. Zákazník berie na vedomie, že na využívanie ICT služieb je potrebný prístup k internetu, ktorý si je Zákazník oprávnený zabezpečiť prostredníctvom spoločnosti Orange alebo prostredníctvom akéhokoľvek iného oprávneného subjektu. Na využívanie ICT služby je nevyhnutný prístup k internetu každej tretej osoby, ktorá má Službu využívať. 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 ICT služieb nie sú súčasťou ceny ICT služieb, ak výslovne nie je v Cenníku stanovené inak.

9.5. Vzhľadom na to, že služba pripojenia na internet nie je súčasťou ICT služieb, akékoľvek nedostatočné alebo nevhodné pripojenie k internetu alebo vady súvisiace s pripojením k internetu nezakladajú právo Zákazníka odstúpiť od Zmluvy. Takisto pripojenie k internetu, ktoré síce nemá vady, ale vzhľadom na charakteristiku sietí a signálu zabezpečujúcich pripojenie k internetu má variabilnú rýchlosť pripojenia, variabilnú kvalitu signálu alebo nedostatočné geografické pokrytie signálom, nezakladá právo Zákazníka odstúpiť od Zmluvy.

9.6. Zákazník berie na vedomie, že základnou podmienkou na využívanie ICT služieb je držba zariadenia, prostredníctvom ktorého je možný prístup na internet a ktoré spĺňa technické predpoklady na využívanie ICT služieb definované v Osobitných podmienkach. Na využívanie ICT služieb je nevyhnutná držba zariadenia zo strany každej osoby, ktorá Službu má v danom momente využívať. Nesplnenie tejto podmienky zo strany Zákazníka nezakladá jeho právo na odstúpenie od Zmluvy.

9.7. Na poskytnutie jednotlivých ICT služieb je spoločnosť Orange oprávnená stanoviť ďalšie podmienky, ktoré uvedie v Osobitných podmienkach.

9.8. Zákazník berie na vedomie, že v prípade, že nie je splnená niektorá z podmienok uvedená v Zmluve alebo v Osobitných podmienkach, nezodpovedá Spoločnosť Orange za to, že sa niektorá z ICT služieb nebude poskytovať vôbec alebo sa bude poskytovať v nižšej kvalite, ako by bola za rovnakých ostatných okolností kvalita tejto ICT služby v prípade, že boli splnené všetky tieto podmienky.

9.9. Zákazník berie na vedomie, že vzhľadom na osobitný charakter určitých ICT služieb je ich využívanie podmienené uzatvorením licenčnej alebo sublicenčnej zmluvy so spoločnosťou Orange alebo s treťou osobou, stiahnutím aplikácie od spoločnosti Orange alebo od tretej osoby alebo iným úkonom voči spoločnosti Orange alebo voči tretej osobe. Informácia o takejto podmienke je uvedená v Osobitných podmienkach, v Cenníku alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku ICT služby.

9.10. V prípade, že je cena za ICT službu, resp. jej časť stanovená v pevnej výške bez ohľadu na objem skutočne poskytnutých plnení, Zákazník 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 spojení s inými Zákazníkmi ICT služieb, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytované ICT služby alebo súvisiace plnenia, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov ICT služieb pre ostatných Zákazníkov ICT služieb alebo iné ohrozenie, alebo poškodenie siete, jej zariadení, iných zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo rozsahu, alebo kvality ICT služieb, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity siete alebo jej časti prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie ICT služieb. Z uvedených dôvodov je Zákazník povinný užívať ICT služby alebo ich časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného Zákazníka ICT služieb za porovnateľný časový úsek, resp. ak je využívanie ICT služieb merateľné na Používateľa, zodpovedá Zákazník za to, aby objem využívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného Používateľa. Užívanie ICT služieb v rozpore s pravidlami stanovenými v tomto bode sa považuje za zneužívanie ICT služieb a za podstatné porušenie podmienok Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania ICT služieb v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy obmedziť alebo prerušiť poskytovanie ICT služieb alebo ich častí Zákazníkovi alebo odstúpiť od Zmluvy. Spoločnosť Orange je oprávnená aj stanoviť (zverejniť) v Osobitných podmienkach alebo v Cenníku záväzné kvantitatívne alebo iné limity na užívanie uvedených plnení, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie ICT služieb, alebo aj stanoviť spôsoby užívania ICT služieb, ktoré sú pre Zákazníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu (napr. vo forme Zásad správneho užívania ICT služieb). Rovnako je oprávnená takto stanoviť alebo zverejniť aj konkrétne formy obmedzenia poskytovania ICT služieb v prípade porušenia pravidiel podľa predchádzajúcej vety.

Takéto stanovenie limitov, zákazov a s nimi spojených sankcií má charakter upresnenia povinností Zákazníka a nemá charakter podstatnej jednostrannej zmeny zmluvných podmienok.

9.11. Pokiaľ sa spoločnosť Orange a Zákazník nedohodnú inak, bude spoločnosť Orange poskytovať Zákazníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní jednotlivých ICT služieb v rozsahu podľa Zmluvy. Kontaktné údaje pre technickú podporu/ servisné služby sa nachádzajú na www.orange.sk. Spoločnosť Orange je povinná zabezpečiť technickú podporu a servis siete a zariadení, používaných spoločnosťou Orange na poskytovanie ICT služieb (ďalej ako „zariadenia siete"), (za takéto zariadenia sa nepovažujú zariadenia používané Zákazníkom na užívanie ICT 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 Zákazníka o vzniknutých vadách v kvalite ICT služieb alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania ICT služieb, odstraňovať poruchy vlastnej siete a zariadení siete, vykonávať dozorovanie kvality vlastnej siete a zariadení siete, poskytovať poradenskú službu Zákazníkom, ak je možné odstrániť vadu úkonmi Zákazníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám. Podmienky odstraňovania vád jednotlivých ICT služieb budú upravené v jednotlivých Osobitných podmienkach pre každú ICT službu osobitne. V prípade aktivácie, deaktivácie alebo inej zmeny ICT služieb alebo upgrade ICT služieb (t. j. zvyšovania kvantitatívnych, kvalitatívnych, obsahových alebo iných parametrov plnenia tvoriaceho súčasť ICT služby), odstraňovania vád ICT služby alebo vykonávania preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku vád ICT služby alebo v iných prípadoch potreby zmien a zásahov do ICT služby alebo vlastnej siete je spoločnosť Orange oprávnená na nevyhnutnú dobu prerušiť alebo obmedziť poskytovanie ICT služby, pričom na takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania ICT služby dáva Zákazník svojím podpisom Zmluvy spoločnosti Orange súhlas. Poskytovanie technickej podpory a servisu Siete a zariadení Siete sa nevzťahuje na vady poskytovanej ICT služby, ktoré majú svoj pôvod mimo siete spoločnosti Orange 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 Zákazníkovi 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.

9.12. Spoločnosť Orange nezodpovedá a nie je povinná poskytnúť servisné služby, resp. technickú podporu v prípade akýchkoľvek vád, ktoré vznikli z dôvodu Zákazníkovho (alebo Zákazníkom umožneného) porušenia povinností uvedených v Zmluve, platných právnych predpisoch, z dôvodu nedodržania pokynov uvedených v návode alebo z dôvodov, ktoré sú v týchto Všeobecných podmienkach uvedené ako dôvody vylučujúce zodpovednosť spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange nezodpovedá za vady ICT 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.

9.13. 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 Zákazníkovi alebo inej osobe poverenej Zákazníkom a konajúcej v jeho mene, 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 ICT služieb a ovládanie siete odstráni vady ICT služby, alebo (iii) formou výjazdu určených zamestnancov alebo iných osôb určených spoločnosťou Orange a odstránením vád priamo v teréne alebo v miestach, kde Zákazník užíva ICT službu alebo iné súvisiace plnenia, alebo akýmkoľvek iným vhodným spôsobom. Povinnosť Zákazníka samostatne odstrániť jednoduchšiu vadu na základe pokynov spoločnosti Orange sa považuje za formu nevyhnutnej súčinnosti, ktorú je Zákazník povinný poskytnúť.

9.14. Zákazník 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 ktoré ho požiada spoločnosť Orange, ďalej je v prípade, že vykonáva úkony smerujúce k odstráneniu alebo predchádzaniu vád sám, povinný presne dodržiavať pokyny spoločnosti Orange. V prípade porušenia povinnosti Zákazníka 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 Zákazník nie je oprávnený uplatňovať v takomto prípade voči spoločnosti Orange akýkoľvek nárok z dôvodu jej neodstránenia, pričom zároveň je Zákazník povinný uhradiť spoločnosti Orange všetky škody, ktoré jej porušením tejto jeho povinnosti vzniknú. V prípade, že vznik vady na poskytovaní ICT služieb alebo s ňou súvisiaceho plnenia či už Zákazníkovi alebo iným Zákazníkom ICT služby spôsobil alebo zavinil samotný Zákazník, je povinný nahradiť spoločnosti Orange všetku škodu, ktorá jej tým vznikne.

9.15. Zákazník je povinný platiť cenu o. i. za všetky objednané ICT služby – povinnosť platiť cenu vzniká už samotným objednaním ICT služby a akceptáciou tejto objednávky spoločnosťou Orange, a to bez ohľadu na to, či Zákazník reálne ICT službu využíva alebo nie, a bez ohľadu na to, či priradil k ICT službe Používateľov.

9.16. Zákazník aj Používateľ berú na vedomie, že spoločnosť Orange negarantuje nepretržité a bezchybné poskytovanie ICT služieb. Z uvedeného dôvodu sa

Zákazník zaväzuje, že ani on, ani Používatelia nebudú používať ICT služby v takých situáciách, v ktorých by výpadok alebo vada ICT služby mohli spôsobiť smrť, zranenie osôb alebo negatívne následky na zdraví alebo materiálnu, alebo environmentálnu škodu veľkého rozsahu (ďalej aj ako „Rizikové použitie"). Za rizikové použitie ICT služieb sa považuje najmä: použitie v leteckej alebo inej hromadnej osobnej doprave, v nukleárnych alebo chemických zariadeniach, v systémoch prvej pomoci a iných záchranných systémoch, v život podporujúcich systémoch, v implantovateľných zdravotníckych pomôckach, v systémoch zbraní alebo v obranných systémoch. Rizikové použitie nezahŕňa použitie ICT služieb na administratívne účely, na účely ukladania konfiguračných dát ani na účely iných činností, pokiaľ tieto činnosti nemajú kontrolný charakter nad inými aplikáciami alebo systémami. Tieto aplikácie, ktoré nie sú riadiace, môžu komunikovať s aplikáciami, ktoré sú riadiace, ale nesmú byť priamo alebo nepriamo zodpovedné za riadiacu funkciu. 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.

Článok 10
Heslá, Autentifikačné prostriedky a bezpečnosť

10.1. Vzhľadom na charakter ICT služieb je na aktiváciu, využívanie, deaktiváciu, ako aj na akékoľvek iné využívanie niektorých ICT služieb potrebná autentifikácia Zákazníka (resp. inej, ním poverenej osoby konajúcej v jeho mene) prostredníctvom Autentifikačného prostriedku. Spôsob vytvorenia/zmeny Autentifikačného prostriedku a požiadavky na zadávanie Autentifikačných prostriedkov pri jednotlivých úkonoch súvisiacich s ICT službou sú uvedené v jednotlivých Osobitných podmienkach.

10.2. Autentifikačné prostriedky sú neprenosné a neprevoditeľné na inú osobu a sú prideľované Zákazníkovi, prípadne zvolené a vytvorené priamo Zákazníkom alebo osobou konajúcou v jeho mene na účely bezpečnej a jednoznačnej autentifikácie Zákazníka pri uzatváraní, zmene a ukončovaní Zmluvy, využívaní ICT služby a všetkých úkonoch súvisiacich s ICT službou. Zákazník je zodpovedný za ochranu ICT služby pred neoprávneným prihlásením a používaním, a to tak, že Autentifikačné prostriedky úmyselne ani z nedbanlivosti nezverejní ani nesprístupní tretím osobám, ktoré nemajú poverenie konať za Zákazníka v konkrétnej veci týkajúcej sa ICT služby. Zákazník je zároveň povinný vykonať všetky bezpečnostné opatrenia nevyhnutné na zabránenie prístupu neoprávnených osôb k nim. Akýkoľvek neoprávnený zásah do ICT služby (napr. neoprávnené prihlásenie alebo používanie) je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti Orange.

10.3. Spoločnosť Orange je v súvislosti so zabezpečením bezpečnosti využívania ICT služieb oprávnená nahradiť Zákazníkom využívané Autentifikačné prostriedky novými Autentifikačnými prostriedkami alebo zaviesť dodatočný druh Autentifikačného prostriedku. Popis nového Autentifikačného prostriedku, spôsob jeho aktivácie, prípadne spôsob náhrady jedného prostriedku za iný oznámi spoločnosť Orange Zákazníkovi individuálne spôsobom určeným spoločnosťou Orange. Popis týkajúci sa nových Autentifikačných prostriedkov, ich zmeny alebo nahradenia oznámený Zákazníkovi mení Zmluvu.

10.4. Zákazník je povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange, že došlo k strate, sprístupneniu niektorého z Autentifikačných prostriedkov tretej osobe alebo ich inému zneužitiu, a to aj v prípade, že má iba podozrenie, že takáto skutočnosť nastala; týmto okamihom sa končí zodpovednosť Zákazníka za používanie Autentifikačného prostriedku, ktorý bol predmetom straty, odcudzenia alebo zneužitia. Spoločnosť Orange bez zbytočného odkladu takýto Autentifikačný prostriedok deaktivuje; to neplatí pri Autentifikačných prostriedkoch, ktoré si volí, mení a vytvára sám Zákazník alebo ním poverená osoba. Spoločnosť Orange je oprávnená po doručení takéhoto oznámenia prerušiť Zákazníkovi v potrebnom rozsahu poskytovanie dotknutej ICT služby a pokiaľ je to technicky možné, prideliť mu nové Autentifikačné prostriedky, po správnom zadaní ktorých umožní spoločnosť Orange Zákazníkovi užívanie ICT služby v pôvodnom rozsahu. Pokiaľ dôjde k strate, sprístupneniu alebo zneužitiu Autentifikačného prostriedku, ktorý môže Zákazník sám vytvoriť alebo zmeniť, je Zákazník povinný namiesto ohlásenia tejto skutočnosti spoločnosti Orange bez zbytočného odkladu sám alebo prostredníctvom ním poverenej osoby zmeniť alebo vytvoriť príslušný Autentifikačný prostriedok, pričom však Zákazník zodpovedá tak za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nevykonania okamžitej zmeny/vytvorenia Autentifikačného prostriedku, ako aj za škodu, ktorá v prípade, že Zákazník bez zbytočného odkladu po zistení, že Autentifikačný prostriedok sa stratil, bol sprístupnený tretej osobe alebo inak zneužitý, zmenil Autentifikačný prostriedok, vznikla do vykonania tejto zmeny. V prípade pochybností o tom, kedy bolo oznámenie o strate alebo zneužití Autentifikačného prostriedku alebo zmena/vytvorenie Autentifikačného prostriedku Zákazníkom uskutočnené, je rozhodujúci záznam o tejto skutočnosti v informačnom systéme spoločnosti Orange.

10.5. Zákazník je povinný uhradiť cenu za ICT služby poskytnuté do momentu, keď skutočnosť, že došlo k strate, odcudzeniu alebo zneužitiu Autentifikačného prostriedku, oznámil v zmysle tohto článku spoločnosti Orange, alebo za služby poskytnuté do momentu, keď si Zákazník sám zmenil Autentifikačný prostriedok.

10.6. Spoločnosť Orange je povinná vykonať všetky opatrenia, ktoré od nej možno spravodlivo požadovať, za účelom ochrany Autentifikačných prostriedkov v rámci jej databáz a iných informačných systémov a ďalších systémov pred ich sprístupnením tretím osobám alebo zneužitím. V prípade, že z dôvodu porušenia povinností Zákazníka uvedených v tomto článku vznikne škoda, či už spoločnosti Orange, alebo tretej osobe, je Zákazník povinný túto uhradiť v plnom rozsahu. Zákazník rovnako v plnom rozsahu

znáša škodu, ktorá mu vznikla sprístupnením niektorého z Autentifikačných prostriedkov tretej osobe alebo jeho iným zneužitím, okrem prípadu, keby k sprístupneniu niektorého z Autentifikačných prostriedkov alebo k ich inému zneužitiu došlo z dôvodu porušenia povinností spoločnosti Orange uvedených v tomto článku.

10.7. Zákazník je oprávnený a zároveň povinný poveriť tretie osoby vykonávaním niektorých alebo všetkých úkonov v rámci ICT služby. Zákazník zároveň berie na vedomie, že takéto osoby budú disponovať Autentifikačnými prostriedkami a konať v mene Zákazníka. V prípade, že Zákazník poverí tretiu osobu uskutočňovaním iba niektorých úkonov, zodpovedá za to, že táto tretia osoba bude mať v každom momente konania v súvislosti s ICT službou platné poverenie na konkrétny úkon. Zákazník je povinný najmä, no nielen, udeliť tretej osobe potrebné oprávnenie a zároveň jej uložiť aj povinnosti zahŕňajúce najmä právo a povinnosť spravovať ICT službu vrátane objednávania a rušenia ICT služieb, ako aj právo tretej osoby zaväzovať svojimi úkonmi Zákazníka v rámci ICT služby, a to všetko v súlade s vôľou a pokynmi Zákazníka. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby sa tretie osoby oboznámili s týmito Podmienkami a boli si vedomé toho, že vzhľadom na to, že budú konať v mene Zákazníka, sú povinní dodržiavať tieto Podmienky, Osobitné podmienky, ako aj akékoľvek ďalšie podmienky Zmluvy. Zákazník zároveň berie na vedomie, že tretie osoby, ale aj iné osoby poverené Zákazníkom vykonávať úkony v rámci ICT služby, konajú v mene Zákazníka, zaväzujú ho svojimi úkonmi a takéto úkony majú alebo môžu mať vplyv na cenu za ICT službu, ktorú je povinný Zákazník zaplatiť spoločnosti Orange. Zákazník je povinný dbať na to, aby Autentifikačné prostriedky sprístupnil výlučne povereným osobám. Spoločnosť Orange nemá povinnosť kontrolovať existenciu a rozsah poverení Zákazníka voči tretím osobám. Vzhľadom na charakter ICT služieb má spoločnosť Orange za to, že akákoľvek osoba používajúca Autentifikačné prostriedky je buď Zákazník, alebo Zákazníkom oprávnená osoba na základe platného poverenia od Zákazníka, a to až do momentu, pokiaľ Zákazník neurčí inak, a to výslovným oznámením spoločnosti Orange v zmysle bodu 10.4. týchto Všeobecných podmienok.

10.8. Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť Orange je oprávnená obmedziť, prerušiť alebo zrušiť prístup k Zákazníckym Dátam, a to v prípade zániku Zmluvy, jej časti alebo zrušenia jednotlivej ICT služby (v takomto prípade sa ustanovenie týka iba Zákazníckych dát týkajúcich sa dotknutej časti Zmluvy, napr. dotknutej ICT služby) alebo v zmysle oprávnení spoločnosti Orange obmedziť alebo prerušiť poskytovanie ICT služieb. Ak nie je stanovené inak v Osobitných podmienkach alebo v Cenníku, v prípade prerušenia alebo obmedzenia poskytovania ICT služby spoločnosťou Orange spoločnosť Orange uchováva Zákaznícke Dáta najviac po dobu 45 dní odo dňa obmedzenia alebo prerušenia poskytovania ICT služby. Uplynutím uvedenej doby je spoločnosť Orange oprávnená Zákaznícke Dáta vymazať a Zákazník k nim viac nebude mať prístup. V prípade ukončenia Zmluvy alebo jej časti, alebo zrušenia jednotlivej ICT služby je spoločnosť Orange oprávnená vymazať Zákaznícke Dáta momentom zániku Zmluvy/časti Zmluvy/ICT služby.

Článok 11
Cena a platobné podmienky

11.1. Sadzby cien a poplatkov za poskytovanie jednotlivých ICT služieb spoločnosťou Orange sú obsiahnuté v platnom Cenníku v členení podľa ICT služieb a ich jednotlivých Balíkov.

11.2. Ceny ICT služieb sú uvedené v Cenníku v eurách bez DPH. Na určenie výšky ceny Zákazníkovi poskytnutých ICT služieb je rozhodujúci odpočet jemu poskytnutých ICT 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 Zákazníkom platené formou hotovostných alebo bezhotovostných platieb.

11.3. Spoločnosť Orange je oprávnená zmeniť cenu ICT služieb, pričom je povinná Zákazníka s touto zmenou oboznámiť. Zmena ceny predstavuje zmenu Zmluvy; na zmenu ceny sa vzťahujú ustanovenia o zmene Zmluvy uvedené v čl. 4 týchto Všeobecných podmienok.

11.4. Pokiaľ Zákazník nesúhlasí so zvýšením ceny ICT služby, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to v súlade s čl. 5 týchto Všeobecných podmienok.

11.5. Spoločnosť Orange uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované ICT služby Zákazníkovi v zmysle platného Cenníka v pravidelne stanovených lehotách. Táto lehota je zúčtovacím obdobím, ktoré priraďuje spoločnosť Orange konkrétnemu Zákazníkovi. Zúčtovacie obdobie priradené Zákazníkovi nepresiahne 31 za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené konkrétnemu Zákazníkovi spoločnosťou Orange platí po celé obdobie platnosti Zmluvy, ibaže spoločnosť Orange jednostranne stanoví inak.

11.6. Spoločnosť Orange je oprávnená požadovať zaplatenie zábezpeky na cenu za poskytnuté ICT služby, prípadne zaplatenie preddavku alebo inej finančnej zábezpeky v súvislosti s poskytovanými, prípadne požadovanými ICT službami Zákazníkom 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), Zákazníkovi vopred, t. j. ešte pred ich skutočným poskytnutím.

11.7. Spoločnosť Orange po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Zákazníkovi (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 ICT služieb počas zúčtovacieho obdobia vrátane súm zaplatených Zákazníkom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za uvedené ICT služby. Spoločnosť Orange je oprávnená okrem alebo namiesto pravidelného vyúčtovania cien kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vykonať vyúčtovanie časti ceny alebo aj celej ceny ICT služieb poskytnutých Zákazníkovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu ICT služby poskytnutej Zákazníkovi alebo ním požadovanej. Cenu ICT služieb, ktoré z technických príčin nebolo možné vyúčtovať po skončení zúčtovacieho obdobia priradeného Zákazníkovi, vyúčtuje spoločnosť Orange dodatočne, spravidla do troch mesiacov od posledného dňa zúčtovacieho obdobia priradeného Zákazníkovi, v ktorom ICT služba bola poskytnutá. Spoločnosť Orange je oprávnená vykonať vyúčtovanie cien za poskytované, resp. požadované plnenia aj počas zúčtovacieho obdobia namiesto alebo popri pravidelnom vyúčtovaní.

11.8. 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 je povinná Zákazníkovi sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na adresu určenú Zákazníkom pre zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronickou formou, prípadne na základe voľby Zákazníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Zákazníka stanovenú v Zmluve. Uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 01.02.2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickú. V prípade doručovania faktúry v elektronickej podobe sa elektronická faktúra považuje za predloženú a doručenú Zákazníkovi, ak bola odoslaná (i) na poslednú e-mailovú adresu určenú Zákazníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Zákazníkom alebo (iii) formou internetového linku cez SMS, MMS, alebo iným elektronickým spôsobom na telefónne číslo Zákazníka, po zadaní ktorého na internete bude Zákazníkovi sprístupnená faktúra. E-mailová adresa a telefónne číslo sa popri adrese na doručovanie písomností stanovenej v Zmluve 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 Zákazníkovi svoje služby alebo tovary, je spoločnosť Orange oprávnená na svojej faktúre účtovať aj cenu, ktorú je Zákazník povinný platiť takémuto tretiemu subjektu, pričom v takom prípade je Zákazník povinný platiť dotknutú cenu tretej osobe prostredníctvom spoločnosti Orange a vyúčtovanie tejto ceny na faktúre vystavenej spoločnosťou Orange a doručenej Zákazníkovi sa považuje za oznámenie tejto skutočnosti Zákazníkovi.

11.9. Zákazník zodpovedá za včasné uhradenie vyúčtovanej ceny poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb vo faktúre doručenej Zákazníkovi. 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.

11.10. Zákazník uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb na základe faktúry spoločnosti Orange spôsobom určeným a umožneným spoločnosťou Orange alebo spôsobom dohodnutým medzi spoločnosťou Orange a Zákazníkom na základe osobitnej dohody.

11.11. Spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb je voliteľný Zákazníkom. Prvýkrát zvolený spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb platí pre všetky služby Zákazníka vrátane ICT služieb a všetkých služieb poskytovaných Zákazníkovi spoločnosťou Orange, ktoré nemajú charakter ICT služieb, na základe iných zmlúv o poskytovaní verejných služieb, bez ohľadu na počet uzatvorených zmlúv o poskytovaní verejných služieb. Na základe žiadosti Zákazníka podanej vo forme stanovenej pre tento prípad spoločnosťou Orange táto zmení spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb, pokiaľ Zákazníkom požadovaný spôsob úhrady spoločnosť Orange umožňuje.

11.12. Záväzok Zákazníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb alebo zaplatiť zábezpeku/preddavok na cenu poskytnutých ICT služieb je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky/preddavku na cenu za poskytnuté ICT služby na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Záväzok Zákazníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných ICT služieb je Zákazník 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).

11.13. Spoločnosť Orange má právo započítať zaplatené zálohy, trvalé zábezpeky, zábezpeky na cenu za poskytnuté ICT služby, preddavky na požadované ICT služby alebo preplatky Zákazníka 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 Zákazníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich zúčtovať v tomto poradí:

a) na cenu akýchkoľvek služieb poskytnutých Zákazníkovi spoločnosťou Orange vrátane ICT služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Zákazník

v omeškaní, na cenu zmluvných pokút a sankčných poplatkov spojených s doručením upomienky (sankčný poplatok za doručenie upomienky má charakter zmluvnej pokuty, na čom sa strany Zmluvy dohodli, pričom jej výška je stanovená spoločnosťou Orange, s čím Zákazník súhlasí);

b) na úhradu úrokov z omeškania, ako aj na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Zákazníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok, Osobitných podmienok alebo z platných právnych predpisov alebo vzniknutej porušením akejkoľvek inej zmluvy uzatvorenej so Zákazníkom;

c) na cenu Iných Služieb, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Zákazníkovi 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 Zákazníkom určené);

d) na cenu služieb, na úhradu ktorých boli určené;

e) voči ostatným pohľadávkam spoločnosti.

11.14. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Zákazníkovi poskytnutej alebo Zákazníkom požadovanej ICT služby za každý deň omeškania až do jej zaplatenia. Nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia má spoločnosť Orange voči Zákazníkovi aj z akéhokoľvek iného peňažného záväzku Zákazníka 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.

11.15. V prípade vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej ICT služby Zákazníkovi alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Zákazník.

11.16. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange Zákazník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku vyplývajúcemu z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Zákazníka. Toto právo spoločnosť Orange neuplatní, ak Zákazník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil spoločnosti Orange omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

11.17. V prípade, že spoločnosť Orange eviduje preplatok Zákazníka a ak neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči Zákazníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, má Zákazník právo na vrátenie takéhoto preplatku; spoločnosť Orange je povinná vrátiť Zákazníkovi preplatok najneskôr do 30 dní odo dňa, keď o vrátenie preplatku Zákazník požiadal.

Článok 12
Rozsah zodpovednosti za škodu

12.1. Spoločnosť Orange zodpovedá Zákazníkovi za škodu spôsobenú porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy, 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 Zákazníkovi pomernú časť zaplatenej ceny za čas zavineného neposkytovania ICT služieb alebo chybného poskytovania ICT služieb. Zákazník je povinný písomne uplatniť nárok na náhradu škody podľa tohto ustanovenia v lehote do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania ICT služieb. Spoločnosť Orange, ako aj Zákazník, nezodpovedajú za nepriame a následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.

12.2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Zákazníkovi najmä za:

a) škody spôsobené obsahom prepravovaných správ a informácií;

b) škody spôsobené protiprávnym, nedovoleným alebo nesprávnym používaním ICT služieb alebo SIM karty, mobilného telefónu, resp. iného koncového zariadenia alebo iného zariadenia, prostredníctvom ktorého Zákazník a ním oprávnené osoby využívajú ICT služby;

c) škody spôsobené nevhodným nastavením ICT služieb, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, alebo iného zariadenia využívaného pre ICT služby vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia zariadenia v zlom technickom stave, zariadenia s obmedzenou funkčnosťou alebo nevhodného zariadenia, ktoré nepodporuje technológie, prostredníctvom ktorých má dôjsť k využitiu ICT služieb;

d) škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím ICT služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;

e) škody spôsobené v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;

f) škody spôsobené uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Zákazníkom;

g) škody spôsobené zneužitím ID kódu alebo Autentifikačných prostriedkov neoprávnenou osobou;

h) škody spôsobené využitím služieb alebo účasťou na spotrebiteľských súťažiach, ktoré poskytujú tretie strany;

i) 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 prerokúvané utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šírenia rádiových vĺn;

j) škody spôsobené rozhodnutím príslušného štát-

neho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie ICT služby, jej časti alebo jej Balíka; v takomto prípade nemá Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy a ukončenie alebo dočasné prerušenie poskytovania ICT služby, ktorá nemá charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby, jej časti alebo zmena ICT služby vyvolaná takýmto zákazom nie sú považované za zmenu zmluvných podmienok v zmysle týchto Všeobecných podmienok; právo Zákazníka na odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní ICT služby, ktorá má charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona tým nie je dotknuté;

k) škody spôsobené v prostredí internetu, spoločnosť Orange najmä, no nielen, nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Zákazník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;
l) obsah prenášaných správ prostredníctvom ICT 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 prekročením poverenia udeleného Zákazníkom tretej osobe alebo za škody spôsobené konaním akejkoľvek osoby bez potrebného poverenia zo strany Zákazníka alebo konaním akejkoľvek tretej osoby v mene Zákazníka v rozpore s vôľou alebo v rozpore s pokynmi Zákazníka;
n) škody spôsobené stratou Zákazníckych Dát;
o) škody spôsobené porušením zmluvných povinností Zákazníka;
p) prevádzkovateľom siete, ak jej prevádzkovateľom nie je spoločnosť Orange;
q) výrobcom zariadení a dodávateľom operačných systémov.

12.3. Zákazník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy vrátane, ale neobmedzujúc sa na škody spôsobené zneužívaním ICT služieb alebo stratou alebo zneužitím Autentifikačných prostriedkov.

12.4. V prípade, že je súčasťou ICT služby zasielanie notifikačných alebo iných SMS/MMS správ alebo e-mailov spoločnosťou Orange, spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo vadného spojenia, alebo neskorého, prípadne vadného doručenia SMS/MMS/e-mailu, resp. nedoručenia SMS/MMS/e-mailu, najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete spoločnosti Orange alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným podnikom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného podniku alebo v dôsledku skutočnosti, že Zákazník sa v rozhodnej dobe nenachádzal v pokrytí siete podniku.

12.5. Zákazník a spoločnosť Orange sa dohodli, že škoda, za ktorú zodpovedá spoločnosť Orange v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, zodpovedá výlučne predvídateľnej škode, ktorá sa rovná výške pomernej časti zaplatenej ceny ICT služby za čas zavineného neposkytovania alebo zavineného vadného poskytovania ICT služby (ďalej aj ako „predvídateľná výška náhrady škody“). V prípade, že sa neposkytovanie alebo vada týkajú iba jednotlivej ICT služby, časti ICT služby alebo iba vybraných Používateľov (ďalej aj ako „Čiastková služba“), predvídateľná škoda zodpovedá najviac výške pomernej časti zaplatenej ceny Čiastkovej služby za čas zavineného neposkytovania alebo zavineného vadného poskytovania Čiastkovej služby. Zákazník berie na vedomie, že nie je možné od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať akúkoľvek náhradu škody nad rámec predvídateľnej výšky náhrady škody definovanej v tomto bode.

12.6. Žiadna zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

12.7. Zákazník je povinný urobiť všetky potrebné opatrenia na predchádzanie škodám, na ich odvrátenie alebo zmiernenie. Zákazník je najmä povinný (i) zálohovať všetky Zákaznícke Dáta a v prípade, že spoločnosť Orange v rámci ICT služby poskytuje službu zálohovania dát, je povinný paralelne zálohovať Zákaznícke Dáta iným spôsobom; túto povinnosť je Zákazník povinný preniesť aj na Používateľa, (ii) odobrať alebo zmeniť Autentifikačné prostriedky v prípade podozrenia na ich zneužívanie. Spoločnosť Orange nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že Zákazník túto povinnosť nesplnil.

Článok 13
Reklamačný poriadok

13.1. Zákazník má právo reklamovať správnosť faktúry za poskytnutú ICT službu, ako aj jej kvalitu. ICT služba sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak spoločnosť Orange pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v Zmluve, v Cenníku, v týchto Všeobecných podmienkach a v Osobitných podmienkach.

13.2. Zákazník má právo reklamovať neposkytovanie ICT služby, ktoré nastalo na základe zavinenia spoločnosti Orange. V prípade, že Zákazník splní všetky podmienky na uplatnenie reklamácie a ak sa preukáže oprávnenosť reklamácie, má Zákazník nárok na vrátenie pomernej časti zaplatenej ceny podľa pravidiel uvedených v bode 13.5. týchto Všeobecných podmienok. Zákazník je oprávnený uplatniť právo na vrátenie pomernej časti zaplatenej ceny za čas neposkytovania ICT služby z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania ICT služby, inak toto právo Zákazníka zaniká.

13.3. Reklamáciu je Zákazník oprávnený uplatniť písomne v sídle spoločnosti Orange a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo od zistenia závady poskytnutej ICT služby. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú ICT službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Zákazníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange. Otázky, pripomienky,

sťažnosti alebo nahlásenia vád technického alebo iného charakteru doručené do spoločnosti Orange iným ako písomným spôsobom, alebo ak tieto nespĺňajú iné náležitosti reklamácie stanovené v tomto článku, sa nepovažujú za reklamáciu (ďalej aj ako „Dotazy“) a nevzťahujú sa na ne lehoty na vybavenie reklamácie. Na Dotaz je spoločnosť Orange oprávnená odpovedať aj elektronickými prostriedkami alebo telefonicky. Spoločnosť Orange sa zaväzuje vybaviť Dotazy a poskytnúť odpoveď v čo najkratšom čase.

13.4. Zákazník je povinný v písomnej reklamácii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením názvu ICT služby, ktorej sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.

13.5. Uplatnenie reklamácie Zákazníka vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej ICT služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania ICT služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange umožní Zákazníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah ICT služieb počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie, alebo umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania ICT služby najmenej v troch splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Zákazník pri podaní reklamácie a od raz vykonanej voľby nemôže odstúpiť. Ak bude voľba Zákazníka podľa predchádzajúcej vety nejasná, urobí voľbu podľa vlastného uváženia spoločnosť Orange. Ak je využívanie ICT služby kratšie ako 6 mesiacov a dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania ICT služby za celé obdobie jej užívania.

13.6. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Zákazníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia jeho písomnej reklamácie, a to na trvanlivom nosiči ak predmetom reklamácie je ICT služba, ktorá má charakter elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona. V prípade, že spoločnosť Orange neoznámi Zákazníkovi písomne 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 Zákazníka písomne informovať pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie Zákazníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak je predmetom reklamácie ICT služba, ktorá má charakter verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona a Zákazník si zvolil 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.

13.7. Ak na základe prešetrenia spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú Zákazníkom na správnosť faktúry za poskytnutú ICT službu alebo jej kvalitu ako opodstatnenú, vráti Zákazníkovi pomernú časť zaplatenej ceny poskytnutej ICT služby podľa pravidiel v bode 13.5. týchto Všeobecných podmienok, prípadne dohodne so Zákazníkom iný spôsob odškodnenia.

Článok 14
Oznamovanie

14.1. Informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy a nároky a požiadavky Zákazníka, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa právnych predpisov, Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok, Osobitných podmienok, sa považujú za oznámené spoločnosti Orange:

a) dňom prevzatia písomnosti v sídle spoločnosti Orange v prípade uplatnenia akýchkoľvek oznámení, nárokov, požiadaviek Zákazníka podľa Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
b) dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy zo strany Zákazníka do sídla spoločnosti Orange;
c) dňom telefonického oznámenia v prípade oznamovania straty, odcudzenia zneužitia Autentifikačného prostriedku na telefónne čísla zverejnené za takýmto účelom spoločnosťou Orange.

14.2. Informácie, oznámenia, vyúčtovanie ceny ICT služby, upomienky, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, nároky a požiadavky spoločnosti Orange, u ktorých sa vyžaduje, aby boli oznámené podľa právnych predpisov, Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok (ďalej spolu aj ako „Oznámenia“), sa považujú za oznámené Zákazníkovi:

a) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu sídla Zákazníka, pokiaľ sa nedoručuje na elektronickú adresu Zákazníka;
b) dňom doručenia upomienky spoločnosti Orange adresovanej na adresu sídla Zákazníka, pokiaľ Zákazník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie písomností v prípade nezaplatenia splatnej ceny za poskytnuté Služby; za doručenú 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 Zákazníka, resp. na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Zákazníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania upomienky v tejto forme na telefónne číslo Zákazníka alebo osoby oprávnenej za neho konať;
c) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany spoločnosti Orange

adresovanej na adresu sídla Zákazníka, pokiaľ Zákazník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie písomností; za doručenú 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 ak sa výpoveď, resp. odstúpenie od Zmluvy zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania výpovede/odstúpenia na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Zákazníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania výpovede/odstúpenia v tejto forme na telefónne číslo Zákazníka alebo osoby oprávnenej za neho konať;

d) dňom odoslania správy spoločnosti Orange do odkazovej schránky Zákazníka alebo dňom jej zaslania formou elektronickej pošty alebo iným elektronickým spôsobom (SMS, MMS) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Zákazníkom alebo na telefónne číslo Zákazníka alebo osoby oprávnenej za neho konať;
e) dňom poskytnutia informácií o ICT službách spôsobom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle uverejnenom na www.orange.sk;
f) dňom zverejnenia informácií na www.orange.sk;
g) dňom poskytnutia informácií iným preukázateľným spôsobom.

14.3. V prípade, že Zákazníkovi nebude doručená faktúra za ICT 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 Zákazník v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.

14.4. Pod pojmom „pošta“ sa v týchto Všeobecných podmienkach rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov najmä podľa ustanovení § 7 tohto predpisu.

14.5. Spoločnosť Orange je ako komunikujúca osoba oprávnená vyhotovovať a ukladať záznamy volaní a iných foriem komunikácie Zákazníka či inej komunikujúcej osoby so spoločnosťou Orange (napr. volania na linky oddelenia Služieb zákazníkom, e-maily, úkony Zákazníka 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 alebo inak komunikujúcej osoby, a to najmä z dôvodu použitia týchto záznamov na účely poskytovania ICT služby, aktivácie či deaktivácie ICT služieb, resp. jej zložiek alebo iných plnení poskytovaných v súvislosti s ICT službami, či zaznamenania uzatvorenia, ukončenia alebo zmien Zmluvy, pokiaľ sa realizujú takouto formou, na účely vyhodnocovania požiadaviek Zákazníka, 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.

Článok 15
Ochrana a spracúvanie osobných 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 16
Príslušné právo a rozhodovanie sporov

16.1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy, jej Dodatkov, týchto Všeobecných podmienok a Osobitných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Zákazník je cudzinec alebo ICT služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.

16.2. Zmluva a všetky jej súčasti (Dodatky, Všeobecné podmienky, Osobitné podmienky, Cenník), ako aj právne vzťahy medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange, ktoré nie sú v Zmluve a Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskor-

ších predpisov a ak tieto nie sú upravené v Obchodnom zákonníku, riadia sa ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

16.6. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 Zákona alebo mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov podľa § 127 Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.

16.7. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 126 Zákona sú nasledujúce:

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

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

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

d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:

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

e) K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formu-

lár, 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.

16.8. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledujúce:

a) Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb rieši iné spory ako spory podľa § 126 Zákona, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákonom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu so spoločnosťou Orange.

c) Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
   i) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
   ii) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
   iii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
   iv) predmet sporu,
   v) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
   vi) návrh riešenia sporu.

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

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

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

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

Článok 17
Záverečné ustanovenia

17.1. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne tieto Všeobecné podmienky zmeniť. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok sa považujú za zmenu zmluvných podmienok, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach stanovené inak. Spoločnosť Orange oznamuje zmenu Všeobecných podmienok v súlade s ustanovením bodu 4.3. týchto Všeobecných podmienok, a to v závislosti od skutočnosti, či zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok budú predstavovať podstatnú zmenu zmluvných podmienok.

17.2. V prípade rozporu medzi jednotlivými dokumentmi tvoriacimi Zmluvu platí nasledujúce poradie prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. Osobitné podmienky, 4. Všeobecné podmienky.

17.3. 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.

17.4. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Zákazníkom a spoločnosťou Orange založeného Zmluvou aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

17.5. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktorých predmetom je poskytovanie ICT

služby zo strany spoločnosti Orange, ktoré boli uzatvorené 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 ICT služieb, 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.

17.6. V prípade, že niektorá z podmienok poskytovania ICT služieb závisí od dĺžky obdobia (ďalej aj „Rozhodné obdobie“), počas ktorého bol Zákazník užívateľom (Zákazníkom) ICT služieb spoločnosti Orange, rozumie sa užívanie ICT služby spoločnosti Orange od okamihu, od ktorého sa toto užívanie spravuje (prinajmenšom subsidiárne) ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pokiaľ bol pred týmto okamihom Zákazník užívateľom služieb spoločnosti Orange, ktoré sa riadia podľa iných všeobecných podmienok alebo podľa iných právnych dokumentov, obdobie pred uvedeným okamihom sa do Rozhodného obdobia nezapočítava.

17.7. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pre znením Všeobecných podmienok vyhotovených v akomkoľvek inom jazyku.

17.8. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahradzujú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky, ak také boli vydané. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 2. 2022.

Orange Slovensko, a.s.