

Rámcová zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a podľa § 84 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami:

POSKYTOVATEL:

obchodné meno: **Orange Slovensko, a.s.**
so sídlom: Metodova 8, 821 08 Bratislava
IČO: 35 697 270
DIČ: 2020310578
IČ DPH: SK2020310578
Zastúpená: Mgr. Blanka Možná, manažér oddelenia SME Sales, na základe poverenia udeleného v súlade s ustanovením §15 Obchodného zákonníka

bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu: SK29 1100 0000 0026 2800 5850
zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka číslo 1142/B
(ďalej len „**poskytovateľ**“ alebo „**spoločnosť Orange**“)

a

OBJEDNÁVATEL:

názov: **Mesto Senica**
so sídlom: Štefánikova 1408/56, 905 25 Senica
IČO: 00309974
DIČ: 2021039845
štatutárny orgán: Ing. Mgr. Martin Džačovský, primátor
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.
Číslo účtu: SK78 5600 0000 0092 0051 6002
Kontaktná osoba: Mgr. Silvia Krčová, vedúca oddelenia organizačného a vnútornej spravy
email: silvia.krcova@senica.sk
tel. č.: 034/6510101, 0905765594
(ďalej len „**objednávateľ**“)
(objednávateľ a poskytovateľ ďalej aj ako „**zmluvné strany**“)

Článok 1.

Predmet a rozsah Rámcovej zmluvy

1. Predmetom tejto Rámcovej zmluvy (ďalej len „**Rámcová zmluva**“ alebo „**RZ**“) je dohoda zmluvných strán o podmienkach poskytovania služieb hlasovej a/alebo dátovej virtuálnej privátnej siete a ich kombinácii, a dohoda o technických podmienkach umožňujúcich ich využívanie a/alebo dohoda o podmienkach poskytovania benefitov a zliav z cien služieb a/alebo účastníckych programov alebo iných hlasových a/alebo dátových alebo iných typov

služieb vrátane služby pevného pripojenia do internetu poskytovaných spoločnosťou Orange prostredníctvom ňou prevádzkovaných elektronických komunikačných sietí.

2. Účelom dojednania podmienok služieb podľa RZ je umožniť objednávateľovi podieľať sa na výhodách a úsporách vyplývajúcich najmä z technických riešení a/alebo z objemových záväzkov objednávateľa. Nevyhnutným predpokladom pre dosiahnutie účelu RZ je riadne poskytovanie súčinností a plnenie dohodnutých podmienok a povinností na strane objednávateľa.
3. Dohoda o podmienkach služieb spravidla obsahuje kombináciu viacerých služieb, produktov a technických riešení spoločnosti Orange s tým, že
 - a. základné podmienky služieb, vrátane obdobia, počas ktorého sa služba bude poskytovať (ďalej len „**Obdobie služby**“), cenové podmienky, práva a povinnosti objednávateľa, ako aj dôsledky ich nedodržania alebo nedosiahnutia určených objemov, parametrov alebo iných kritérií, sú uvedené v produktovej Prílohe 1 – HVPSproduktová tejto RZ upravujúcej podmienky viacerých druhov služieb, produktov a technických riešení jednotlivo, prípadne vo viacerých produktových Prílohách 1 – HVPS (ďalej len „**Príloha 1 – HVPS – produktová**“);
 - b. ostatné podmienky služieb poskytovaných podľa tejto RZ sú uvedené v dokumente Osobitné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a. s. pre poskytovanie služieb podľa Rámcových zmlúv vydávanom a zverejňovanom spoločnosťou Orange na jej webovom sídle www.orange.sk v časti: Všeobecné podmienky; <https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky>, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto RZ (ďalej len „**Osobitné podmienky služieb spoločnosti Orange Slovensko, a. s. pre Rámcové zmluvy**“ alebo „**OPS**“).
 - c. v rozsahu, v ktorom je to výslovne dohodnuté v jednotlivej Prílohe 1 – HVPS – produktová tejto RZ a v rozsahu, v ktorom to už vyplýva z jednotlivej RZ, sa poskytovanie služieb podľa tejto RZ riadi aj Všeobecnými podmienkami poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a. s. a ďalšími všeobecnými podmienkami vydávanými a zverejňovanými spoločnosťou Orange na jej webovom sídle www.orange.sk v časti: Všeobecné podmienky (ďalej aj len „VP“); <https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky>.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tejto RZ majú prednosť pred VP, OPS Orange Slovensko, a.s.
5. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté služby cenu dohodnutú podľa tejto RZ.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že Príloha 1 – HVPS – produktová sa bude uzatvárať súčasne s uzavretím RZ. Zmluvné strany sa môžu uzavretím novej Prílohy 1 – HVPS – produktová dohodnúť aj na ukončení doby trvania ktorejkoľvek predchádzajúcej Prílohy 1 – HVPS – produktová alebo viacerých príloh s tým, že v novej prílohe ukončovanú prílohu, resp. prílohy označia.

Článok 2

Cena, platobné podmienky

1. Cena za poskytované služby bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, v spojení Vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách. Zmluvné strany sa dohodli, že jednotlivé Príloha 1 – HVPS – produktová sa bude uzatvárať súčasne s uzavretím RZ.
2. Súčasťou ceny je aj DPH. V dohodnutej cene sú započítané všetky náklady poskytovateľov (napr. clá, správne a iné poplatky), ktoré v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto RZ vynaložia.
3. Cena za služby poskytované na základe tejto RZ bude poskytovateľovi uhradená bezhotovostným prevodom, na základe faktúr vystavených poskytovateľom, po dodaní služieb. Splatnosť faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry so všetkými zákonnými náležitosťami objednávateľovi.
4. Faktúry musia obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti, objednávateľ má právo vrátiť ju na doplnenie a prepracovanie poskytovateľom, pričom počas tejto doby lehota splatnosti neplynie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto RZ sa preddavky neposkytujú.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za služby je nasledovaná:

	Mobilné hlasové služby		Dátové služby 200 GB
	1. paušál	2. paušál	
Merná jednotka (MJ) - počet paušálov	22	62	1
Cena za MJ za 1 mesiac v € bez DPH	7,50	7,50	17,50
Cena spolu za 1 mesiac bez DPH	165,00	465,00	17,50
Neobmedzený dátový balík za 1 mesiac v € bez DPH	26,25		
SPOLU za všetky služby za 1 mesiac v € bez DPH	673,75		
SPOLU za všetky služby za 24 mesiacov v € bez DPH	16170,00		
DPH 23% za všetky služby za 24 mesiacov v € bez DPH	3719,10		
SPOLU za všetky služby s DPH za 24 mesiacov	19889,10		

Článok 3

Miesto dodania

1. Zmluvné strany sa dohodli, že miestom dodania služieb poskytovaných na základe tejto RZ je: Mestský úrad, Štefánikova 1408/56, Senica.

Článok 4

Trvanie rámcovej zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu trvania posledného z Období služby dohodnutých v jednotlivých Prílohách 1 – HVPS – produktových.

Článok 5

Podmienky a rozsah poskytovania služieb

1. Rozsah poskytovaných mobilných dátových a hlasových služieb:

- neobmedzené volania do všetkých pevných a mobilných sietí v Slovenskej republike a do/v EÚ
- neobmedzené odosielanie a prijímanie SMS a MMS správ v rámci Slovenskej republiky a do/v EÚ
- zabezpečenie mobilných hlasových služieb v rámci Slovenskej republiky a mimo územia Slovenskej republiky za zvýhodnené ceny
- zabezpečenie mobilných dátových služieb v rámci Slovenskej republiky/EÚ
- zabezpečenie mobilných dátových služieb pre všetky zariadenia podľa špecifikácie, poskytovateľ musí zabezpečiť plnú funkčnosť dátových služieb na všetkých zariadeniach určených na využívanie mobilných dátových služieb
- poskytovanie SIM (po zavedení do ponuky operátora aj eSIM) kariet podľa požiadaviek objednávateľa
- operatívna aktivácia SIM kariet podľa požiadaviek objednávateľa
- bezplatná výmena SIM kariet (napr. pri strate, poškodení, nefunkčnosti)
- nákup neblokových akciových mobilných telefónov, mobilných telefónov s otvoreným operačným systémom (ďalej ako „smartphone“) počas trvania RZ za podmienok uvedených v RZs preferenciou zabezpečenia pomocou TLS protokolu a súčasne overovacieho servera
- záručný servis mobilných telefónov, tabletov, modemov prípadne ďalších zariadení. Vyzdvihnutie reklamovaného zariadenia v sídle objednávateľa a dovoz opraveného alebo náhradného zariadenia objednávateľ poskytnie poskytovateľ bezodkladne, najneskôr do troch pracovných dní od uplatnenia reklamácie
- pridelenie obchodného zástupcu, prístup do zákazníckeho portálu
- operatívna aktivácia zvýhodnených roamingových hlasových a dátových balíkov do krajín celého sveta na dočasné obdobie podľa požiadaviek objednávateľa prostredníctvom emailových, telefonických objednávok, prostredníctvom zákazníckeho portálu
- upozornenia vo forme notifikácií zaslaných formou SMS, prípadne inou formou o vyčerpaní dátového balíka
- faktúra za všetky aktivované SIM karty a využívané služby zasielaná v elektronickej podobe, v členení na výpis služieb po jednotlivých číslach (možnosť pomenovania, personifikácie), podľa stredísk zadanych objednávateľom
- poskytovanie podrobného výpisu všetkých služieb na SIM/e-SIM kartách a zariadeniach využívanými objednávateľom v elektronickej podobe do 15 dní po skončení fakturačného obdobia podľa potreby a vyžiadania objednávateľa
- zachovanie súčasných mobilných telefónnych čísiel existujúceho mobilného operátora a ich prenos do siete poskytovateľa - náklady spojené so zmenou operátora hradí poskytovateľ
- časový návrh prenosu/ukončenia aktuálnej služby
- poskytovanie bezplatných informácií PUK kódov, služieb odkazovej schránky, aktiváciu a deaktiváciu presmerovania hovorov, aktivácia a deaktivácia roamingu, SMSky, regulované hovory v zmysle platnej legislatívy EÚ, služby CLIP, CLIR
- poskytovanie bezplatného zasielania SMS správ o zmeškaných hovoroch v prípade nedostupnosti siete alebo vypnutia mobilného telefónu
- možnosť nepretržitej lokalizácie jednotlivých aktívnych SIM kariet objednávateľapo celom svete

- možnosť blokovania volaní na audiotextové čísla, blokovanie platieb prostredníctvom SMS (napr. súťažné)
- poskytnutie nových neaktívnych SIM kariet/eSIM kariet a ich aktivácia/prenos čísla z existujúcej SIM karty do 2 hodín od zaslania požiadavky kontaktnou osobou objednávateľa (v prípade nefunkčnosti SIM karty a pod.)
- služby kuriéra/prevozu zariadení pri prevzatí alebo dovoze zariadení a to nie len nových, ale i reklamovaných, prípadne zo/do servisu
- poskytnúť nástroje na monitorovanie a manažovanie poskytovaných služieb (výpis hovorov, možnosť upravovať výšku dátového balíka pre jednotlivé SIM a pod.)

2. Požiadavky na dátové služby:

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pripojenie vybraných SIM / eSIM kariet do internetu, a to za splnenia nasledujúcich podmienok:

- celkový objem zdieľaných dát medzi vybrané SIM karty alebo skupiny SIM kariet 200GB
- neobmedzený objem dát pre vybranú SIM kartu
- poskytnutie možnosti zdieľania dát medzi SIM kartami alebo skupinami SIM kariet z 200GB objemu dát
- operatívna aktivácia a deaktivácia dátového roamingu
- možnosť individuálne nastaviť maximálny objem dát pre vybrané SIM karty alebo skupiny SIM kariet po napríklad 10 GB, 20 GB alebo 25 GB z 200 GB alebo individuálne nastavenia výšky dát pre jednotlivé SIM karty max. do výšky 200 GB objemu dát
- po vyčerpaní nastaveného objemu dát na SIM / eSIM karte alebo skupine SIM / eSIM kariet zastavenie prenosu dát a možnosť (minimálne jedna z možností):
 - automatického navýšenia dát pre vybrané SIM karty alebo skupiny SIM kariet podľa požiadaviek objednávateľa,
 - navýšenie dát prostredníctvom obchodného zástupcu alebo zákazníckeho portálu pre vybrané SIM karty alebo skupiny SIM kariet podľa požiadaviek objednávateľa.

3. Požiadavky na hlasové služby:

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť rozdelenie 96 SIM kariet objednávateľa do nasledovných mesačných paušálov:

- 1. Paušál: (22ks) neobmedzené volania SR a EÚ, neobmedzené SMS a MMS v SR a EÚ
- 2. Paušál: (62 ks) neobmedzené volania SR, neobmedzené SMS a MMS v SR
- SIM: (12 ks) – iba dátové služby

4. Požiadavky na dotáciu:

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť dotáciu na výmenu / zakúpenie zariadení vo výške 12000,00 € bez DPH – tzv. kredit (mobil, tablet a príslušenstvo – nabíjačka, slúchadla, obaly, kryty, stojany a pod.) Kredit bude mať objednávateľ k dispozícii počas celej platnosti RZ, výber zariadení / príslušenstva bude na základe aktuálneho cenníka poskytovateľa.

Článok 6

Množstvo, akosť poskytovaných služieb, zodpovednosť za vady, záruka

1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť služby v takom množstve, akosti a takého druhu, ako je uvedené v tejto RZ a v prílohách, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto RZ.
2. Reklamáciu vady poskytnutej služby je objednávateľ povinný uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do 5 pracovných dní po zistení vady, a to v písomnej forme.

3. Reklamácia vady musí obsahovať nasledovné údaje:
 - a) údaje o RZ – názov RZ, dátum uzatvorenia a účinnosti RZ,
 - b) názov, označenie, výrobné číslo a typ reklamovaného zariadenia,
 - c) opis vady,
 - d) dátum poskytnutia služby,
 - e) označenie kontaktnej osoby objednávateľa, telefonický a e-mailový kontakt na túto osobu.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje po uplatnení reklamácie objednávateľom reklamovanú vadu bez zbytočného odkladu odstrániť na vlastné náklady.

Článok 7

Sankcie

1. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr, má poskytovateľ právo požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania s úhradou.
2. Ustanoveniami o zmluvnej pokute nie je dotknutý prípadný nárok na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom výšku uplatnenej zmluvnej pokuty, ktorá vznikne ktorejkoľvek zmluvnej strane z neplnenia dohodnutých povinností, ktoré sú zmluvnou pokutou zabezpečené.
3. Zmluvné pokuty sú splatné v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa ich uplatnenia zo strany objednávateľa.
4. Zaplatením zmluvnej pokuty v zmysle RZ sa poskytovateľ nezbavuje povinnosti splniť povinnosť, ktorá bola zabezpečená zmluvnou pokutou.

Článok 8

Osobitné ustanovenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne zabezpečiť prenos všetkých existujúcich čísel objednávateľa podľa Prílohy 2 tejto RZ do siete poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je povinný postupovať pri poskytovaní služieb podľa tejto RZ s odbornou starostlivosťou, v súlade s pokynmi objednávateľa.
3. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť objednávateľovi, všetky okolnosti, ktoré zistil pri poskytovaní služieb a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov objednávateľa.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas celého trvania tejto RZ si budú poskytovať vzájomnú súčinnosť, ktorá je potrebná k plneniu predmetu tejto RZ.

Článok 9

Ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany sa dohodli, že budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa oboznáma pri plnení tejto RZ.
2. Dôvernými informáciami sa pre účely tejto RZ rozumejú informácie, ktorých poskytnutie tretej osobe jednou zo zmluvných strán by mohlo byť v rozpore s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany.

3. Za dôverné informácie sa pre účely tejto RZ nepovažujú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto dohody stali verejne známymi, informácie oprávnené získané inak ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona o verejnom obstarávaní a zákona NR SR č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

Článok 10

Doručovanie

1. Písomnosti podľa tejto RZ je možné doručovať:
 - a) poštou,
 - b) kuriérom,
 - c) elektronickými prostriedkami,
 - d) osobne.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi nimi touto RZ sa doručujú formou doporučenej zásielky na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto RZ. S poukazom na uvedené elektronickými prostriedkami nie je možné zasielať faktúry, odstúpenie od zmluvy, výpoveď zo zmluvy.
3. Každá zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu sídla alebo korešpondenčnej adresy na doručovanie do 3 dní od tejto zmeny.
4. Písomnosti sa považujú za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v tejto RZ alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej druhej zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené dňom uloženia zásielky na pošte. V prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
5. Pokiaľ sú písomnosti doručované elektronickými prostriedkami, vyžaduje sa potvrdenie druhej zmluvnej strany o prijatí písomnosti elektronickými prostriedkami.

Článok 11

Ukončenie Rámcovej zmluvy

1. RZ zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená.
2. Pred uplynutím dohodnutej doby možno túto RZ ukončiť:
 - a) písomnou dohodou oboch zmluvných strán;
 - b) odstúpením z dôvodu podstatného porušenia povinností vyplývajúcich z tejto RZ v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka;
 - c) odstúpením objednávateľa v prípade opakovaného porušenia povinností poskytovateľa v zmysle tejto RZ;
 - d) zmluvné strany sa dohodli, že po prvom porušení povinností poskytovateľa objednávateľ písomne upozorní poskytovateľa na porušenie jehopovinností a poskytne muprimeranú lehotu, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, na ich odstránenie. V prípade, ak poskytovateľ neodstráni porušenie povinností v tejto lehote, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto RZ a v prípade, ak nastala skutočnosť opakovaného porušenia povinností.
3. V prípade zániku RZ písomnou dohodou zmluvných strán, zaniká táto RZ dňom uvedeným v takejto dohode. V tejto dohode sa zároveň upravujú vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou, ktoré vznikli ku dňu zániku RZ.
4. Odstúpenie musí byť urobené v písomnej forme, musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod

odstúpenia, pričom je účinné dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane alebo odmietnutím prevzatia odstúpenia druhou zmluvnou stranou, resp. vrátením nedoručenej zásielky druhej zmluvnej strane (z dôvodov adresát neznámy / zásielka neprevzatá v odbernej lehote).

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto RZ je uzatvorená podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto RZ neupravené sa budú prednostne spravovať príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
2. Táto RZ nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňa 05.07.2025 po jej predchádzajúcom zverejnení v Centrálnom registri zmlúv.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že spory vzniknuté z tejto dohody budú riešiť vzájomnou dohodou. Pokiaľ sa zmluvné strany na riešení sporu nedohodnú, je ktorákkoľvek zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa s návrhom na riešenie sporu na vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.
4. Túto RZ je možné meniť a dopĺňať po vzájomnej dohode zmluvných strán iba formou písomných číslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané obomi zmluvnými stranami.
5. Ak sa akékoľvek ustanovenie tejto RZ stane neplatným alebo neúčinným, platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení RZ ostane nedotknutá. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k RZ a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť alebo účinnosť nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto RZ pri rešpektovaní nových faktov bez ujmy pre obe zmluvné strany.
6. Táto RZ je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jedenobdrží objednávateľ a jeden poskytovateľ.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si RZ riadne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli, zmluvné prejavy strán sú dostatočne zrozumiteľné a určité, zástupcovia oboch zmluvných strán sú oprávnení k uzatvoreniu RZ a na znak súhlasu s jej obsahom ju schválili a vlastnoručne podpísali.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto RZ sú:
 - Príloha 1 – HVPS - produktová
 - Príloha 2 – Zoznam existujúcich telefónnych čísel
 - Príloha 3 – OPS Orange Slovensko, a.s.
 - Príloha 4 – VOP Orange Slovensko, a.s.

Príloha 1 - HVPS – produktová k Rámcovej zmluve o poskytovaní služieb

účinné dňa 05.07.2025 (ďalej len „**RZ**“) medzi spoločnosťou **Orange Slovensko, a. s.**, so sídlom: Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO:35 697 270, DIČ: 2020310578, IČ DPH: SK2020310578, zastúpenou Mgr. Blankou Možná, Manažér oddelenia SME Sales, na základe poverenia udeleného v súlade s ustanovením §15 obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, bankové spojenie: Tatra banka, a.s., IBAN: SK29 1100 0000 0026 2800 5850, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka číslo 1142/B (ďalej len „**spoločnosť Orange**“)

a

názov: **Mesto Senica**
 so sídlom: Štefánikova 1408/56, 905 01 Senica
 IČO: 00309974
 DIČ: 2021039845
 štatutárny orgán: Ing. Mgr. Martin Džačovský – primátor mesta
 bankové spojenie: Prima Banka Slovensko, a.s.
 číslo účtu: SK78 5600 0000 0092 0051 6002
 (ďalej len „**Objednávateľ**“)

Obsahom tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová k RZ (ďalej len „**Príloha 1 – HVPS – produktová**“) je dohoda zmluvných strán najmä o osobitných podmienkach poskytovania verejne dostupných služieb, vrátane určenia časového obdobia, podmienok poskytovania benefitov, kreditov a zliav z cien služieb a/alebo účastníckych programov a paušálov. Za týmto účelom sa objednávateľ a spoločnosť Orange dohodli na poskytovaní služby **Hlasová Virtuálna Privátna Sieť** (ďalej len „**Služba HVPS**“), ktorej súčasťou môžu byť aj iné doplnkové služby (ďalej len „**Služby**“), ktoré si objednávateľ aktivoval po dohode so spoločnosťou Orange.

1. Zmluvné strany sa dohodli na týchto základných parametroch Služby HVPS

1.1 Služba HVPS (service on HVPS)	mobilná / s virtuálnou ústredňou pre balíky Basic alebo Premium v spojení s jednotlivými účastníckymi programami: Domáca linka / Firemná linka / VPBX Paušály / VPN Paušály / Pro Biznis paušály a na iné účastnícke programy, tak ako sú uvedené v tejto Prílohe 1 – HVPS - produktovej za zvýhodnené ceny		bez pripojenia	Služba HVPS s VPBX	---
	s pripojením virtuálnej ústredne pre balíky Basic alebo Premium v spojení s jednotlivými účastníckymi programami: VPBX paušály za zvýhodnené ceny		s pripojením (podľa Prílohy 2 – HVPS – technická)	Služba HVPS s VPBX	---
	s pripojením pobočkovej ústredne pre balíky Basic alebo Premium v spojení s jednotlivými účastníckymi programami: VPNX Paušály alebo VPN PBX Paušály za zvýhodnené ceny		s pripojením (podľa Prílohy 2 – HVPS – technická)	Služba HVPS s PBX Služba HVPS s IP PBX	---
1.2 Obdobie služby (period of service)	24 mesiacov		od nadobudnutia platnosti a účinnosti tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej		
1.3 Celkový minimálny obrat (total minimum revenue)	za jedno zúčtovacie obdobie	550 EUR bez DPH, (slovom Päťstôpätidesiat EUR bez DPH)	dôsledky nedodržania	doúčtovanie podľa bodu 3.2 a zmluvná pokuta podľa bodu 3.3 Prílohy 1 – HVPS – produktovej odstúpenie od Rámcovej zmluvy podľa 3.1.12 OPS	
1.4 Splatnosť faktúry (dueday of invoice)	30 kalendárnych dní		od vystavenia faktúry spoločnosťou Orange		
1.5 ARPU na jednu SIM kartu/ telefónne číslo ¹ (ARPU on one SIMcard/ telephone number)	za jedno zúčtovacie obdobie	--- EUR bez DPH, (slovomEUR bez DPH)	dôsledky nedodržania	prechod na bežný účastnícky program podľa 3.1.10 OPS odstúpenie od Rámcovej zmluvy podľa 3.1.13 OPS	
¹ V prípade ak je v treťom stĺpci tabuľky hodnota ARPU rovnajúca sa nule, platí, že ARPU na jednu SIM kartu sa neuplatňuje.					
Kredit na nákup koncových telekomunikačných zariadení ² (credit for purchase of terminal telecommunication equipments)	12000 EUR bez DPH, (slovom Dvanásťtisíc EUR bez DPH)	Podmienky získavania zliav	RZ článok 5 odsek 4 Požiadavky na dotáciu		
² Kredit na nákup koncových telekomunikačných zariadení môže byť v komunikačných materiáloch a vo faktúrach spoločnosti Orange označovaný aj ako „Firemný flexirozpočet.“					

2. Zvýhodnené ceny a zľavy z cien Služby HVPS a/alebo iných Služieb

2.1 Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich zľavách z cien za Službu HVPS. Zvýhodnená cena pre objednávateľa za Službu HVPS a/alebo iných Služieb uvedená v poslednom stĺpci jednotlivých tabuliek v tomto bode 2 nižšie vyjadruje prepočet ceny podľa cenníkov platných v čase uzavretia tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová po uplatnení zliav dohodnutých podľa tohto bodu Prílohy 1 – HVPS – produktová.

2.1.1 Jednorazové platby za zriadenie Služby HVPS:

Popis služby (service description)	Cena bez DPH podľa cenníka (€) (price without VAT according to the pricelist) (€)	Zľava (discount)	Zvýhodnená cena bez DPH pre objednávateľa (€) (discount price without VAT for Subscriber) (€)
Zriadenie Služby HVPS pre objednávateľa	99,00 €	100%	00,00 €

2.1.2 Pravidelné (mesačné) platby za zvolený balík Basic alebo Premium preSIM karty zaradené do Služby HVPS a/alebo telefónne čísla (SN) pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová:

Popis služby (service description)	Cena bez DPH podľa cenníka (€) (price without VAT according to the pricelist) (€)	Zľava (discount)	Zvýhodnená cena bez DPH pre objednávateľa (€) (discount price without VAT for Subscriber) (€)
Basic balík pre HVPS	3,32 €	100%	00,00 €
Premium balík pre HVPS	4,98 €	0%	4,98 €

2.2 K pravidelným (mesačným) platbám podľa bodu 2.1.2 sa podľa typu účastníckeho programu/paušálu, aký má objednávateľ aktivovaný k jednotlivej SIM karte zaradenej do Služby HVPS a/alebo pod telefónnym číslom (SN) prideleným k odbernej jednotke, ktoré je súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová, pripočíta aj cena za vybraný účastnícky program/paušál, ktorý je objednávateľ oprávnený si aktivovať v rámci Služby HVPS podľa podmienok stanovených spoločnosťou Orange, pričom rozsah služieb zahrnutých v jednotlivých účastníckych programoch/paušáloch spolu s ďalšími podmienkami a obmedzeniami pri ich využívaní sú uvedené v jednotlivých cenníkoch podľa bodu 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktová.

2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že spoločnosť Orange poskytne objednávateľovi počas Obdobia služby podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová ďalšie osobitné zľavy z cien aktivovaných Služieb a účastníckych programov/paušálov podľa cenníkov uvedených v bode 4.2 tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová s tým, že nárok objednávateľa na zľavy podľa tohto ustanovenia je podmienený aktiváciou a trvaním služby Súhrnná faktúra:

Druhy a rozsah osobitných zliav (types and scope of special discounts)	Zľava sa poskytuje na (predmet zľavy) discount is provided on (subject of discount)	Cena bez DPH podľa cenníka (€) (price without VAT according to the pricelist) (€)	Zľava v % (discount in)	Zvýhodnená cena bez DPH pre objednávateľa (€) (discount price without VAT for Subscriber) (€)
VPN Standard	Mesačný poplatok	2,5	55	1,13
VPN Optimal	Mesačný poplatok	16,67	55	7,50
VPN Premium	Mesačný poplatok	58,33	55	26,25
Spojenie dát Biznis 100	Mesačný poplatok	35	50	17,50
LA 1	Mesačný poplatok	3,32	100	0
Aktivácia SIM	Aktivačný poplatok	9,17	99	0,09
Admin.poplatok za vykonanie zmien v systéme	Aktivačný poplatok	9,17	99	0,09
Súhrnná faktúra	Mesačný poplatok	3,32	99	0,03
Správa firemnej komunikácie	Mesačný poplatok	6,64	99	0,07
Správa firemnej komunikácia	Aktivačný poplatok	3,28	99	0,03
Poskytnutie PUK kódu	Aktivačný poplatok	3,33	99	0,03
Výmena SIM karty	Aktivačný poplatok	8,33	99	0,08
eSIM	Aktivačný poplatok	8,33	99	0,08
Prevod telefónneho čísla	Aktivačný poplatok	4,17	99	0,04

2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že spoločnosť Orange je oprávnená, nie však povinná, upraviť zľavy uvedené v tejto Prílohe 1 – HVPS – produktová každoročne k prvému dňu v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom došlo k zverejneniu potvrdenia o miere inflácie v Slovenskej republike za uplynulý kalendárny rok (v prípade, že takýto index nebude zverejňovaný, nastupuje na jeho miesto iný nástroj alebo údaj určený zo strany príslušného orgánu verejnej moci na účely plnenia funkcie právneho nástupcu indexu spotrebiteľských cien) Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ďalej len „ŠÚ SR“), a to tak, že tieto zľavy sa znížia, tak aby výsledné pevné mesačné ceny, poplatky alebo inak označená odplata po znížení zliav boli navýšené o sumu najviac v rozsahu kladnej percentuálnej zmeny indexu spotrebiteľských cien za uplynulý rok oproti indexu spotrebiteľských cien za rok predchádzajúci uplynulému roku (ďalej len „Inflačná doložka“). Základom pre výpočet úpravy zliav je vždy výška zliav platná k poslednému dňu predchádzajúceho Zúčtovacieho obdobia predchádzajúceho kalendárnemu mesiacu v ktorom bola uplatnená Inflačná doložka. O úprave zliav na základe uplatnenia Inflačnej doložky je spoločnosť Orange povinná objednávateľa informovať v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov. Uplatnením Inflačnej doložky nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová ani od RZ.

3. Objemové záväzky objednávateľa, dôsledky ich nedodržania a zmluvné pokuty

- 3.1 Objednávateľ je povinný v každom Zúčtovacom období počas Obdobia služby zabezpečiť, aby celkový obrat Služby HVPS a Služieb poskytovaných spoločnosťou Orange v súlade s touto Prílohou 1 – HVPS – produktová a na základe RZ dosiahol minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktová (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“) s tým, že pravidlá vyhodnocovania tejto povinnosti sú uvedené v bode 3.1.8 OPS a následky jej porušenia v bode 3.1.12 OPS a v bodoch 3.2 a 3.3 tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová.
- 3.2 V prípade porušenia povinnosti dodržania Celkového minimálneho obratu v jednotlivom Zúčtovacom období podľa bodu 3.1 tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová zo strany objednávateľa je spoločnosť Orange oprávnená doúčtovať objednávateľovi sumu zodpovedajúcu rozdielu medzi Celkovým minimálnym obratom a obratom dosiahnutým objednávateľom za dané Zúčtovacie obdobie; toto doúčtovanie má povahu zvýšenia ceny za poskytnuté služby podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktová počas daného Zúčtovacieho obdobia.
- 3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že ak dôjde k porušeniu povinnosti objednávateľa zabezpečiť v každom Zúčtovacom období Celkový minimálny obrat vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich Zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch Zúčtovacích obdobiach počas Obdobia služby, vzniká spoločnosti Orange voči objednávateľovi právo vyúčtovať zmluvnú pokutu v sume predstavujúcej súčin počtu celých Zúčtovacích období zostávajúcich do konca Obdobia služby a výšky Celkového minimálneho obratu, zvýšený o sumu DPH (23%), resp. o sumu DPH platnú ku dňu vyúčtovania tejto zmluvnej pokuty.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 Táto Príloha 1 – HVPS – produktová nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňa 05.07.2025 po jej predchádzajúcom zverejnení v Centrálnom registri zmlúv. Podpisom tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej sa objednávateľ zaväzuje najmä poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pre zriadenie dojednanej Služby HVPS a iných Služieb podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej, uhrádzať spoločnosti Orange riadne a včas ceny a dodržiavať podmienky ich poskytovania dohodnuté v Rámcovej zmluve a v Osobitných podmienkach služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pre Rámcové zmluvy (ďalej len „**Osobitné podmienky služieb**“ alebo „**OPS**“). Pokiaľ je na poskytovanie Služby HVPS využívaná hlavne infraštruktúra verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange, pričom poskytovanie Služby HVPS má charakter verejnej mobilnej telefónnej služby, vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „**Hlasové VOP**“). Pokiaľ sa na poskytovanie Služby HVPS využíva najmä infraštruktúra dátovej siete spoločnosti Orange, pričom poskytovanie Služby HVPS má charakter služby prenosu dát, vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „**Dátové VOP**“). Objednávateľ je povinný dodržiavať podmienky uvedené v Hlasových VOP a Dátových VOP. Aktuálne znenie všetkých dokumentov v tomto bode je zverejnené na webovom sídle spoločnosti Orange [www.orange.sk](https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky) v časti: Všeobecné podmienky: <https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/vseobecne-podmienky>.
- 4.2 Táto Príloha 1 – HVPS – produktová sa uzatvára na dobu určitú na časové Obdobie služby uvedené v bode 1.2 tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to bez možnosti jej predčasného jednostranného ukončenia, ak nie je výslovne v RZ uvedené inak.
- 4.3 Zmluvné strany sa môžu počas doby trvania Rámcovej zmluvy dohodnúť na rovnakých alebo zmenených podmienkach služieb aj na ďalšie časové obdobia poskytovania služieb, a to podpísaním (uzatvorením) novej Prílohy 1 – HVPS – produktovej.
- 4.4 Táto Príloha 1 – HVPS – produktová sa vyhotovuje ako súčasť RZ v 2 rovnocenných rovnopisoch, z ktorých obdrží jeden objednávateľ a jeden poskytovateľ.
- 4.5 Znenie vybraných bodov v tabuľkách podľa tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej je dvojazyčné v slovenskom a anglickom jazyku, pričom anglické znenie slúži výlučne pre interné účely spoločnosti Orange a v prípade sporu o výklad niektorého z týchto bodov bude rozhodujúce slovenské znenie.
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že uzatvorením tejto Prílohy 1 – HVPS – produktovej sa s účinkami k prvému dňu Obdobia služby dojednanej touto Prílohou 1 – HVPS – produktovou ukončujú skôr uzatreté zmluvy alebo Prílohy 1 – HVPS – produktové k RZ, a to výlučne len tie, ktoré sú konkretizované nižšie v tomto bode, obsahom ktorých je poskytovanie zliav z cien za poskytovanie verejnej telefónnej služby alebo určenie osobitných cien (oproti cenám uvedeným v cenníkoch):

V Bratislave, dňa

V Senici, dňa

Orange Slovensko, a.s.

Mgr. Blanka Možná

manažér Oddelenia SME Sales

Na základe poverenia udeleného

súlade s ustanovením §15 Obchodného zákonníka

Mesto Senica

Ing. Mgr. Martin Džáčovský

primátor

Zoznam existujúcich telefónnych čísel

	Číslo
1	0905483570
2	0907682048
3	0904336143
4	0948135803
5	0907722924
6	0903541435
7	0908720621
8	0907514393
9	0917828611
10	0917300017
11	0904367445
12	0905842135
13	0904246432
14	0905385422
15	0918812951
16	0904041491
17	0905360011
18	0904326686
19	0904594141
20	0904326828
21	0917664840
22	0905765592
23	0917860637
24	0907342314
25	0904678841
26	0904454047
27	0915970656
28	0904086638
29	0915704773
30	0904283301
31	0905765594
32	0948308357
33	0904171148
34	0917300016
35	0905854210
36	0918663720
37	0904594539
38	0905765595
39	0904183606

40	0903830191
41	0917664839
42	0904023878
43	0905367180
44	0904354406
45	0905422708
46	0915227320
47	0915578533
48	0904355632
49	0905422726
50	0904334941
51	0917961293
52	0905812532
53	0904555958
54	0918610566
55	0904326571
56	0918821687
57	0948253419
58	0904326810
59	0904082910
60	0918477821
61	0949017573
62	0907514647
63	0918812931
64	0918663616
65	0905339796
66	0905836876
67	0918812932
68	0918812936
69	0918812933
70	0915293120
71	0918812935
72	0918812940
73	0904535797
74	0918812930
75	0918812945
76	0918812950
77	0918812941
78	0918812942
79	0918812944
80	0904326816
81	0904357599
82	0918812934

83	0904319409	
84	0907266303	
85	0902757280	SIM výťah - DATA
86	0902746543	SIM výťah - DATA
87	0915195947	tablet
88	0907757622	vysielačka - DATA
89	0907717679	tablet
90	0907714212	tablet
91	0907712854	vysielačka - DATA
92	0907711808	tablet
93	0907288232	vysielačka - DATA
94	0907214142	vysielačka - DATA
95	0907170831	vysielačka - DATA
96	0905624266	vysielačka - DATA

Osobitné podmienky služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pre Rámcové zmluvy

Článok 1

Úvodné ustanovenia a platnosť a účinnosť OPS

- 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**“ alebo „**podnik**“), je na základe platného a účinného zákona o elektronických komunikáciách č. 452/2021 Z. z. (ďalej len „**Zákon**“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej len „**Povolenia**“) podnikom oprávneným poskytovať elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby v pridelených frekvenčných pásmach.
- 1.2 Spoločnosť Orange vydáva tieto osobitné podmienky Služieb poskytovaných podľa Rámcovej zmluvy a jej jednej alebo viacerých produktových príloh (ďalej len „**Príloha 1 – S – produktová**“) Účastníkovi alebo viacerým Účastníkom, a to pri poskytovaní týchto Služieb na základe jednotlivých zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretých podľa §84 a nasl. Zákona (ďalej len „**Zmluva**“ alebo „**Zmluvy**“) zaradených pod Rámcovú zmluvu (ďalej len „**Osobitné podmienky služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pre Rámcové zmluvy**“ alebo „**OPS**“). Predmetom OPS je úprava ostatných podmienok služieb poskytovaných spoločnosťou Orange podľa Rámcovej zmluvy. Ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a jej príloh viacero Účastníkov, a ďalej v tomto dokumente OPS bude použitý len Účastník v jednotnom čísle, vzťahujú sa ustanovenia tohto dokumentu, a to najmä ďalšie práva a povinnosti Účastníka vyplývajúce z tohto dokumentu na všetkých Účastníkovi, ktorí sú zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a jej príloh, i keď je použitý tvar tohto slova len v jednotnom čísle.
- 1.3 Tieto OPS a ich obsah tvoria neoddeliteľnú súčasť Rámcovej zmluvy s tým, že ustanovenia Rámcovej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami OPS, ak nie je v Rámcovej zmluve dohodnuté inak.

Článok 2

Definície

- 2.1 „**Mikropodnik**“ je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 2.2 „**Malý podnik**“ je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 2.3 „**Nezisková organizácia**“ je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.
- 2.4 „**Rámcová zmluva o poskytovaní služieb/ Rámcová zmluva o poskytovaní služieb pre viac účastníkov**“ alebo „**Rámcová zmluva**“, alebo „**RZ**“ je dohoda medzi spoločnosťou Orange a jedným alebo viacerými Účastníkmi o podmienkach poskytovania Služieb hlasovej a/alebo dátovej virtuálnej privátnej siete a ich kombinácií, dohoda o technických podmienkach umožňujúcich ich využívanie a/alebo dohoda o podmienkach poskytovania benefitov a zliav z cien Služieb a/alebo účastníckych programov/paušálov alebo iných hlasových a/alebo dátových služieb alebo iných typov služieb vrátane služby pevného pripojenia do internetu poskytovaných spoločnosťou Orange, a to podľa jednej alebo viacerých Zmlúv.
- 2.5 „**Príloha 1 – S – produktová**“ alebo „**Príloha 1**“ upravuje najmä základné obchodné podmienky Služby vrátane obdobia Služby, dôsledky nedodržania parametrov a podmienok Služby, ceny Služby a zľavy z cenníkových cien služieb, a tiež základné práva a povinnosti zmluvných strán.
- 2.6 „**Príloha 2 – S – technická**“ alebo „**Príloha 2**“ upravuje technické podmienky Služby poskytovaných podľa Prílohy 1, vrátane spôsobu pripojenia, prenosových kapacít, popisu technológií, funkcionality a kvalitatívnych parametrov Služby a podmienok prenájmu koncových zariadení (vrátane cenových podmienok), ak sú pre poskytovanu Službu potrebné.
- 2.7 „**Cenníky**“ cenníky spoločnosti Orange sú zverejnené na webovom sídle www.orange.sk. Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo určiť podmienky, za akých má účastník nárok na aktiváciu služieb podľa jednotlivých cenníkov podľa obchodnej politiky spoločnosti Orange. Cenníky tvoria spolu neoddeliteľnú súčasť Rámcovej zmluvy
- 2.8 „**Obdobie služby**“ je obdobím, počas ktorého sa poskytuje Služba dohodnutá v zmysle príslušnej Prílohy 1 – S – produktovej. Dojednané Obdobie služby uvedené v bode 1.2 Prílohy 1 – S – produktovej je rovnako obdobím trvania poskytovania iných služieb aktivovaných po dohode medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom podľa Prílohy 1 – S – produktovej.
- 2.9 „**Súlad (Compliance) Korporátnej zodpovednosti (CSR)**“ má význam uvedený v článku 7 týchto OPS.
- 2.10 „**Predmet mlčanlivosti**“ má význam uvedený v článku 5 bode 5 Rámcovej zmluvy resp. v článku 5 bode 6 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb pre viac účastníkov.

- 2.11 „**Priamy marketing**“ sa na účely Rámcovej zmluvy ako aj jednotlivých Zmlúv rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým účastníkom alebo užívateľom.
- 2.12 „**Reklamačný poriadok spoločnosti Orange**“ znamená reklamačný poriadok spoločnosti Orange zverejnený na webovom sídle spoločnosti Orange www.orange.sk.
- 2.13 „**Celkový minimálny obrat**“ a „**Objemová zľava**“ a „**Dátum ukončenia zľavy**“ a „**Celková maximálna objemová zľava**“ a „**MT**“ a „**Akciový dodatok na MT**“ a „**MT so zľavou**“ a „**Finančné úrovne pre poskytnutie zľavy**“ a „**Dátum ukončenia zľavy**“ majú význam ako je uvedené v Prílohe 1.
- 2.14 „**Bežný účastnícky program**“ má význam ako je uvedené v týchto OPS.
- 2.15 „**Služby**“ sú hlasové, datové a iné služby a ich kombinácia poskytované Účastníkovi na základe uzatvorenej Prílohy 1 – S – produktovej, ktorá upravuje jednotlivé obchodné, technické podmienky a riešenia, umožňujúce využívanie služieb, podmienky poskytovania benefitov a zliav z cien služieb a/alebo účastníckych programov alebo z iných hlasových a/alebo dátových služieb alebo iných typov služieb poskytované spoločnosťou Orange počas Obdobia služby podľa podmienok dohodnutých medzi spoločnosťou Orange a jedným alebo viacerými Účastníkmi v Rámcovej zmluve a jej Prílohách ako aj podľa cenníkov, na ktoré tieto Prílohy odkazujú v týchto OPS a v rozsahu jednotlivých Zmlúv aj podľa Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange alebo Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu, resp. iných všeobecných podmienok vydaných spoločnosťou Orange pre poskytovanie služby na základe uzatvorenej Prílohy 1 – S – produktovej. Služby podľa Rámcovej zmluvy sa vzťahujú na jednotlivú SIM kartu Účastníka zaradenú pod Službu. V prípade, ak ide o zariadenie Účastníka, ktoré nevyužíva SIM kartu, ale má pridelené telefónne číslo využívajúce technológiu Voice over IP, sa poskytovanie Služby podľa podmienok Rámcovej zmluvy vzťahuje aj na takéto telefónne číslo Účastníka (ako na číslo pridelené k odbernej jednotke/bodu pripojenia Účastníka) s tým, že všetky ustanovenia týchto OPS, Rámcovej zmluvy a jej príloh, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu Účastníka platia primerane aj pre technické riešenie Voice over IP.
- 2.16 „**Hlasová Virtuálna Privátna Sieť**“ (ďalej len „**Služba HVPS**“ alebo „**HVPS**“) je osobitná Služba umožňujúca poskytovanie homogénneho technického, technologického prostredia a zvýhodnenej cenovej úrovne volaní. Služba HVPS vytvára uzavretú skupinu koncových telekomunikačných zariadení využívajúcich elektronické komunikačné služby spoločnosti Orange poskytované prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka alebo na viacerých jednotlivých Účastníkov jednej Rámcovej zmluvy a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na privátnu pobočkovú ústredňu integrovanú do HVPS. Služba HVPS sa neposkytuje prostredníctvom SIM kariet, ktorých prostredníctvom jednotliví Účastníci užívajú predplatenú elektronickú komunikačnú službu PRIMA. V súvislosti s poskytovaním Služby HVPS môžu byť Účastníkovi poskytované doplnkové verejné elektronické komunikačné služby, ktoré sú poskytované na základe Rámcovej zmluvy a príslušných Zmlúv uzatvorených v súlade so Zákonom, pričom na poskytovanie služieb poskytovaných na základe Zmlúv sa primerane vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange. Služba HVPS môže byť poskytovaná s technickým riešením alebo bez technického riešenia, pričom konkrétne riešenie poskytovania Služby HVPS je dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange v Prílohe 1 – HVPS – produktovej a Prílohe 2 – HVPS – technickej k Rámcovej zmluve, pričom Účastník ma na výber (i) Službu HVPS s PBX, (ii) Službu HVPS s IP PBX, (iii) Službu HVPS s VPBX. Kombinácia medzi Službou HVPS a službou Navzájom zadarmo vo firme a službou Navzájom zadarmo vo firme Plus nie je možná a Účastník je oprávnený využívať v rámci jedného Obdobia služby len jednu z uvedených služieb.
- 2.17 „**Pripojenie PBX alebo IP PBX**“ pre účely pobočkovej ústredne PBX a IP PBX je súhrn technických a sieťových prostriedkov zabezpečujúcich prenos hlasu a dát z neverejnej telefónnej siete Účastníka do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange. Pripojenie umožňuje realizovať Účastníkovi priame volania z jeho neverejnej telefónnej siete do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange a umožňuje realizovať Službu HVPS so začlenením Pripojenia PBX alebo IP PBX a medzinárodné spojenie z pevnej siete. Technickou podmienkou Pripojenia PBX alebo IP PBX je uzatvorenie zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý prevádzkuje PBX alebo IP PBX, predmetom ktorej je pridelenie telefónneho čísla k pripojeniu danej PBX alebo IP PBX.
- 2.18 „**Pripojenie VPBX**“ pre účely Virtuálnej ústredne (VPBX) je súhrn technických a sieťových prostriedkov zabezpečujúcich prenos hlasu a dát z neverejnej telefónnej siete Účastníka do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange. Pripojenie (i) umožňuje realizovať Účastníkovi priame volania z jeho neverejnej telefónnej siete do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange, (ii) umožňuje realizovať a využívať službu Hlasová Virtuálna Privátna Sieť so začlenením Virtuálnej ústredne, (iii) umožňuje realizovať prenos hlasu a dát z Virtuálnej ústredne do neverejnej telefónnej siete Účastníka a tiež do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange a (iv) umožňuje realizovať medzinárodné spojenie z pevnej siete.
- 2.19 „**HVPS s digitálnou pobočkovou ústredňou PBX**“ (ďalej len „**Služba HVPS s PBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na digitálnu privátnu pobočkovú ústredňu Účastníka ďalej len „**PBX**“ integrovanú do HVPS.
- 2.20 „**HVPS s IP pobočkovou ústredňou**“ (ďalej len „**Služba HVPS s IP PBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na IP privátnu pobočkovú ústredňu Účastníka ďalej len „**IP PBX**“ integrovanú do HVPS.

- 2.21 „**HVPS s Virtuálnou ústredňou**“ (ďalej len „**Služba HVPS s VPBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a osobitných koncových telekomunikačných zariadení Účastníka, využívajúcich technológiu Voice over IP, bez nutnosti využívania SIM karty (ďalej aj ako „**VoIP zariadenia**“), pripojených do Virtuálnej ústredne spoločnosti Orange. Prenos dát a volaní z a do Virtuálnej ústredne môže byť vykonávaný buď vo forme služby prenosu dát alebo vo forme verejnej telefónnej služby, pričom na uvedené sa vzťahuje jeden z dvoch právnych režimov uvedených nižšie podľa toho, či je na prenos dát a volaní používaná hlavne infraštruktúra verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange, alebo infraštruktúra verejnej dátovej siete spoločnosti Orange alebo infraštruktúra dátovej siete od iného poskytovateľa (treťostranné pripojenie). Pokiaľ je na prenos dát a volaní využívaná hlavne infraštruktúra verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange (poskytovanie služby má charakter verejnej mobilnej telefónnej služby), vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange (ďalej len „**Hlasové VOP**“ alebo „**VOP**“) a tiež Cenníka služieb, na ktorý tieto ustanovenia odkazujú. Pokiaľ je na prenos dát a volaní využívaná najmä infraštruktúra dátovej siete spoločnosti Orange alebo dátová infraštruktúra od iného poskytovateľa (treťostranné pripojenie), pričom poskytovanie služby má skôr charakter služby prenosu dát, vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „**Dátové VOP**“) a Cenníka služieb, na ktorý Dátové VOP odkazujú. Hranicou infraštruktúry verejnej dátovej siete spoločnosti Orange je na jednej strane rozhranie v bode pripojenia kábla vedúceho z Virtuálnej ústredne spoločnosti Orange, do smerovača (routera), ktorý vykonáva transformáciu hlasového signálu na dátové (paketové) balíky prenášané technológiou VoIP (hraničný bod A) a na strane druhej štandardné hlasové rozhranie smerovača transformujúceho dátové balíky prenášané technológiou VoIP na modulovaný hlasový signál v bode pripojenia Účastníka na verejnú telefónnu sieť spoločnosti Orange (hraničný bod B). Medzi týmito dvomi hraničnými bodmi je poskytovaná služba prenosu dát a volaní.
- 2.22 „**CN**“ je číslo pridelené Účastníkovi spoločnosťou Orange ako základný identifikátor, pod ktorým je Účastník alebo jeho špecifická časť vedená v systémoch spoločnosti Orange. Účastník má zvyčajne jedno CN, avšak z dôvodov akceptovaných spoločnosťou Orange, môže táto Účastníkovi prideliť aj viac CN. CN predstavuje súčasne variabilné číslo Účastníka.
- 2.23 „**Služba Navzájom zadarmo vo firme**“ (ďalej len „**Služba NZF**“) je elektronická hlasová komunikačná služba, ktorá umožňuje navzájom, medzi jednotlivými telefónnymi číslami v rámci jedného zákazníckeho čísla (CN) Účastníka, uskutočňovať (i) volania na účastnícke čísla do mobilnej a pevnej siete spoločnosti Orange v Slovenskej republike, a (ii) zasielať SMS a MMS na účastnícke čísla do mobilnej a pevnej siete spoločnosti Orange v Slovenskej republike, a to bez toho, aby za tieto volania a/a alebo SMS/MMS platil Účastník osobitné poplatky, okrem aktiváčného a mesačného poplatku. Takto zvýhodnené telefonovanie a zasielanie SMS/MMS sa netýka volaní a zaslaných SMS/MMS zo SIM kariet, ktoré nemajú aktivovanú Službu NZF, a ani volaní a zaslaných SMS/MMS na také SIM karty registrované na CN Účastníka, na ktorých nie je aktivovaná Služba NZF. Ostatné druhy volaní, SMS/MMS a prenosu dát (ak sú takéto služby na príslušnej SIM karte poskytované), sa spoplatňujú podľa príslušných ustanovení cenníka služieb, platných pre ten účastnícky program/ paušál, ktorý je na predmetnej SIM karte aktivovaný.
- 2.24 „**Služba Navzájom zadarmo vo firme Plus**“ (ďalej len „**Služba NZF Plus**“) je hlasová služba, ktorej obsahom je poskytovanie Služby NZF, avšak medzi viacerými CN konkrétnych Účastníkov za podmienky, že na týchto CN, ktoré majú byť zaradené pod Službu NZF Plus, bude aktivovaná Služba NZF.
- 2.25 „**Termín zriadenia pripojenia**“ má význam uvedený v Prílohe 2 – S - technickej.
- 2.26 „**IP SEC tunel**“ (ďalej len „**tunel**“ alebo len „**IP SEC tunel**“) je virtuálna komunikačná linka, vytvorená, prevádzkovaná a poskytovaná spoločnosťou Orange, umožňujúca Účastníkovi využívanie niektorého typu dátovej elektronickej komunikačnej služby spôsobom, ktorý chráni prenášané dáta v tuneli ich kryptovaním v tuneli a autentifikáciou koncového zariadenia, ktoré prenos dát v tuneli iniciuje. Tunel je ohraničený dvoma koncovými telekomunikačnými zariadeniami (ďalej len „**koncový router**“ alebo „**CPE**“), ktoré patria spoločnosti Orange.
- 2.27 „**Konfigurácia**“ je vytvorenie takých technických predpokladov podľa pokynov spoločnosti Orange, ktorých výsledkom bude vytvorenie tunelu a možnosť jeho využívania spolu s príslušnými elektronickými službami. Konfigurácia zahŕňa tiež úpravu a konfiguráciu softvéru na zariadeniach, cez ktoré je IP SEC tunel vedený alebo na ktorých je IP SEC tunel ukončený.
- 2.28 „**Bod pripojenia**“ znamená koncový bod vo verejnej telefónnej sieti prevádzkovanej spoločnosťou Orange, v ktorom je neverejná telefónna sieť Účastníka pripojená na verejnú telefónnu sieť spoločnosti Orange, a cez ktorý môžu byť hovory prenášané z jednej siete do druhej. Bod pripojenia je bodom rozhrania medzi týmito dvoma sieťami.
- 2.29 „**Súhrnná faktúra za služby**“ je doplnkovou službou k HVPS, ktorá sa aktivuje na žiadosť Účastníka, ak nie je v jednotlivých Prílohe 1 uvedené inak. V rámci HVPS má Účastník možnosť dostávať iba jednu faktúru za všetky služby poskytované pre Účastníka spoločnosťou Orange na základe Rámcovej zmluvy a príslušných Zmlúv. Takáto doplnková služba sa výlučne pre účely Rámcovej zmluvy nazýva Súhrnná faktúra za služby s tým, že nejde o súhrnnú faktúru v zmysle príslušného zákona o dani z pridanej hodnoty. Ak sa v OPS, Rámcovej zmluve a jej prílohách používa pojem „súhrnná faktúra“, nejedná sa pre účely OPS, Rámcovej zmluvy a jej príloh o pojem „súhrnná faktúra“ v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.
- 2.30 „**Služba Pevné pripojenie na Internet**“ (ďalej len „**Služba PPI**“) je elektronická komunikačná služba spočívajúca v prenose dát na báze súboru protokolov TCP/IP medzi koncovým bodom služby a celosvetovou sieťou internet prostredníctvom Siete podniku. Predmetom Služby PPI je zriadenie a poskytovanie pripojenia Koncového bodu alebo viacerých bodov Účastníka a následné poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát spoločnosťou Orange Účastníkovi, a to v rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch stanovených v technickej prílohe, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby PPI. Predmetom Služby PPI môžu byť aj ďalšie plnenia, a tiež aj nájom koncového telekomunikačného zariadenia, ak je to osobitne dohodnuté v Prílohe 1, ktorou sa Služba PPI poskytuje.

- 2.31 „**Sieť podniku**“ je pre účely poskytovania Služby PPI elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná spoločnosťou Orange, ktorá zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch spoločnosti Orange a prípadné prístupové okruhy, spájajúce koncové body služby umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka s koncovými bodmi národnej siete. Podnik je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zriadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku. Sieť podniku spoluplytvára Internet prostredníctvom prepojení (peeringov) so sieťami ďalších podnikov a umožňuje tým prenos dát medzi sieťami pripojenými do Internetu.
- 2.32 „**Koncový bod Služby PPI**“ je pre účely poskytovania Služby PPI koncový bod siete podniku, v ktorom sa účastníkovi poskytuje Služba. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie telekomunikačného zariadenia účastníka (telekomunikačným zariadením účastníka sa pre účely tejto definície rozumie aj zariadenie poskytnuté účastníkovi na základe tejto Zmluvy podnikom ako aj zariadenie účastníka pod správou podniku) k sieti podniku. Umiestnenie a vlastnosti koncového bodu alebo viacerých koncových bodov Služby PPI sú definované v Prílohe 2 – S - technickej, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby PPI.
- 2.33 „**Zúčtovacie obdobie**“ je fakturačným obdobím, ktoré spoločnosť Orange priradí každému Účastníkovi a ktoré začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných Služieb a skončí sa uplynutím Účastníkovi prideleného zúčtovacieho obdobia. Dĺžka zúčtovacieho obdobia nepresiahne tridsaťjeden za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené Účastníkovi spoločnosťou Orange platí po celé Obdobie služby, pokiaľ spoločnosť Orange jednostranne nestanoví inak. Spoločnosť Orange po uplynutí zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi (v prípade, ak vykoná vyúčtovanie počas zúčtovacieho obdobia platia ustanovenia tohto bodu primerane aj pre toto vyúčtovanie, ktoré sa vykoná inokedy ako po skončení zúčtovacieho obdobia) vyhotoví vyúčtovací doklad alebo faktúru, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej vyúčtovací doklad a faktúra spolu len ako „**faktúra**“), ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých Služieb počas zúčtovacieho obdobia vrátane súm zaplatených Účastníkom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za poskytnuté Služby. Spoločnosť Orange je oprávnená namiesto pravidelného vyúčtovania cien za poskytnuté Služby po skončení zúčtovacieho obdobia kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vykonať vyúčtovanie časti ceny alebo aj celej ceny Služby alebo iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu Služby alebo iných plnení poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných.
- 2.34 „**Služba Manažovaná Wifi**“ je služba, ktorá spočíva v poskytnutí rádiového rozhrania pre pripojenie koncových zariadení podporujúcich službu v rozsahu uvedenom v Prílohe 2 – Manažovaná Wifi – technická. Služba Manažovaná Wifi je poskytovaná v sieti Účastníka a je ju možné využívať len za predpokladu, že Účastník od spoločnosti Orange odoberá aj inú Službu (Služba PPI, Služba DVPS).
- 2.35 „**Služba Dátová virtuálna privátna sieť**“ (ďalej len „**Služba DVPS**“) je elektronická komunikačná služba spočívajúca v prenose dát s použitím prenajatého okruhu v rámci Dátovej virtuálnej privátnej siete podnikom Účastníkovi. Predmetom Služby DVPS je zriadenie a poskytovanie pripojenia koncového telekomunikačného zariadenia prevádzkovaného Účastníkom do Podniku prevádzkovaného verejnej elektronickej komunikačnej siete a následné poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby spočívajúcej v prenose informácií a dát medzi Účastníkom prevádzkovanými koncovými telekomunikačnými zariadeniami, a to v rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch stanovených v technickej prílohe, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby DVPS. Spôsob, miesta, body a kapacita pripojenia komunikačných zariadení Účastníka do komunikačnej siete podniku, ako aj ďalšie technické aspekty podnikom poskytovanej Služby DVPS sú dohodnuté v Prílohe 1 – DVPS - produktovej. Predmetom Služby DVPS môžu byť aj ďalšie plnenia, a tiež aj nájom koncového telekomunikačného zariadenia, ak je to osobitne dohodnuté v Prílohe 1 – DVPS - produktovej, ktorou sa Služba DVPS poskytuje.

Článok 3 Podmienky poskytovania vybraných Služieb

3.1 Služba HVPS, Služba HVPS s VPBX, Služba HVPS s IP PBX a Služba HVPS s PBX

- 3.1.1 Podmienky poskytovania Služby HVPS, Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX dojednaných Prílohou 1 – HVPS – produktovou sa vzťahujú na Zmluvu alebo viacero Zmlúv Účastníka (alebo Účastníkov, ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a Prílohy 1 – HVPS – produktová viacero Účastníkov) o poskytovaní verejne dostupných služieb a/alebo dátových služieb, pri ktorých došlo alebo neskôr počas účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej dôjde k aktivácii iných služieb pre jednotlivé SIM-karty a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS, Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej zo strany spoločnosti Orange na základe dohody strán, a to priradením jedného alebo viacerých variabilných symbolov Účastníkovi; zmluvné strany sa dohodli, že na platnosť tejto dohody nie je potrebná písomná forma. Príloha 1 – HVPS – produktová sa uzatvára na dobu určitú na časové Obdobie služby uvedené v bode 1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to bez možnosti jej predčasného jednostranného ukončenia, ak nie je výslovne v Rámcovej zmluve uvedené inak.
- 3.1.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu HVPS s VPBX, Službu HVPS s IP PBX alebo Službu HVPS s PBX za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka alebo Účastníkov, ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a Prílohy 1 – HVPS – produktovej viacero Účastníkov:
- 3.1.2.1 Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť pripojenie. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – HVPS – technickú k RZ, ktorá umožňuje poskytovanie Služby HVPS v rozsahu podľa Prílohy 1 – HVPS – produktová spolu s pripojením na VPBX, IP PBX alebo PBX v závislosti od uzatvorenej Prílohy 2 – HVPS – technickej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange určeným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX. Účastník je

povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť aj v ostatných prípadoch, keď je táto súčinnosť potrebná na zriadenie alebo poskytovanie Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX.

- 3.1.2.2 V prípade, že Účastník bude v omeškaní s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie v bode 3.1.2.1, spoločnosť Orange je oprávnená posunúť termín zriadenia pripojenia a začatia poskytovania Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškaní bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkoľvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.
- 3.1.2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že technickou podmienkou pripojenia je registrovanie a aktivácia všetkých SIM kariet registrovaných na Účastníka a/alebo telefónnych čísel pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Účastník sa za účelom umožnenia využívania Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej zaväzuje mať počas celého Obdobia služby aktivované a využívať na každej pevnej linke Účastníka služby niektorého z programov podľa cenníka programov uvedených v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Účastník je tiež povinný počas celého Obdobia služby mať aktivovaný jeden z balíkov Služby HVPS Basic alebo Premium uvedených v bode 2.1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to na každom telefónnom čísle zaradenom do Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX, ak nie je v cenníku vyslovene uvedené, že táto povinnosť sa na určité telefónne číslo nevzťahuje.
- 3.1.2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že technickou podmienkou, ktorá sa týka výlučne Pripojenia PBX alebo IP PBX je uzatvorenie Zmlúv (t.j. zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb) zo strany Účastníka, ktorý prevádzkuje PBX alebo IP PBX, predmetom ktorej je pridelenie telefónneho čísla k pripojeniu danej PBX alebo IP PBX. Zmluvné strany sa dohodli, že bez ohľadu na to, čo bude v tejto zmluve uvedené, spoločnosť Orange nevýdá k tomuto pripojeniu SIM kartu, nakoľko rozhraním, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba s PBX alebo IP PBX, nie je SIM karta, ale samotné rozhranie Pripojenia PBX alebo IP PBX. Zároveň platí, že okamih začatia poskytovania služieb prostredníctvom daného pripojenia nenastane skôr, ako bude zriadené Pripojenie PBX alebo IP PBX.
- 3.1.3 Po splnení podmienok uvedených v bodoch 3.1.2.1 – 3.1.2.4 vykoná spoločnosť Orange všetky úkony potrebné na poskytovanie Etapy I. a začne poskytovať Etapu I. pre všetky SIM karty registrované na Účastníka a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré a sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s PBX alebo IP PBX podľa uzatvorenej Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom Príloha 1 – HVPS – produktová nadobudla účinnosť. Ak nadobudla Príloha 1 – HVPS – produktová účinnosť menej ako päť (5) pracovných dní pred koncom daného zúčtovacieho obdobia, začne spoločnosť Orange poskytovať Etapu I. až k prvému dňu v poradí druhého nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 3.1.4 Spoločnosť Orange začne najneskôr do Termínu zriadenia pripojenia podľa Prílohy 2 – HVPS – technickej testovaciej prevádzky/testovania Etapy II. Po ukončení testovacej prevádzky/testovania v zmysle predchádzajúcich bodov a uvedení Služby HVPS s PBX alebo Službu HVPS s IP PBX (Etapu I. a Etapu II.) do plnej funkčnej prevádzky vyhotovia zmluvné strany o tejto skutočnosti písomný záznam - Akceptačný list preukazujúci funkčnosť a prevádzkyschopnosť Služby HVPS s PBX alebo Služby HVPS s IP PBX. Účastník je povinný podpísať Akceptačný list, ak testovanie Služby HVPS s PBX alebo Služby HVPS s IP PBX preukázalo jej prevádzkyschopnosť. Zmluvné strany sa dohodli, že bezdôvodným odmietnutím podpísania Akceptačného listu zo strany Účastníka sa Služba HVPS s PBX alebo Služba HVPS s IP PBX považuje za plne funkčnú a prevádzkyschopnú s tým, že zároveň nastávajú účinky, ako keby k podpísaniu Akceptačného listu došlo.
- 3.1.5 Postupy podľa bodov 3.1.1 až 3.1.4 OPS týkajúce sa PBX sa vzťahujú na Účastníka iba v rozsahu, v ktorom ku dňu účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej nemá zriadené pripojenie, resp. začlenenú/zahrnutú ústredňu PBX alebo IP PBX.
- 3.1.6 Po splnení podmienok uvedených v bodoch 3.1.2.1 – 3.1.2.4 vykoná spoločnosť Orange všetky úkony potrebné na poskytovanie Služby HVPS s VPBX pre všetky SIM karty registrované na Účastníka a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s VPBX podľa uzatvorenej Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom Príloha 1 – HVPS – produktová nadobudla účinnosť. Ak nadobudla Príloha 1 – HVPS – produktová účinnosť menej ako päť (5) pracovných dní pred koncom daného zúčtovacieho obdobia, začne spoločnosť Orange poskytovať Službu HVPS s VPBX až k prvému dňu v poradí druhého nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.
- 3.1.7 Postupy podľa bodov 3.1.1 a 3.1.6 OPS týkajúce sa Služby HVPS s VPBX sa vzťahujú na Účastníka iba v rozsahu, v ktorom ku dňu účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej nemá zriadené Pripojenie VPBX resp. začlenenú/zahrnutú Virtuálnu ústredňu. Vykonanie Pripojenia VPBX, resp. začlenenie/zahrnutie Virtuálnej ústredne do Služby HVPS s VPBX strany potvrdia podpísaním Akceptačného listu. Ak sa Služba HVPS s VPBX poskytuje výlučne formou prenosu cez technológiu GSM/SIP, vykonanie Pripojenia VPBX nastáva samotnou aktiváciou Služby HVPS s VPBX vo vzťahu k jednotlivému telefónnemu číslu na základe Zmluvy.
- 3.1.8 Účastník je povinný zabezpečiť, aby celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe jednotlivých Zmlúv, ktoré sú zaradené pod Prílohu 1 – HVPS – produktovú dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“). Do Celkového minimálneho obratu sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo o platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotextové služby a iné služby s osobitnou tarifikaáciou a podobne).

- 3.1.9 Účastník sa zaväzuje, že zabezpečí, aby priemerný obrat ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe jednotlivých Zmlúv, ktoré sú zaradené pod Prílohu 1 – HVPS – produktovú pripadajúci na každú jednu SIM kartu a/alebo na telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS (ďalej len „**ARPU na jednu SIM kartu/ telefónne číslo**“), dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej. ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo sa vypočíta ako podiel celkového dosiahnutého obratu na všetkých SIM kartách/telefónných číslach Účastníka využívaných pri Službe HVPS a počtu SIM kariet/telefónnych čísel, prostredníctvom ktorých je mu poskytovaná Služba HVPS podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Do celkového obratu podľa predchádzajúcej vety sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté dotknutému Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou a/alebo telefónnym číslom. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa plnenie poskytuje prostredníctvom viacerých SIM kariet a/alebo telefónnych čísel dotknutého Účastníka alebo cena nie je naviazaná výhradne na užívanie SIM karty a/alebo telefónnych čísel alebo sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení, ktoré je možné využívať prostredníctvom viacerých SIM kariet (napr. spoločný dátový balík) alebo ktoré nemožno využívať prostredníctvom SIM kariet a/alebo telefónnych čísel alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotextové služby a iné služby s osobitnou tarifikáciou a podobne).
- 3.1.10 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník poruší svoj záväzok zabezpečiť v každom zúčtovacom období ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo v sume uvedenej v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej počas dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích období alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej je spoločnosť Orange jednostranne oprávnená aktivovať na všetkých SIM kartách registrovaných na Účastníka a telefónnych číslach pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS účastnícky program s mesačným poplatkom v hodnote ARPU na jednu SIM kartu/ telefónne číslo dohodnutej v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS - produktovej (ďalej len „**Bežný účastnícky program**“). Ak v období vzniku práva spoločnosti Orange na aktiváciu Bežného účastníckeho programu nebude spoločnosť Orange poskytovať resp. ponúkať účastnícky program v uvedenej hodnote, je spoločnosť Orange oprávnená aktivovať Účastníkovi ako Bežný účastnícky program najbližší vyšší účastnícky program podľa výšky mesačného poplatku. V prípade, že má Účastník so spoločnosťou Orange uzavretý dodatok k zmluve o poskytovaní verejnej dostupných služieb (ďalej len „**akciový dodatok**“), na základe ktorého je povinný po dobu uvedenú v tomto dodatku (ďalej len „**doba viazanosti**“) užívať verejné telefónne služby poskytované mu spoločnosťou Orange prostredníctvom SIM karty registrovanej na Účastníka výhradne v rámci tých účastníckych programov, ktoré sú stanovené v tomto akciovom dodatku a u každého z týchto účastníckych programov je vyšší mesačný poplatok ako mesačný poplatok pri Bežnom účastníckom programe, je tiež spoločnosť Orange oprávnená aktivovať Účastníkovi na SIM karte a/alebo na telefónnom čísle pridelenom k odbernej jednotke, prostredníctvom ktorej/ktorého je Účastník povinný plniť uvedenú povinnosť stanovenú v akciovom dodatku, najnižší hlasový účastnícky program (podľa výšky mesačného poplatku) z tých účastníckych programov, v rámci ktorých je Účastník v zmysle ustanovení akciového dodatku povinný užívať verejné telefónne služby poskytované mu spoločnosťou Orange po dobu viazanosti.
- 3.1.11 Zmluvné strany sú si vedomé, že uplatnením práva spoločnosti Orange aktivovať Účastníkovi namiesto dovtedy aktivovaných účastníckych programov na SIM kartách a/alebo telefónnych číslach pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS Bežný účastnícky program podľa bodu 3.1.10 OPS, nie je dotknutá žiadna z povinností Účastníka uvedených v bode 3.1.9 ani z povinností uvedených v bode 3.1.8 OPS.
- 3.1.12 Porušenie záväzku Účastníka zabezpečiť v každom zúčtovacom období Celkový minimálny obrat podľa bodu 3.1.8 sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej zmluvy zo strany Účastníka so vznikom práva spoločnosti Orange odstúpiť od Rámcovej zmluvy, ak k porušeniu tohto záväzku dôjde vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej k Rámcovej zmluve.
- 3.1.13 Porušenie záväzku Účastníka zabezpečiť v každom zúčtovacom období ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo podľa bodu 3.1.9 sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej Zmluvy zo strany Účastníka v prípade, ak k porušeniu tohto záväzku dôjde vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej k RZ. V takomto prípade podstatného porušenia Rámcovej Zmluvy je spoločnosť Orange oprávnená odstúpiť od Rámcovej Zmluvy.
- 3.1.14 Popis jednotlivých služieb a paušalov/ účastníckych programov, spolu s rozsahom služieb, ktoré sú v nich zahrnuté, ako aj pravidlá ich využívania, podmienky a ďalšie obmedzenia sú podrobne uvedené v jednotlivých cenníkoch uvedených v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej s tým, že Účastník je oprávnený zvoliť si paušál/účastnícky program a k vybranému paušálu/ účastníckemu programu iba také doplnkové služby, ktoré poskytuje spoločnosť Orange k dotknutému paušálu/ účastníckemu programu podľa určenia spoločnosti Orange vzhľadom na technické možnosti a obchodnú politiku.
- 3.1.15 Zľavy z cien podľa bodu 2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej sa uplatňujú počas celého Obdobia služby, a to počnúc od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia po nadobudnutí účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej, ak nie je v niektorom jej ustanovení uvedené inak. Nárok Účastníka na poskytovanie zliav z cien služieb podľa bodu 2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej je podmienený aj dodržiavaním Zásad správneho využívania služieb podľa článku 4 OPS s tým, že porušením týchto zásad stráca tento nárok na zľavy z cien a spoločnosť Orange je oprávnená za poskytované služby účtovať Účastníkovi plné ceny uvedené v jednotlivých cenníkoch v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej.
- 3.1.16 Účastník je povinný uhradiť ceny na základe faktúr vystavených spoločnosťou Orange, a to v lehote splatnosti podľa bodu 1.4 Prílohy 1 – HVPS – produktovej. V prípade omeškania je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange úroky z omeškania vo výške podľa platných VOP za každý deň omeškania až do zaplatenia.

Garancia kvality poskytovanej Služby HVPS a dôsledky jej nedodržania

- 3.1.17 Ak sa zmluvné strany v jednotlivých Prílohe 2 – HVPS – technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovateľ**“) sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne

parametre Služby HVPS poskytovanej podľa dotknutej prílohy (ďalej len „SLA“), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy.

- a) „**bod pripojenia**“ je koncový bod siete spoločnosti Orange uvedený v príslušnej Prílohe – 2 – technickej k Rámcovej zmluve, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti spoločnosti Orange. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňujú takéto pripojenie jeho koncového zariadenia k sieti poskytovateľa;
- b) „**degradácia prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa**“ je stav siete Účastníka alebo Internetu od iného poskytovateľa, v dôsledku ktorého nie je možný prenos signálu v kvalite dostatočnej pre riadne poskytovanie Služby HVPS v bežnej kvalite. Degradáciou prenosových parametrov siete sa rozumie najmä degradácia parametrov (prenosové pásmo, delay, jitter, packet loss) pod úroveň, ktorú poskytovateľ deklaruje ako nevyhnutnú pre správne a kvalitné poskytovanie Služby HVPS;
- c) „**doba pokrytia**“ (ďalej tiež „**CT**“ – Coverage Time) je definovaná doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia;
- d) „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej tiež „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v tomto bode písm. e);
- e) „**doba trvania poruchy**“ (ďalej tiež „**TOUT**“) je parameter definovaný ako doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia poruchy účastníkom a TF je čas, kedy poskytovateľ informuje Účastníka o odstránení poruchy alebo tiež TOUT = TF - TA. V prípade nedostupnosti kontaktného bodu Účastníka sa za čas TF považuje čas prvého pokusu poskytovateľa o oznámenie odstránenia poruchy kontaktnému bodu účastníka. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;
- f) „**dostupnosť služby**“ (ďalej tiež „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter definovaný v tomto dokumente, ktorý kvantitatívne vyjadruje minimálnu percentuálnu mieru dostupnosti virtuálnej komunikačnej linky medzi daným bodom pripojenia a sieťou poskytovateľa počas doby pokrytia. Dostupnosť Služby je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA [\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\%$$

kde

- $\sum T_{OUT}$ - je súčet všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy spadajúcich do doby pokrytia v danom sledovanom období vyjadrená v celých minútach;
- CT je trvanie doby pokrytia v rámci sledovaného obdobia vyjadrené v celých minútach;

Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor;

- g) „**Internet od iného poskytovateľa**“ je služba pripojenia do siete Internet poskytovaná účastníkovi zo strany iného telekomunikačného podniku, ktorá je využívaná na zriadenie a prevádzku prístupového okruhu (tretiostranné pripojenie);
- h) „**parametre SLA**“ sú všetky parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby HVPS uvedené v Prílohe 2 – HVPS - technickej.
- i) „**porucha**“ je stav Služby HVPS, ktorý v dôsledku poruchovej udalosti znemožňuje Účastníkovi v konkrétnom bode pripojenia riadne využívanie Služby HVPS v rozsahu zadefinovanom podľa tohto článku a podľa technických podmienok dohodnutých v príslušnej Prílohe 2 k Rámcovej zmluve. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby HVPS je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Pre účely tohto článku sa porucha vždy vzťahuje na konkrétny bod pripojenia. Pre účely tohto článku sa za poruchu Služby HVPS nepovažuje nefunkčnosť doplnkových služieb definovaných v týchto OPS a nemožnosť uskutočniť volanie na koncové zariadenia v rámci verejnej telefónnej Služby HVPS alebo na koncové zariadenia pripojené v sieti Účastníka, ktoré sú ovplyvnené akýmkoľvek poruchovým stavom znemožňujúcim ich riadne využívanie. Služba HVPS je dostupná, ak nie je v stave poruchy;
- j) „**priestor Účastníka**“ je priestor, v ktorom sa nachádzajú zariadenia v správe poskytovateľa a ktorý je vo vlastníctve Účastníka alebo v jeho oprávnenej držbe na základe nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu;
- k) „**prístupový okruh**“ je funkčné fyzické alebo virtuálne telekomunikačné spojenie zriadené poskytovateľom medzi sieťovým zariadením poskytovateľa umiestneným spravidla v technologických priestoroch poskytovateľa a sieťovým zariadením poskytovateľa umiestneným v priestore Účastníka, na ktorom je umiestnený Bod pripojenia. Prístupovým okruhom sa rozumie najmä:
 - a. telekomunikačný okruh zriadený poskytovateľom,
 - b. telekomunikačný okruh prenajatý poskytovateľom od iného podniku,
 - c. ADSL pripojenie prenajaté poskytovateľom od iného podniku,

- d. IP SEC tunel zriadený na základe zmluvy o vytvorení a poskytovaní IP SEC tunela uzavretej medzi poskytovateľom a účastníkom.
 - l) „**sieť poskytovateľa**“ je verejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba HVPS;
 - m) „**sieť Účastníka**“ je neverejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Účastníkom alebo na základe poverenia Účastníka prevádzkovaná iným podnikom, ktorá je v bode pripojenia prepojená so sieťou poskytovateľa a ktorá umožňuje riadne využívanie Služby HVPS. Sieťou účastníka sa rozumie najmä:
 - a. LAN sieť účastníka umožňujúca pripojenie koncových telefónnych staníc hardwarového alebo softwarového charakteru potrebných pre riadnu prevádzku Služby,
 - b. koncové telefónne stanice priamo pripojené do bodu pripojenia,
 - c. neverejná telefónna sieť účastníka pripojená do bodu pripojenia;
 - n) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane;
 - o) „**Služba**“ je pre účely tohto článku elektronická komunikačná služba, ktorú poskytuje poskytovateľ Účastníkovi na základe príslušnej prílohy Rámcovej zmluvy, okrem doplnkových služieb k Službe HVPS, ktoré sú definované v týchto OPS;
 - p) „**úplná správa zariadenia poskytovateľom**“ (ďalej tiež „správa zariadenia poskytovateľom“) je režim správy technického zariadenia (napr. smerovača, modemu a pod.) poskytovateľom, pri ktorom Účastník nie je oprávnený vykonať akýkoľvek fyzický alebo konfiguračný zásah do tohto zariadenia, premiestňovať ho, meniť jeho zapojenie, reštartovať ho atď. bez predchádzajúceho preukázateľného súhlasu alebo poverenia poskytovateľa;
- 3.1.18 Poskytovateľ zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení v správe poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba HVPS poskytovaná, inštalovaných od bodu pripojenia v smere do siete poskytovateľa.
- 3.1.19 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy Služby HVPS, zníženie kvality Služby HVPS, neželané správanie sa Služby HVPS alebo nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
- a) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov siete, ktoré nastali mimo siete poskytovateľa alebo mimo zariadení v úplnej správe poskytovateľa;
 - b) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v sieti Účastníka;
 - c) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v rámci Internetu od iného poskytovateľa;
 - d) neželaným alebo nesprávnym nastavením parametrov Služby HVPS Účastníkom cez webové rozhranie pre správu služby alebo iným spôsobom, za ktorý je zodpovedný Účastník;
 - e) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia poskytovateľa umiestnené v priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii,
 - f) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením poskytovateľa zo strany Účastníka,
 - g) neumožnením prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch Účastníka,
 - h) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa,
 - i) poruchou na vnútornom vedení v priestoroch Účastníka, poruchou na vedení tretej strany alebo na zariadení, ktoré nie je v správe poskytovateľa,
 - j) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry v správe poskytovateľa.
- 3.1.20 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu, kompatibilitu a interoperabilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Bodu pripojenia v smere do siete v správe Účastníka. Účastník zabezpečí poskytovateľovi alebo poskytovateľom splnomocneným osobám prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v priestoroch Účastníka, pre potreby inštalácie, opravy alebo údržby technologických zariadení poskytovateľa.

- 3.1.21 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia vo vlastníctve a správe poskytovateľa nad rámec Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:
- a) zo servisných alebo prevádzkových zásahov vykonaných poskytovateľom v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;
 - b) zo servisného alebo prevádzkového zásahu, ktorý bol vykonaný v dôsledku nahlásenia poruchy Služby HVPS Účastníkom, pričom po zásahu bolo zistené, že porucha vznikla v dôsledku skutočností, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá podľa bodu 3.1.19 tohto článku;
 - c) v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a taktiež v prípadoch ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám.
- 3.1.22 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby HVPS a za účelom včasnej a korektnej identifikácie poruchy nepretržité monitorovanie (dohľad) všetkých prvkov siete poskytovateľa, ktoré sú v jeho správe, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku. Poskytovateľ ďalej zabezpečuje monitorovanie technických a kvalitatívnych parametrov Služby HVPS so zabezpečením identifikácie nesúladu týchto parametrov s ich garantovanými alebo odporúčanými hodnotami s následnou možnosťou určiť príčinnú podstatu ich degradácie. Poskytovateľ sa zaväzuje za dohodnutých podmienok zjednať nápravu tak, aby Služba HVPS spĺňala garantované parametre.
- 3.1.23 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlásovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.
- 3.1.24 Účastník pred podpisom Zmluvy poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- a) Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
 - b) Adresa účastníka,
 - c) IČO / DRČ / RČ,
 - d) Telefón, , e-mail,
 - e) Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
 - f) Heslo (Účastník prideli jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
- 3.1.25 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.1.23, 3.1.24 a 3.1.25 tohto článku musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
- 3.1.26 Postup pri riešení poruchových stavov:
- a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.
 - b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.1.23. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
 - Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
 - Meno a telefónne číslo nahlásujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
 - Heslo pridelené nahlásujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
 - c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a prideli poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
 - d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy.
 - e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
 - f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom

splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.

- g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.
- h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba HVPS je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
 - Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).
- i) Ak je funkčnosť Služby HVPS Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
- Čas odstránenia poruchy,
 - Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
 - Obnovenie prevádzky Služby HVPS.
- j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa.
- 3.1.27 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby HVPS. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktnie podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu HVPS poskytovanú Účastníkovi.
- 3.1.28 Účastník pred podpisom Zmluvy poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.1.24. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
 - Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
 - Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
- 3.1.29 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby HVPS alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby HVPS, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.
- 3.1.30 Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušenia poskytovania Služby HVPS v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.
- 3.2 Služba NZF a Služba NZF Plus**
- 3.2.1 Na účely nasledujúcich ustanovení bodu 3.2 sa pod pojmom Služba NZF rozumie aj Služba NZF Plus a všetky podmienky jej poskytovania sa budú v rovnakom rozsahu vzťahovať aj na Službu NZF Plus.
- 3.2.2 Pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, v prípade aktivácie ďalších SIM kariet pre Účastníka zo strany spoločnosti Orange po nadobudnutí platnosti Prílohy 1 – NZF – produktovej, pokiaľ budú registrované pod tým istým CN, ktoré je uvedené v bode 1.1. Prílohy 1 – NZF – produktovej, bude pre tieto SIM karty Účastníka bez ďalšieho poskytovaná Služba NZF, pokiaľ to bude technicky možné a za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka.
- 3.2.3 Účastník je oprávnený aktivovať si a využívať aj službu Navzájom zadarmo vo firme EÚ (ďalej len „**Služba NZF EÚ**“), ktorej parametre sú definované taktiež v Cenníku služieb, v Prílohe č. 1 - Orange biznis služby.
- 3.2.4 Účastník je povinný zabezpečiť, aby celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe tých SIM kariet, ktoré sú registrované na CN uvedené v Prílohe 1 – NZF – produktovej dosiahol v každom kalendárnom

mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 tabuľky Prílohy 1 – NZF – produktovej (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“). Do Celkového minimálneho obratu sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté dotknutému Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo o platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotextové služby a iné služby s osobitnou tarifáciou a podobne).

- 3.2.5 V prípade, že rozsah využívania Služby NZF Účastníkom (na všetkých SIM kartách, zaradených do Služby NZF, alebo aj len na jednej konkrétnej SIM karte) je taký, že ohrozuje elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti Orange, alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvalitatívne alebo kvantitatívne parametre poskytovania služieb ostatným účastníkom, je takýto rozsah užívania považovaný za zneužívanie služby a spoločnosť Orange je oprávnená vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby NZF a/alebo služieb Účastníkovi, pričom je na rozhodnutí spoločnosti Orange, či takéto opatrenia uplatní voči všetkým SIM kartám, pre ktoré je Služba NZF v rámci CN Účastníka poskytovaná, alebo len voči konkrétnej SIM karte Účastníka.

3.3 Služba Pevné pripojenie na internet

- 3.3.1 Za účelom poskytovania Služby PPI sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť pripojenie Koncového bodu Služby PPI a odovzdať ho Účastníkovi v lehote a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – PPI – technickej uzavretej k Prílohe 1 – PPI – produktovej. Pripojenie Koncového bodu Služby PPI pre Účastníka sa považuje za odovzdané Účastníkovi dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že odovzdanie pripojenia Koncového bodu Služby PPI nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkcii pripojenia Koncového bodu. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o pripojení Koncového bodu Služby PPI, tak sa pripojenie Koncového bodu Služby PPI považuje za odovzdané dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu PPI prostredníctvom pripojeného Koncového bodu dňom jeho odovzdania Účastníkovi.

- 3.3.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu PPI za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka:

- Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť pripojenie Koncového bodu Služby PPI. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – PPI – technickú, ktorá umožňuje poskytovanie Služby PPI v rozsahu podľa Prílohy 1 – PPI – produktovej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pre zriadenie pripojenia Koncového bodu Služby PPI a poskytovanie Služby PPI, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange určeným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby PPI.
- V prípade, že Účastník bude v omeškani s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie písm. a), spoločnosť Orange je oprávnená posunúť termín zriadenia pripojenia Koncového bodu Služby PPI a začatia poskytovania Služby PPI podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – PPI – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškani bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkolvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.
- Spoločnosť Orange nezodpovedá za oneskorenie zriadenia Koncového bodu Služby PPI alebo za znemožnenie jeho zriadenia a/alebo poskytovania Služby PPI alebo iných plnení podľa Zmluvy Účastníkovi [resp. tretím osobám], ak takéto oneskorenie alebo nemožnosť plnenia má pôvod v neposkytnutí potrebnej súčinnosti zo strany tretích strán, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Koncového bodu Služby PPI a poskytovanie Služby PPI alebo iných plnení podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve Účastníkovi resp. tretím osobám (najmä avšak nielen o (i) neposkytnutie súčinnosti vlastníka alebo prenajímateľa nehnuteľnosti, v alebo na ktorej má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, potrebná pre poskytovanie Služby PPI alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, (ii) nevydanie potrebných administratívnych rozhodnutí a povolení pre inštaláciu zariadení alebo technológií (najmä no nielen v rámci konaní v zmysle právnych predpisov v oblasti stavebného práva), (iii) preťahy spôsobené neúmernými finančnými a inými požiadavkami vlastníkov nehnuteľností, cez ktoré má viesť elektronická komunikačná sieť spoločnosti Orange (vrátane pripojenia Koncového bodu Služby PPI) alebo na ktorých má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, nevyhnutná pre poskytovanie Služby PPI alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, a (iv) iné skutočnosti, ktoré majú povahu tzv. vyššej moci, a ktorých existenciu a pôsobenie spoločnosť Orange ani pri vynaložení úsilia, ktoré možno v tejto situácii od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať, nemôže objektívne ovplyvniť).
- Účastník berie na vedomie, že nehnuteľnosť, na ktorej má byť inštalované zariadenie/ technológia spoločnosti Orange, počas doby poskytovania Služby PPI, musí mať platnú revíznú beskozvodovú správu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za prerušenie poskytovania Služby PPI a/alebo za akékoľvek škody vzniknuté Účastníkovi, vlastníkovi nehnuteľnosti alebo iným subjektom, v dôsledku úderu blesku, ktorý zasiahol inštalované zariadenie spoločnosti Orange na nehnuteľnosti.

- 3.3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je dohodnuté inak, je Koncovým bodom prístupového okruhu (prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba), ktorý Účastníkovi poskytuje spoločnosť Orange, miesto napojenia koncového komunikačného zariadenia k prístupovému okruhu, ktoré miesto je súčasne Koncovým bodom dátovej siete poskytovanej spoločnosťou Orange. Ak pre zariadenie a/alebo poskytovanie prístupového okruhu, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba PPI, je potrebné umiestniť niektoré zariadenie alebo viacero zariadení a iných sieťových prvkov (napr. anténa, prenosové káble a pod.) v alebo na nehnuteľnosti vlastnenej alebo užíanej Účastníkom, sa zmluvné strany dohodli, že Účastník na celú dobu Obdobia služby podľa

Prílohy 1 – S - produktovej dáva spoločnosti Orange právo užívať všetky potrebné priestory a plochy v alebo na nehnuteľnosti užívanej alebo vlastnenej Účastníkom za účelom osadenia alebo uloženia zariadení a iných sieťových prvkov používaných na poskytovanie Služby PPI podľa Zmluvy. Účastník sa zároveň zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti Zmluvy umožniť spoločnosti Orange resp. ňou určeným osobám prístup k týmto zariadeniam a iným sieťovým prvkom. Účastník zároveň súhlasí s tým, že spoločnosť Orange je oprávnená meniť, upravovať alebo iným spôsobom nakladať s uvedenými sieťovými prvkami umiestnenými v alebo na nehnuteľnostiach vlastnených a/alebo užívaných Účastníkom.

- 3.3.4 V prípade, ak sa spoločnosť Orange v Prílohe 2 – PPI – technickej, ktorá umožňuje poskytovanie Služby PPI osobitne zaviazala na poskytovanie Služby PPI v kvalite SLA, platia pre kvalitu Služby PPI pre jednotlivý Koncový bod Primárneho pripojenia (prístupového okruhu) podmienky uvedené v bode 3.3.14 až 3.3.31 nižšie. Pre vylúčenie pochybností spoločnosť Orange uvádza, že kvalita Služby PPI sa nevzťahuje na záložné pripojenia (prístupové okruhy) toho istého Koncového bodu.
- 3.3.5 V prípade, že sa Služba PPI podľa Prílohy 2 – PPI – technickej poskytuje cez prístupový okruh (pripojenie) prostredníctvom mobilnej rádiovkej 4G siete s využitím technológie LTE s garantovanou rýchlosťou (ďalej len „**LTE pripojenie**“), poskytovanie Služby PPI je podmienené aj uzavretím osobitnej Dohody o zriadení a poskytovaní prístupového okruhu.
- 3.3.6 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že prenosová rýchlosť deklarovaná v Prílohe 2 – PPI – technickej pre Službu PPI predstavuje prenosovú rýchlosť (v prípade, ak je to uvedené v parametroch konkrétneho pripojenia, tak garantovanú rýchlosť, inak je rýchlosť len maximálne teoreticky dosiahnuteľná – best effort) medzi koncovým bodom Služby PPI a koncovým bodom národnej siete tvoreným PE smerovačom, ku ktorému je Koncový bod služby pripojený, meraná podľa odporúčania IETF RFC 2544 resp. ITU-T Y.1564, pričom deklarovaná priepustnosť sa vzťahuje na ethernetové rámce veľkosti 1518 B. Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovkej siete podniku, potom je prípustné zníženie prenosovej rýchlosti a zhoršenie prenosových parametrov Služby PPI v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vln medzi Koncovým bodom služby a koncovým bodom národnej siete. Spoločnosť Orange negarantuje parametre prenosu dát medzi koncovým bodom služby a akýmkoľvek rozhraním mimo siete spoločnosti Orange.
- 3.3.7 Ak sa spoločnosť Orange v zmysle bodu 3.3.4 zaviazala na poskytovanie Služby PPI v kvalite SLA a súčasne sa strany v Prílohe 2 – PPI – technickej dohodli, že koncové zariadenie, napr. CPE router (ďalej len „**Koncové zariadenie**“) pripojené ku Koncovému bodu pripojenia (prístupového okruhu) bude pod správou spoločnosti Orange, vzťahujú sa primerane ustanovenia bodov 3.3.14 až 3.3.31 aj na prevádzku tohto Koncového zariadenia. Zároveň platí, že ak je toto koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady koncového zariadenia s tým, že Účastník je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností poskytovať Službu PPI v kvalite SLA, ak budú mať vady plnení spoločnosti Orange pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.
- 3.3.8 V prípade, že Koncové zariadenie bude pod správou spoločnosti Orange, pričom na samotné pripojenie (primárne alebo záložné) sa nebude vzťahovať garancia kvality SLA v zmysle bodov 3.3.14 až 3.3.31, platí, že spoločnosť Orange bude odstraňovať vady Koncového zariadenia tak, ako je povinná odstraňovať vady poskytovanej Služby PPI podľa Dátových VOP a platných právnych predpisov, pričom však, ak je Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady pripojenia, ktoré majú svoj pôvod v samotnom zariadení a je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností riadne poskytovať Službu PPI v prípade, ak budú mať vady služby pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.
- 3.3.9 Za odstránenie vady Koncového zariadenia sa považuje aj jeho výmena za Koncové zariadenie bez väd, pričom, ak je vymieňané Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, v takom prípade je Účastník povinný uzavrieť so spoločnosťou Orange nájomnú zmluvu, predmetom ktorej bude nové Koncové zariadenie, a prevziať vymieňané vadné Koncové zariadenie. V prípade, že Účastník svoju povinnosť uzavrieť nájomnú zmluvu podľa predchádzajúcich ustanovení tejto vety nesplní, spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania s plnením svojej povinnosti poskytovať dotknuté pripojenie (prístupový okruh) riadne a bez väd. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že namiesto nájmu nového Koncového zariadenia, spoločnosť Orange predá nové Koncové zariadenie Účastníkovi, alebo že si nové Koncové zariadenie zabezpečí Účastník sám.
- 3.3.10 Predchádzajúce ustanovenia bodu 3.3.8 a 3.3.9 platia obdobne aj pre prípad, že Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange nie je vlastníctvom Účastníka ale tretej osoby, pričom však toto Koncové zariadenie nedodávala spoločnosť Orange ale Účastník alebo tretia osoba pre Účastníka. V prípade, že nebude Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange, táto nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v Koncovom zariadení, ani nie je povinná riešiť odstránenie nedostatkov, pričom v takomto prípade zodpovedá za riadne poskytovanie Služby PPI len po rozhranie, ktorým je miesto pripojenia Koncového zariadenia k prístupovému okruhu (pripojeniu) t.j. k sieti spoločnosti Orange.
- 3.3.11 Účastník je povinný zabezpečiť po celú dobu, po ktorú bude mať Koncové zariadenie spoločnosť Orange v správe, aby mala spoločnosť Orange alebo ňou určený tretí subjekt vykonávajúci správu resp. niektoré činnosti spojené so správou Koncového zariadenia voľný prístup ku Koncovému zariadeniu, pokiaľ bude Koncové zariadenie umiestnené mimo priestorov spoločnosti Orange, pričom nedodržanie tejto povinnosti zbavuje spoločnosť Orange zodpovednosti za akékoľvek porušenie jej povinnosti (na takéto porušenie povinnosti sa hľadí, akoby k nemu vôbec nedošlo), pokiaľ bude toto porušenie spôsobené, zapríčinené alebo bude akokoľvek vzdialeným dôsledkom nesplnenia povinnosti Účastníka zabezpečiť voľný prístup ku Koncovému zariadeniu.
- 3.3.12 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely poskytovania Služby PPI spoločnosť Orange prideliť Účastníkovi IP adresy pre jej poskytovanie dočasne, a to na Obdobie služby. Po ukončení poskytovania Služby PPI je spoločnosť Orange oprávnená ukončiť poskytovanie pridelených IP adries Účastníkovi a prideliť ich na základe žiadosti inému subjektu.
- 3.3.13 Účastník sa zaväzuje IP adresy pre poskytovanie Služby PPI pridelené zo strany spoločnosti Orange využívať v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky (SR) a právnym poriadkom Európskej únie, a v súlade s pravidlami pridelenia a užívania IP adries, ktoré pre využívanie IP adries stanovila organizácia RIPE NCC a ktoré sú zverejnené na webovej stránke RIPE NCC. Účastník je oprávnený poskytovať jemu pridelené IP adresy v rámci svojej podnikateľskej alebo inej obdobnej činnosti svojím zmluvným zákazníkom. Účastník sa zaväzuje neposkytovať (odplatne ani bezodplatne) jemu pridelené IP adresy tretej strane, ktorá je taktiež poskytovateľom IP adries v rámci SR.

Garancia kvality poskytovanej Služby PPI a dôsledky jej nedodržania

3.3.14 Ak sa zmluvné strany v jednotlivjej Prílohe 2 – S - technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovateľ**“) sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne parametre Služby PPI poskytovanej podľa dotknutej produktovej Prílohy 1 (ďalej len „**SLA**“), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy:

- a) „**doba pokrytia**“ (ďalej len „**CT**“ – Coverage Time) je doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia. Pre účely výpočtov sa CT vyjadruje v celých minútach za dané sledované obdobie;
- b) „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej len „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v Prílohe 2 – S - technickej k Službe PPI;
- c) „**doba trvania poruchy**“ (ďalej len „**TOUT**“) je doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy Účastníkom a TF je čas odstránenia poruchy Služby PPI poskytovateľom alebo tiež $TOUT = TF - TA$. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;
- d) „**dostupnosť služby**“ (ďalej len „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti Služby PPI v pomere k dobe pokrytia. Dostupnosť Služby PPI je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA [\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\%$$

kde $\sum T_{OUT}$ - je suma všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy v danom sledovanom období. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor.

- e) „**parametre SLA**“ sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby PPI uvedené v tomto dokumente
- f) „**porucha Služby PPI**“ je stav Služby PPI, ktorý v dôsledku chyby v sieti poskytovateľa znemožňuje Účastníkovi riadne využívanie Služby PPI v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných v Prílohe 2 – S – technickej k Rámcovej zmluve k Službe PPI. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby PPI je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu Služby PPI sa nepovažuje
 - a) taká porucha, za ktorú poskytovateľ nezodpovedá v zmysle bodu 3.3.18 OPS;
 - b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
 - c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania Služby PPI v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej Účastníkovi v zmysle bodu 3.3.29 OPS.

Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Porucha Služby PPI sa vzťahuje vždy na jeden Koncový bod Služby PPI. V prípade sporu medzi Účastníkom a poskytovateľom o tom, či je služba v stave poruchy Služby PPI sa za poruchu Služby PPI bude považovať nepriechodnosť ICMP ping-u medzi Koncovým bodom Služby PPI a aktuálnou IP adresou servera na URL: www.six.sk.

- g) „**prevádzkový priestor Poskytovateľa**“ je priestor v oprávnenej držbe poskytovateľa na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete Poskytovateľa.
- h) „**prevádzkový priestor Účastníka**“ je priestor v oprávnenej držbe Účastníka na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza Koncový bod Služby PPI a zariadenia poskytovateľa prostredníctvom ktorých je Služba PPI poskytovaná.
- i) „**prístupový okruh**“ je fyzické alebo logické telekomunikačné spojenie medzi Koncovým bodom Služby PPI umiestneným v prevádzkových priestoroch Účastníka a koncovým bodom národnej siete. Poskytovateľ je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zariadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku.
- j) „**sieť Poskytovateľa**“ je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba PPI. Sieť poskytovateľa zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch poskytovateľa a prípadné prístupové okruhy.
- k) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.

3.3.15 Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení siete poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba PPI poskytovaná, inštalovaných od Koncového bodu Služby PPI v smere do siete poskytovateľa okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania Služby PPI bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom.

3.3.16 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Koncového bodu Služby PPI v smere do siete v správe Účastníka.

- 3.3.17 Účastník zabezpečí pracovníkom poverených poskytovateľom prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch Účastníka alebo v príslušných priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.
- 3.3.18 Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
- a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe poskytovateľa umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii;
 - b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe poskytovateľa zo strany Účastníka;
 - c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu poskytovateľom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch Účastníka;
 - d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa;
 - e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania Služby PPI s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom;
 - f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry poskytovateľa v prevádzkových priestoroch Účastníka.
- 3.3.19 Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovkej siete poskytovateľa, potom poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov Služby PPI v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vln medzi Koncovým bodom Služby PPI a koncovým bodom národnej siete.
- 3.3.20 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia v správe poskytovateľa inak, ako pre účely Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe poskytovateľa inštalovanými v prevádzkových priestoroch Účastníka. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:
- a) pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;
 - b) v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti poskytovateľa podľa bodu 3.3.15;
 - c) všetky škody a náklady, ktoré vznikli poskytovateľom v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a tiež ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov Účastníka.
- 3.3.21 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby PPI a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete poskytovateľa. Poskytovateľ na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti poskytovateľa za účelom udržania parametrov Služby PPI v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok v tomto článku OPS zjednať nápravu tak, aby Služba PPI spĺňala technické parametre v Prílohe 2 – S - technickej Rámcovej zmluvy.
- 3.3.22 Poskytovateľ garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA uvedených v Prílohe 2 – S - technickej pre Službu PPI za nasledovných podmienok:
- a) Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu Koncovému bodu Služby PPI.
 - b) Do doby trvania poruchy sa nepočíta doba, počas ktorej bolo pri poruche primárneho riešenia Služby PPI využité jej plnohodnotné záložné riešenie s prenosovou rýchlosťou aspoň na úrovni primárneho riešenia Služby PPI.
 - c) Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania Služby PPI alebo bola znížená kvalita Služby PPI v dôsledku plánovanej údržby a porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle bodu 3.3.18 OPS.
- 3.3.23 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.
- 3.3.24 Účastník pred začatím poskytovania Služby PPI poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- g) Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
 - h) Adresa účastníka,
 - i) IČO / DRČ / RČ,
 - j) Telefón, , e-mail,
 - k) Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
 - l) Heslo (Účastník prideli jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
- 3.3.25 Kontaktné údaje Účastníka pre proaktívne nahlasovanie porúch identifikovaných monitorovacím systémom siete poskytovateľovi Účastníkovi je uvedený v Zozname a musí obsahovať nasledovné údaje (platí len v prípade, že sa strany dohodli na poskytovaní služby Proaktívny monitoring):
- a) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch cez SMS;
 - b) E-mail pre nahlasovanie porúch;
 - c) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch prostredníctvom telefonického kontaktu.
- 3.3.26 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.3.23 až 3.3.25 musí byť druhej zmluvnej strane reukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
- 3.3.27 Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA

- a) V prípade nedodržania garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie zodpovednosť poskytovateľ v zmysle ustanovení bodu 3.3.14, sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie Služby v sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky

Parameter SLA	Hodnota prekročenia	Zľava
Za každé prekročenie garantovaného parametra TTR o každú celú hodnotu prekročenia	1 hodina	2% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby
Za každé prekročenie garantovaného parametra SA o každú celú hodnotu prekročenia	1 %	3% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby

- b) Zľavy uvedené v písm. a) tohto bodu si môže Účastník uplatniť u podniku len na základe písomnej žiadosti najneskôr do 3 mesiacov po odstránení poruchy, pričom po tomto termíne nárok Účastníka zaniká. Zľavy sa vypočítavajú z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby PPI, ktoré boli priamo postihnuté prekročením garantovaného parametra SLA. Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy vyjadrená v percentách uvedená v písm. a) tohto bodu. Vypočítané zľavy za jednotlivé nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú. Celková percentuálna hodnota zľavy za nedodržanie parametrov SLA je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby PPI, ktoré boli priamo postihnuté prekročením parametrov SLA. Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom období môže Účastník uplatniť len jedenkrát. Ak doba trvania jednotlivé poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.
- c) Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie garantovaných parametrov Služby podľa písm. a) a b) tohto bodu vyššie sa Účastník zaväzuje zaplatiť spoločnosti Orange mesačný poplatok vo výške uvedenej v tabuľke článku 2 Prílohy 1 - S - technickej, ktorou sa poskytuje Služba PPI.

3.3.28 Postup pri riešení poruchových stavov:

- a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.
- b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.3.23. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
 - Meno a telefónne číslo nahlásujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
 - Heslo pridelené nahlásujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
- c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a prideli poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
- d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy. V prípade proaktívneho oznámenia poruchy účastníkovi sa za začiatok doby trvania poruchy považuje až čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom počas telefonického kontaktu v zmysle písm. b) tohto bodu.
- e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
- f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.
- g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.
- h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
 - Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).
- i) Ak je funkčnosť Služby Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
- Čas odstránenia poruchy,
 - Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,

- Obnovenie prevádzky Služby.
 - j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa
- 3.3.29 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a údržba a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktnie podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu poskytovanú Účastníkovi. Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušenia poskytovania Služby v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.
- 3.3.30 Účastník pred začatím poskytovania Služby PPI poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.3.24. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
 - Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
 - Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
- 3.3.31 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.

3.4 Služba Manažovaná WiFi

- 3.4.1 Za účelom poskytovania Služby Manažovaná WiFi sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom a odovzdať ho Účastníkovi v lehote a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technickej uzavretej k Prílohe 1 – PPI – produktovej alebo k Prílohe 2 – DVPS – produktovej (ďalej len „Príloha 2 – Manažovaná WiFi – technická“). Pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom pre Účastníka sa považuje za odovzdané Účastníkovi dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že odovzdanie pripojenia Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkcii pripojenia Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o pripojení Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom, tak sa pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom považuje za odovzdané dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu Manažovaná WiFi prostredníctvom pripojených Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom dňom jeho odovzdania Účastníkovi.
- 3.4.2 Zriadenie Služby Manažovaná WiFi predstavuje konfiguráciu a inštaláciu zariadenia v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby Manažovaná WiFi. Zriadenie Služby Manažovaná WiFi nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako sú zariadenia uvedených v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technická. Súčasťou prvotnej konfigurácie je nastavenie WiFi prístupových bodov pre správnu spoluprácu so Službou PPI alebo Službou DVPS.
- 3.4.3 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby Manažovaná WiFi, najmä zabezpečiť prístup spoločnosti Orange k miestu zriadenia Služby Manažovaná WiFi, inštalovaniu zariadení a zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby Manažovaná WiFi.
- 3.4.4 V súvislosti s poskytovanou Službou Manažovaná WiFi spoločnosť Orange prenecháva Účastníkovi do dočasného užívania počas doby poskytovania Služby Manažovaná WiFi zariadenia uvedené v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technická. Spoločnosť Orange je povinná odovzdať Účastníkovi zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania zariadení.
- Účastník:
- a) je oprávnený užívať zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby Manažovaná WiFi.
 - b) nie je oprávnený prenechať zariadenia na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do zariadení alebo umožniť zásah do zariadení tretej osobe.
 - c) je povinný chrániť zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou a v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť spoločnosti Orange vzniknutú škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť spoločnosti Orange.
- 3.4.5 Práva a povinnosti spoločnosti Orange pri poskytovaní Služby Manažovaná WiFi:
- a) Spoločnosť Orange je oprávnená uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služby Manažovaná WiFi na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení. Spoločnosť Orange je oprávnená pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Manažovaná WiFi, pokiaľ je poskytovanie Služby Manažovaná WiFi znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka).
 - b) Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby Manažovaná WiFi v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka, ak je Služba Manažovaná WiFi využívaná v rozpore s RZ, OPS

alebo Prílohou 2 – Manažovaná WiFi – technická, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia spoločnosti Orange, k ohrozeniu práv a/alebo oprávnených záujmov spoločnosti Orange alebo k ohrozeniu práv a/alebo oprávnených záujmov tretích subjektov.

- c) Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby Manažovaná WiFi, alebo vylepšiť prístup k Službe Manažovaná WiFi, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo prispeje k používateľskému komfortu pri využívaní Služby Manažovaná WiFi.
- d) Po prerušení alebo obmedzení poskytovania Služby Manažovaná WiFi spoločnosť Orange začne znovu poskytovať Službu Manažovaná WiFi v plnom rozsahu na základe žiadosti Účastníka, ak do 90 kalendárnych dní od obmedzenia, resp. prerušenia poskytovania Služby Manažovaná WiFi odpadne dôvod pre jej obmedzenie alebo prerušenie. Márnym uplynutím 90-dňovej lehoty je spoločnosť Orange oprávnená bez ďalšieho vymazať všetky dáta Účastníka.
- e) Účastník súhlasí s tým, ak výslovne nie je stanovené inak, že spoločnosť Orange nie je povinná po deaktivácii Služby Manažovaná WiFi alebo po jej zániku udržiavať, uchovávať alebo vrátiť Účastníkovi dáta a že spoločnosť Orange nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu vzniknutú vymazaním týchto dát.
- f) Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu alebo ušlý zisk, ktorý vznikol Účastníkovi používaním Služby Manažovaná WiFi.
- g) Spoločnosť Orange nie je zodpovedná za obsahovú stránku uložených alebo prenesených dát prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi. Spoločnosť Orange nie je zodpovedná ani za využívanie Služby Manažovaná WiFi Účastníkom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.
- h) Spoločnosť Orange nie je v súvislosti s ukladanými a prenesenými dátami zodpovedná za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi, webových stránkach a e-mailových schránkach Účastníka, ktorého sa dopustí Účastník používaním a šírením materiálov, na použitie ktorých nemá potrebný súhlas ich autorov. Spoločnosť Orange tiež nezodpovedá za prípadné porušenie práv, na ktoré sa vzťahuje ochrana obchodného mena, ochranné známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva.
- i) Spoločnosť Orange zodpovedá výhradne za výpadky či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany spoločnosti Orange, pričom na určenie dôvodu výpadku alebo poruchy je rozhodujúci monitoring spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange nezodpovedá za poruchy spôsobené mimo jej technológie (teda poruchy tretích strán, na ceste doručenia súvisiacich služieb k Účastníkovi).
- j) Spoločnosť Orange je oprávnená na diaľku kontrolovať verziu softvéru využívaného ako súčasť Služby Manažovaná WiFi na zariadení a následne odporučiť alebo priamo vykonať jeho aktualizáciu. Účastník súhlasí s tým, že o aktualizácii softvéru nemusí dostať notifikáciu.
- k) Spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah stránok alebo služieb tretích strán, ku ktorým Účastník získal prístup v súvislosti s využívaním Služby Manažovaná WiFi.

3.4.6 Práva a povinnosti Účastníka pri poskytovaní Služby Manažovaná WiFi:

- a) Pokiaľ Účastník chce svoju LAN sieť šíriť prostredníctvom WiFi signálu, musí zabezpečiť jej pripojenie do Koncového zariadenia podľa bodu 3.3.7 OPS dodaného so Službou PPI alebo Službou DVPS poskytovanou spoločnosťou Orange pre Účastníka na základe Prílohy 1 – S – produktová.
- b) Účastník berie na vedomie, že pre správne používanie Služby Manažovaná WiFi sa vyžaduje vyčlenenie kapacity z internetovej konektivity v rozsahu do 0,512 Mbps pri overovaní Účastníka cez landingpage v závislosti od funkčnosti/náročnosti landingpage.
- c) Účastník je povinný Službu Manažovaná WiFi používať len spôsobom, ktorý je v súlade s RZ a jej prílohami, s prípadnými pokynmi spoločnosti Orange a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými a účinnými v SR.
- d) Účastník je povinný uhradiť cenu, poplatky a náhrady za poskytnutú Službu Manažovaná WiFi riadne a včas.
- e) Účastník nie je oprávnený prevádzkovať v rámci Služby Manažovaná WiFi obsah, ktorý je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky, s normami príslušných orgánov Európskej únie, Európskych spoločenstiev, Európskeho hospodárskeho spoločenstva, pokiaľ sa na základe prístupu Slovenskej republiky k Európskej únii priamo aplikujú tiež na teritórium Slovenskej republiky, s medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá bola publikovaná v Zbierke zákonov alebo v Zbierke medzinárodných zmlúv, s dobrými mravmi alebo so zásadami poctivého obchodného styku, so zvyklosťami alebo s rozhodnutím súdu alebo právnymi obyčajami daného jazykového teritória.
- f) Účastník nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah uložených alebo prenesených dát prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi. Spoločnosť Orange nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených a prenesených dát Účastníka.
- g) Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadaných správ alebo iným

zneužíváním prístupu do siete internet alebo iným neoprávneným konaním. Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom a dielam používaním Služby Manažovaná WiFi.

- h) Účastník nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softvéru patriacemu spoločnosti Orange alebo akejkoľvek tretej strane, ktorej zariadenie môže spoločnosť Orange používať pri poskytovaní Služby Manažovaná WiFi.
- i) Účastník týmto udeľuje súhlas spoločnosti Orange na doručovanie informácií v elektronickej forme týkajúcich sa Služby Manažovaná WiFi, a to na e-mailové adresy zadané Účastníkom pri objednávaní Služby Manažovaná WiFi. Vzhľadom na to, že obsahom uvedených e-mailov môžu byť informácie týkajúce sa funkcionality a využívania Služby Manažovaná WiFi, Účastník berie na vedomie, že bez udelenia súhlasu v zmysle tohto bodu nie je možné Službu Manažovaná WiFi využívať.
- j) Účastník je povinný dodržiavať akékoľvek technické obmedzenia Služby Manažovaná WiFi, ktoré ju umožňujú používať iba určitými spôsobmi a nesmú ich obchádzať. Účastník nie je oprávnený zasahovať do Služby Manažovaná WiFi ani do softvéru poskytnutého ako jej súčasť žiadnym takým spôsobom, ktorý by predstavoval trvalé alebo dočasné odstránenie technického obmedzenia („workaround“).
- k) Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že je povinný sám si zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie poskytnuté mu zo strany spoločnosti Orange, a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami.
- l) Účastník sa zaväzuje, že nebude pri používaní Služby Manažovaná WiFi prevádzkovať stránky alebo služby a ukladať resp. prehliadať obsah nasledovného charakteru: warezové stránky, stránky na sťahovanie nelegálneho softvéru, hudby a filmov, erotické a porno stránky, chatové stránky, stránky, ktorých obsah akýmkoľvek spôsobom porušuje platné právne predpisy Slovenskej republiky alebo Európskej únie, ako i dobré mravy. V prípade využívania poskytovaných služieb Účastníka vyššie uvedeným spôsobom, prípadne na rozosielanie nevyžiadanej pošty (spamu), ktorými sa porušujú autorské, patentové, priemyselné práva, práva z ochranných známk alebo iné obdobné práva, ktorými sa ohrozuje súkromie a bezpečnosť a súkromie počítačových systémov iných užívateľov siete internet (napr. prostredníctvom vírusov, generátorov hesiel a pod), ktoré obsahujú akékoľvek informácie ohrozujúce alebo poškodzujúce dobré meno spoločnosti Orange alebo jeho pracovníkov, ktorým sú priamo alebo nepriamo poškodzované práva tretích osôb.

3.5 Garancia kvality poskytovanej Služby Manažovaná WiFi a dôsledky jej nedodržania

- 3.5.1 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytnúť Účastníkovi zariadenia, nakonfigurovať ich podľa požiadaviek Účastníka a vykonávať správu zariadení.
- 3.5.2 Požadovaná zmena nastavenia Služby Manažovaná WiFi bude v štandardných prípadoch vykonaná do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na zmenu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie zmeny. Ak rozsah požadovaných zmien neumožní túto lehotu dodržať, spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným zmenám na vykonanie zmien. Možnosti zmeny nastavenia zariadenia sú obmedzené jeho parametrami a rozsahom poskytovanej Služby Manažovaná WiFi.
- 3.5.3 Účastník je povinný telefonicky oznámiť spoločnosti Orange akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky Služby Manažovaná WiFi bez zbytočného odkladu. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej Služby Manažovaná WiFi.
- 3.5.4 Kontaktné miesto spoločnosti Orange pre nahlasovanie porúch je:
 - Zodpovedná osoba: Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko;
 - Telefónne číslo: 0908 908 908 (908 zo siete Orange)
0908 00 61 61 v čase od 8:00 do 21:00.
- 3.5.5 Zoznam Účastníkom splnomocnených osôb oprávnených nahlasovať poruchy služby (ďalej len „**Splnomocnená osoba**“) Účastník poskytne v osobitnom dokumente „zoznam splnomocnených osôb Účastníka“, ktorý musí obsahovať nasledovné údaje Splnomocnenej osoby:
 - Meno a priezvisko:
 - Telefónne čísla:
 - E-mail:
 - Heslo:
- 3.5.6 Lehoty na odstránenie porúch: Nasledujúci pracovný deň po nahlásení poruchy.
 - a) ak Účastník nahlási poruchu zariadenia v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, teda telefonicky, alebo emailom na kontakty uvedené v bode 3.5.4 týchto OPS, do 19.00 hod. pracovného dňa, lehota na jej odstránenie je do 24.00 (polnoc) nasledujúceho pracovného dňa.
ak Účastník nahlási poruchu zariadenia v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy po 19.00 hod. pracovného dňa alebo mimo pracovný deň, lehota na jej odstránenia sa predlžuje o ďalší pracovný deň.
- 3.5.7 Lehoty uvedené vyššie neplatia, ak porucha nastala zavinením Účastníka. V takomto prípade je lehota na odstránenie poruchy určená povahou poruchy.

3.6 Služba Dátová virtuálna privátna sieť

- 3.6.1 Za účelom poskytovania Služby DVPS sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť Dátovú virtuálnu privátnu sieť Účastníka, v jej rámci zriadiť pripojenie jeho telekomunikačných zariadení do siete spoločnosti Orange, a túto odovzdať Účastníkovi v lehote uvedenej a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – DVPS – technickej uzavretej k Prílohe 1 – DVPS – produktovej. Dátová virtuálna privátna sieť Účastníka sa bude považovať za zriadenú a sprístupnenú dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkčnosti zariadenia Dátovej virtuálnej privátnej siete. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o zriadení Dátovej virtuálnej privátnej siete Služby DVPS, tak sa Dátová virtuálna privátna sieť považuje za odovzdanú dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu DVPS prostredníctvom zriadenej Dátovej privátnej virtuálnej siete dňom jej odovzdania Účastníkovi.
- 3.6.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu DVPS za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka:
- a) Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť Službu DVPS. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – DVPS – technickú, ktorá umožňuje poskytovanie Služby DVPS v rozsahu podľa Prílohy 1 – DVPS – produktovej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pre zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete a poskytovanie Služby DVPS, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange určeným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby DVPS.
 - b) V prípade, že Účastník bude v omeškani s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie písm. a), spoločnosť Orange je oprávnená posunúť termín zriadenia Služby DVPS a začatia poskytovania Služby DVPS podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – DVPS – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškani bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkolvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.
 - c) Spoločnosť Orange nezodpovedá za oneskorenie zriadenia Dátovej virtuálnej privátnej siete Služby DVPS alebo za znemožnenie jej zriadenia a/alebo poskytovania Služby DVPS alebo iných plnení podľa Zmluvy Účastníkovi [resp. tretím osobám], ak takéto oneskorenie alebo nemožnosť plnenia má pôvod v neposkytnutí potrebnej súčinnosti zo strany tretích strán, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete Služby DVPS a poskytovanie Služby DVPS alebo iných plnení podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve Účastníkovi resp. tretím osobám (najmä avšak nielen o (i) neposkytnutie súčinnosti vlastníka alebo prenajímateľa nehnuteľnosti, v alebo na ktorej má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, potrebná pre poskytovanie Služby DVPS alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, (ii) nevydanie potrebných administratívnych rozhodnutí a povolení pre inštaláciu zariadení alebo technológií (najmä no nielen v rámci konaní v zmysle právnych predpisov v oblasti stavebného práva), (iii) priesťahy spôsobené neúmernými finančnými a inými požiadavkami vlastníkov nehnuteľností, cez ktoré má viesť elektronická komunikačná sieť spoločnosti Orange alebo na ktorých má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, nevyhnutná pre poskytovanie Služby DVPS alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, a (iv) iné skutočnosti, ktoré majú povahu tzv. vyššej moci, a ktorých existenciu a pôsobenie spoločnosť Orange ani pri vynaložení úsilia, ktoré možno v tejto situácii od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať, nemôže objektívne ovplyvniť).
 - d) Účastník berie na vedomie, že nehnuteľnosť, na ktorej má byť inštalované zariadenie/ technológia spoločnosti Orange, počas doby poskytovania Služby DVPS, musí mať platnú reviznú bleskozvodovú správu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za prerušenie poskytovania Služby DVPS a/alebo za akékoľvek škody vzniknuté Účastníkovi, vlastníkom nehnuteľnosti alebo iným subjektom, v dôsledku úderu blesku, ktorý zasiahol inštalované zariadenie spoločnosti Orange na nehnuteľnosti.
- 3.6.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je dohodnuté inak, je koncovým bodom každého prístupového okruhu privátnej dátovej siete Účastníka (prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba DVPS), ktorý Účastníkovi poskytuje spoločnosť Orange, miesto napojenia koncového komunikačného zariadenia k prístupovému okruhu, ktoré miesto je súčasne koncovým bodom dátovej siete poskytovanej spoločnosťou Orange. Ak pre zriadenie a/alebo poskytovanie prístupového okruhu, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba DVPS, je potrebné umiestniť niektoré zariadenie alebo viacero zariadení a iných sieťových prvkov (napr. anténa, prenosové káble a pod.) v alebo na nehnuteľnosti vlastnenej alebo užívanej Účastníkom, sa zmluvné strany dohodli, že Účastník na celú dobu Obdobia služby podľa Prílohy 1 – DVPS - produktovej dáva spoločnosti Orange právo užívať všetky potrebné priestory a plochy v alebo na nehnuteľnosti užívanej alebo vlastnenej Účastníkom za účelom osadenia alebo uloženia zariadení a iných sieťových prvkov používaných na poskytovanie Služby DVPS podľa Zmluvy. Účastník sa zároveň zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti Zmluvy umožniť spoločnosti Orange resp. ňou určeným osobám prístup k týmto zariadeniam a iným sieťovým prvkom. Účastník zároveň súhlasí s tým, že spoločnosť Orange je oprávnená meniť, upravovať alebo iným spôsobom nakladať s uvedenými sieťovými prvkami umiestnenými v alebo na nehnuteľnostiach vlastnených a/alebo užívaných Účastníkom.
- 3.6.4 V prípade, ak sa spoločnosť Orange v Prílohe 2 – DVPS – technickej, ktorá umožňuje poskytovanie Služby DVPS osobitne zaväže na poskytovanie Služby DVPS v kvalite SLA, platia pre kvalitu Služby DVPS pre jednotlivý Koncový bod Primárneho pripojenia (prístupového okruhu) podmienky uvedené v bode 3.6.12 až 3.6.29 nižšie. Pre vylúčenie pochybností spoločnosť Orange uvádza, že kvalita Služby DVPS sa nevzťahuje na záložné pripojenia (prístupové okruhy).
- 3.6.5 V prípade, že sa Služba DVPS podľa Prílohy 2 – DVPS – technickej poskytuje cez prístupový okruh (pripojenie) prostredníctvom mobilnej rádiovkej 4G siete s využitím technológie LTE s garantovanou rýchlosťou (ďalej len „**LTE pripojenie**“), poskytovanie Služby DVPS je podmienené aj uzavretím osobitnej Dohody o zriadení a poskytovaní prístupového okruhu.

- 3.6.6 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že prenosová rýchlosť deklarovaná v Prílohe 2 – DVPS – technickej pre Službu DVPS predstavuje prenosovú rýchlosť (v prípade, ak je to uvedené v parametroch konkrétneho pripojenia, tak garantovanú rýchlosť, inak je rýchlosť len maximálne teoreticky dosiahnuteľná – best effort) medzi koncovým bodom Služby DVPS a koncovým bodom národnej siete tvoreným PE smerovačom, ku ktorému je Koncový bod služby pripojený, meraná podľa odporúčaní IETF RFC 2544 resp. ITU-T Y.1564, pričom deklarovaná priepustnosť sa vzťahuje na ethernetové rámce veľkosti 1518 B. Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovkej siete podniku, potom je prípustné zníženie prenosovej rýchlosti a zhoršenie prenosových parametrov Služby DVPS v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vln medzi Koncovým bodom služby a koncovým bodom národnej siete. Spoločnosť Orange negarantuje parametre prenosu dát medzi koncovým bodom služby a akýmkoľvek rozhraním mimo siete spoločnosti Orange.
- 3.6.7 Ak sa spoločnosť Orange v zmysle bodu 3.6.4 zaviazala na poskytovanie Služby DVPS v kvalite SLA a súčasne sa strany v Prílohe 2 – DVPS – technickej dohodli, že koncové zariadenie, napr. CPE router (ďalej len „**Koncové zariadenie**“) pripojené ku Koncovému bodu pripojenia (prístupového okruhu) bude pod správou spoločnosti Orange, vzťahujú sa primerane ustanovenia bodov 3.6.12 až 3.6.29 aj na prevádzku tohto Koncového zariadenia. Zároveň platí, že ak je toto koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady koncového zariadenia s tým, že Účastník je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností poskytovať Službu DVPS v kvalite SLA, ak budú mať vady plnení spoločnosti Orange pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.
- 3.6.8 V prípade, že Koncové zariadenie bude pod správou spoločnosti Orange, pričom na samotné pripojenie (primárne alebo záložné) sa nebude vzťahovať garancia kvality SLA v zmysle bodov 3.6.12 až 3.6.29, platí, že spoločnosť Orange bude odstraňovať vady Koncového zariadenia tak, ako je povinná odstraňovať vady poskytovanej Služby DVPS podľa Dátových VOP a platných právnych predpisov, pričom však, ak je Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady pripojenia, ktoré majú svoj pôvod v samotnom zariadení a je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností riadne poskytovať Službu DVPS v prípade, ak budú mať vady služby pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.
- 3.6.9 Za odstránenie vady Koncového zariadenia sa považuje aj jeho výmena za Koncové zariadenie bez väd, pričom, ak je vymieňané Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, v takom prípade je Účastník povinný uzavrieť so spoločnosťou Orange nájomnú zmluvu, predmetom ktorej bude nové Koncové zariadenie, a prevziať vymieňané vadné Koncové zariadenie. V prípade, že Účastník svoju povinnosť uzavrieť nájomnú zmluvu podľa predchádzajúcich ustanovení tejto vety nesplní, spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania s plnením svojej povinnosti poskytovať dotknuté pripojenie (prístupový okruh) riadne a bez väd. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že namiesto nájmu nového Koncového zariadenia, spoločnosť Orange predá nové Koncové zariadenie Účastníkovi, alebo že si nové Koncové zariadenie zabezpečí Účastník sám.
- 3.6.10 Predchádzajúce ustanovenia bodu 3.6.8 a 3.6.9 platia obdobne aj pre prípad, že Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange nie je vlastníctvom Účastníka ale tretej osoby, pričom však toto Koncové zariadenie nedodávala spoločnosť Orange ale Účastník alebo tretia osoba pre Účastníka. V prípade, že nebude Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange, táto nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v Koncovom zariadení, ani nie je povinná riešiť odstránenie nedostatkov, pričom v takomto prípade zodpovedá za riadne poskytovanie Služby DVPS len po rozhranie, ktorým je miesto pripojenia Koncového zariadenia k prístupovému okruhu (pripojeniu) t.j. k sieti spoločnosti Orange.
- 3.6.11 Účastník je povinný zabezpečiť po celú dobu, po ktorú bude mať Koncové zariadenie spoločnosť Orange v správe, aby mala spoločnosť Orange alebo ňou určený tretí subjekt vykonávajúci správu resp. niektoré činnosti spojené so správou Koncového zariadenia voľný prístup ku Koncovému zariadeniu, pokiaľ bude Koncové zariadenie umiestnené mimo priestorov spoločnosti Orange, pričom nedodržanie tejto povinnosti zbavuje spoločnosť Orange zodpovednosti za akékoľvek porušenie jej povinnosti (na takéto porušenie povinnosti sa hľadí, akoby k nemu vôbec nedošlo), pokiaľ bude toto porušenie spôsobené, zapríčinené alebo bude akokoľvek vzdialeným dôsledkom nesplnenia povinnosti Účastníka zabezpečiť voľný prístup ku Koncovému zariadeniu.

Garancia kvality poskytovanej Služby DVPS a dôsledky jej nedodržania

- 3.6.12 Ak sa zmluvné strany v jednotlivých Prílohe 2 – DVPS - technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovateľ**“) sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne parametre Služby DVPS poskytovanej podľa dotknutej produktovej Prílohy 1 (ďalej len „**SLA**“), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy:
- „**doba pokrytia**“ (ďalej len „**CT**“ – Coverage Time) je doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia. Pre účely výpočtov sa CT vyjadruje v celých minútach za dané sledované obdobie;
 - „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej len „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v Prílohe 2 – DVPS - technickej;
 - „**doba trvania poruchy**“ (ďalej len „**TOUT**“) je doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy Účastníkom a TF je čas odstránenia poruchy Služby DVPS poskytovateľom alebo tiež $TOUT = TF - TA$. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;
 - „**dostupnosť služby**“ (ďalej len „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti Služby DVPS v pomere k dobe pokrytia. Dostupnosť Služby DVPS je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA [\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\%$$

kde $\sum T_{OUT}$ - je suma všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy v danom sledovanom období. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desiatinné miesta nahor.

- e) „**parametre SLA**“ sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby DVPS uvedené v tomto dokumente;
- f) „**porucha Služby DVPS**“ je stav Služby DVPS, ktorý v dôsledku chyby v sieti poskytovateľa znemožňuje Účastníkovi riadne využívanie Služby DVPS v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných v Prílohe 2 – DVPS – technickej k Rámcovej zmluve. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby DVPS je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu Služby DVPS sa nepovažuje:
- a) taká porucha, za ktorú poskytovateľ nezodpovedá v zmysle bodu 3.6.16 OPS;
 - b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
 - c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania Služby DVPS v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej Účastníkovi v zmysle bodu 3.6.27 OPS.
- Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Porucha Služby DVPS sa vzťahuje vždy na jeden Koncový bod Služby DVPS. V prípade sporu medzi Účastníkom a poskytovateľom o tom, či je služba v stave poruchy Služby DVPS sa za poruchu Služby DVPS bude považovať nepriechodnosť ICMP ping-u medzi Koncovým bodom Služby DVPS a aktuálnou IP adresou servera na URL: www.six.sk.
- g) „**prevádzkový priestor Poskytovateľa**“ je priestor v oprávnenej držbe poskytovateľa na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete Poskytovateľa.
- h) „**prevádzkový priestor Účastníka**“ je priestor v oprávnenej držbe Účastníka na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza Koncový bod Služby DVPS a zariadenia poskytovateľa prostredníctvom ktorých je Služba DVPS poskytovaná.
- i) „**prístupový okruh**“ je fyzické alebo logické telekomunikačné spojenie medzi Koncovým bodom Služby DVPS umiestneným v prevádzkových priestoroch Účastníka a koncovým bodom národnej siete. Poskytovateľ je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zriadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku.
- j) „**sieť Poskytovateľa**“ je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba DVPS. Sieť poskytovateľa zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch poskytovateľa a prípadné prístupové okruhy.
- k) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- 3.6.13 Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení siete poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba DVPS poskytovaná, inštalovaných od Koncového bodu Služby DVPS v smere do siete poskytovateľa okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania Služby DVPS bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom.
- 3.6.14 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Koncového bodu Služby DVPS v smere do siete v správe Účastníka.
- 3.6.15 Účastník zabezpečí pracovníkom poverených poskytovateľom prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch Účastníka alebo v príslušných priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.
- 3.6.16 Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
- a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe poskytovateľa umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii;
 - b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe poskytovateľa zo strany Účastníka;
 - c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu poskytovateľom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch Účastníka;
 - d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa;
 - e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania Služby DVPS s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom;
 - f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry poskytovateľa v prevádzkových priestoroch Účastníka.
- 3.6.17 Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovkej siete poskytovateľa, potom poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov Služby DVPS v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vln medzi Koncovým bodom Služby DVPS a koncovým bodom národnej siete.

- 3.6.18 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia v správe poskytovateľa inak, ako pre účely Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe poskytovateľa inštalovanými v prevádzkových priestoroch Účastníka. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:
- pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;
 - v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti poskytovateľa podľa bodu 3.6.13;
 - všetky škody a náklady, ktoré vznikli poskytovateľovi v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a tiež ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov Účastníka.
- 3.6.19 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby DVPS a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete poskytovateľa. Poskytovateľ na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti poskytovateľa za účelom udržiavania parametrov Služby DVPS v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok v tomto článku OPS zjednať nápravu tak, aby Služba DVPS spĺňala technické parametre v Prílohe 2 – S - technickej Rámcovej zmluvy.
- 3.6.20 Poskytovateľ garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA uvedených v Prílohe 2 – S - technickej pre Službu DVPS za nasledovných podmienok:
- Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu Koncovému bodu Služby DVPS.
 - Do doby trvania poruchy sa nepočíta doba, počas ktorej bolo pri poruche primárneho riešenia Služby DVPS využité jej plnohodnotné záložné riešenie s prenosovou rýchlosťou aspoň na úrovni primárneho riešenia Služby DVPS.
 - Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periody, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania Služby DVPS alebo bola znížená kvalita Služby DVPS v dôsledku plánovanej údržby a porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle bodu 3.6.16 OPS.
- 3.6.21 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.
- 3.6.22 Účastník pred začatím poskytovania Služby DVPS poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
 - Adresa účastníka,
 - IČO / DRČ / RČ,
 - Telefón, e-mail,
 - Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
 - Heslo (Účastník prideli jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
- 3.6.23 Kontaktné údaje Účastníka pre proaktívne nahlasovanie porúch identifikovaných monitorovacím systémom siete poskytovateľovi Účastníkovi je uvedený v Zozname a musí obsahovať nasledovné údaje (platí len v prípade, že sa strany dohodli na poskytovaní služby Proaktívny monitoring):
- Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch cez SMS;
 - E-mail pre nahlasovanie porúch;
 - Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch prostredníctvom telefonického kontaktu.
- 3.6.24 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.6.21 až 3.6.23 musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
- 3.6.25 Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA

- V prípade nedodržania garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie zodpovednosť poskytovateľ v zmysle ustanovení bodu 3.6.12, sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie Služby DVPS v sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky

Parameter SLA	Hodnota prekročenia	Zľava
Za každé prekročenie garantovaného parametra TTR o každú celú hodnotu prekročenia	1 hodina	2% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby DVPS
Za každé prekročenie garantovaného parametra SA o každú celú hodnotu prekročenia	1 %	3% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby DVPS

- Zľavy uvedené v písm. a) tohto bodu si môže Účastník uplatniť u podniku len na základe písomnej žiadosti najneskôr do 3 mesiacov po odstránení poruchy, pričom po tomto termíne nárok Účastníka zaniká. Zľavy sa vypočítavajú z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby DVPS, ktoré boli priamo postihnuté prekročením garantovaného parametra SLA. Keďkoľvek je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy vyjadrená v percentách uvedená v písm. a) tohto bodu. Vypočítané zľavy za jednotlivé nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú. Celková percentuálna hodnota zľavy za nedodržanie parametrov SLA je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby DVPS (do tejto sumy sa nezapočítava nájomné za poskytnutie zariadenia podľa Prílohy 2 – S – technickej), ktoré boli priamo postihnuté prekročením parametrov SLA. Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom

sledovanom období môže Účastník uplatniť len jedenkrát. Ak doba trvania jednotlivkej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

- c) Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie garantovaných parametrov Služby DVPS podľa písm. a) a b) tohto bodu vyššie sa Účastník zaväzuje zaplatiť spoločnosti Orange mesačný poplatok vo výške uvedenej v tabuľke článku 2 Prílohy 1 - DVPS - produktovej, ktorou sa poskytuje Služba DVPS.

3.6.26 Postup pri riešení poruchových stavov:

- a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.
- b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.6.21. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
 - Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
 - Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
- c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamenaná zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
- d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy. V prípade proaktívneho oznámenia poruchy účastníkovi sa za začiatok doby trvania poruchy považuje až čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom počas telefonického kontaktu v zmysle písm. b) tohto bodu.
- e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
- f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.
- g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.
- h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
- Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
 - Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
 - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
 - Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).
- i) Ak je funkčnosť Služby Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
- Čas odstránenia poruchy,
 - Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
 - Obnovenie prevádzky Služby.
- j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa

3.6.27 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a údržba a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktnie podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu DVPS poskytovanú Účastníkovi. Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušenia poskytovania Služby v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.

3.6.28 Účastník pred začatím poskytovania Služby DVPS poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.6.22. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:

- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
- Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
- Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
- Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
- Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

- 3.6.29 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby DVPS alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby DVPS, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.

Článok 4

Zásady správneho využívania Služieb

- 4.1 Účastník je povinný nezneužívať Služby. Je povinný dodržiavať zásady uvedené v tomto Článku 4 (ďalej len „Zásady“).
- 4.2 Účastník sa zaväzuje, že nebude využívať Služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom, v rozpore s Rámcovou zmluvou a jej jednotlivými Prílohami 1 – S – produktovými ako aj Prílohami 2 – S – technickými, v rozpore so Zmluvami, týmito OPS, Všeobecnými podmienkami poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange, a.s. ako aj ďalšími všeobecnými podmienkami vydávanými a zverejňovanými spoločnosťou Orange alebo takým spôsobom, ktorý by mal alebo mohol mať za následok zníženie kvality užívania Služieb pre ostatných účastníkov spoločnosti Orange.
- 4.3 Účastník sa zaväzuje využívať Služby výhradne pre svoju potrebu a spôsobom stanoveným v Rámcovej zmluve a jej prílohách, v týchto OPS, v Zmluve a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange, a.s. a ďalšími všeobecnými podmienkami spoločnosti Orange v rozsahu v akom sa poskytovanie Služieb nimi riadi. Účastník sa zaväzuje neposkytovať Služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie Služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange, a to ani bezodplatne, ak nie je v Rámcovej zmluve stanovené inak.
- 4.4 Účastník sa zaväzuje využívať Služby primerane, a to aj vrátane tých služieb alebo ich častí, ktoré sú označené ako neobmedzené, nekonečné, nonstop a podobne. Povinnosť dodržiavať kritérium primeranosti nie je stanovením presného časového ani objemového limitu využívania Služieb. Kritérium primeranosti využívania Služieb prostredníctvom konkrétnej SIM karty zaradenej do VPS sa určuje v závislosti od priemernej miery využívania obdobných služieb inými účastníkmi spoločnosti Orange prostredníctvom im pridelených SIM kariet. Využívanie Služby Účastníkom prostredníctvom konkrétnej SIM karty bude považované za neprimerané vtedy, ak bude podstatne prevyšovať priemernú mieru využívania obdobných služieb inými účastníkmi spoločnosti Orange prostredníctvom im pridelených SIM kariet.
- 4.5 Účastník nie je oprávnený SIM karty zaradené do Služby používať v GSM bránach. Porušenie tohto ustanovenia sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej zmluvy.
- 4.6 V prípade, ak Účastník poruší ktorúkoľvek zo Zásad, a to prostredníctvom ktorejkoľvek, hoci aj jednej, SIM karty, spoločnosť Orange je už po ich prvom porušení oprávnená upozorniť Účastníka na ich porušenie, a to telefonicky, e-mailom, alebo písomne. Za upozornenie Účastníka sa považuje aj upozornenie toho z Účastníkov, na ktorého je registrovaná SIM karta prostredníctvom ktorej boli porušené Zásady.
- 4.7 Po opätovnom (druhom a ďalšom) porušení Zásad, pričom nemusí ísť o opätovné porušenie tej istej Zásady, ako ani o porušenie Zásad prostredníctvom stálej tej istej SIM karty, sa strany dohodli, že Účastník stráca nárok na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia uvedené v bode 3 v príslušnej produktovej prílohe Rámcovej zmluvy s tým, že spoločnosti Orange vzniká právo voči Účastníkovi na zaplatenie plných cien (bez uplatnenia zliav, benefitov a cenových zvýhodnení), a to počnúc prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom došlo k druhému (alebo ďalšiemu) porušeniu Zásad. Strata nároku na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia na strane Účastníka a právo spoločnosti Orange účtovať Účastníkovi plné ceny vznikajú vo vzťahu k všetkým SIM kartám prideleným Účastníkovi, ktorý porušil Zásady. Spoločnosť Orange môže jednostranne rozhodnúť o tom, že právo na účtovanie plných cien bude uplatňovať iba voči SIM kartám, prostredníctvom ktorých boli porušené Zásady.
- 4.8 Strata nároku na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia podľa bodu 4.7 na strane Účastníka a právo spoločnosti Orange účtovať Účastníkovi plné ceny sú dočasné a trvajú počas obdobia 12 kalendárnych mesiacov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak (ďalej len „Dočasné obdobie“). Po uplynutí Dočasného obdobia sa nárok na zľavy, benefity a cenové zvýhodnenia Účastníkovi obnovuje.
- 4.9 Ak Účastník aj po prvom upozornení podľa bodu 4.6 OPS zotrvá naďalej v porušení Zásad, na ktoré bol upozornený, považuje sa takéto zotrvanie za opätovné porušenie Zásad podľa bodu 4.7 týchto OPS. Právo spoločnosti Orange na uplatňovanie plných cien podľa bodu 4.7 OPS sa uplatní zakaždým, keď dôjde k porušeniu ktorejkoľvek zo Zásad. Právo spoločnosti Orange dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ako ani právo spoločnosti Orange odstúpiť od Rámcovej zmluvy tým nie je dotknuté.

Článok 5

Povinnosť mlčanlivosti a doručovanie

- 5.1 Zmluvné strany sa v súlade s § 17 a nasl. a § 271 Obchodného zákonníka v Rámcovej zmluve dohodli na záväzkoch mlčanlivosti k Predmetu mlčanlivosti. Predmet mlčanlivosti je možno zverejniť alebo inak sprístupniť tretej osobe iba na základe písomného súhlasu druhej zmluvnej strany alebo v prípade, ak povinnosť zverejniť alebo inak sprístupniť tretej osobe Predmet mlčanlivosti alebo jeho časť stanovuje všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike, a to v prípade ak k sprístupneniu Predmetu mlčanlivosti došlo v rozsahu a spôsobom, ktorý neprekračuje rozsah a spôsob sprístupnenia vyžadovaný podľa tohto všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 5.2 Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje zverejnenie alebo iné sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti tretej osobe v prípade, že sa jedná o také údaje alebo iné skutočnosti tvoriace súčasť Predmetu mlčanlivosti, ktoré sú

verejne známe alebo dostupné z iných všeobecne dostupných zdrojov. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti tretej osobe v prípade, ak zmluvná strana, ktorá takéto údaje alebo iné skutočnosti sprístupnila tretej osobe, vie preukázať, že predmetné údaje alebo iné skutočnosti získala v súlade s platnými právnymi predpismi inak ako v súvislosti s uzavieraním resp. uplatňovaním Rámcovej zmluvy. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti v nevyhnutnom rozsahu tretej osobe, prostredníctvom ktorej zmluvná strana plní svoje povinnosti podľa Rámcovej zmluvy alebo uplatňuje svoje práva podľa nej alebo ktorá sa iným spôsobom s vedomím tejto zmluvnej strany podieľa na plnení povinností alebo uplatnení práv podľa Rámcovej zmluvy.

- 5.3 Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby povinnosť zachovávať mlčanlivosť v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto bodu dodržiavali aj ich zamestnanci, a to aj po skončení pracovného pomeru so zmluvnou stranou. Povinnosťou mlčanlivosti je v rovnakom rozsahu povinná ktorákoľvek zmluvná strana zaviazat' aj svojho zmluvného partnera, podieľajúceho sa na plneniach podľa Rámcovej zmluvy.
- 5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky písomnosti súvisiace s Rámcovou zmluvou sa budú zasielať na adresu, ktorú má zmluvná strana uvedenú ako adresu svojho sídla v príslušnom registri. Písomnosť sa bude považovať za doručeníu, ak bude zmluvnej strane zasielaná doporučenou zásielkou, a od jej odoslania uplynie 10 dní. Písomnosť podľa tohto bodu sa považuje za doručeníu desiaty deň odo dňa jej odoslania aj v prípade, ak sa zásielka vráti odosielateľovi ako nedoručená (a je pritom irelevantné z akého dôvodu), alebo aj v prípade, ak sa o nej adresát nedozvie.

Článok 6

Zodpovednosť za škodu, vyššia moc

- 6.1 Vyššia moc znamená najmä prírodné alebo živelné pohromy, teroristické útoky, explózie, závaly, prerušenie alebo preseknutie optického kábla, údery blesku, občianske nepokoje alebo povstania, vojenské operácie alebo branná pohotovosť štátu, obmedzenia a iné úkony štátnej alebo verejnej správy, sabotáže, štrajky, iné udalosti osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych noriem Slovenskej republiky.
- 6.2 Každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Rámcovej zmluvy a jej príloh, Zákona a ostatných právnych predpisov a to v rozsahu podľa Zákona, pokiaľ nepreukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.
- 6.3 Ak je pre prípad porušenia povinností zo strany Účastníka v Rámcovej zmluve alebo jej prílohách dohodnutá zmluvná pokuta, tak zmluvné strany sa dohodli, že zaplatením akejkoľvek zmluvnej pokuty podľa Rámcovej zmluvy a jej príloh nezaniká právo spoločnosti Orange na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.
- 6.4 Ak spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi koncové telekomunikačné zariadenia potrebné na riadne poskytovanie Služby, spoločnosť Orange bude odstraňovať nedostatky, ktoré sa vyskytnú na koncovom telekomunikačnom zariadení Účastníka, ktoré je pod správou spoločnosti Orange v primeraných lehotách podľa rozsahu a povahy nedostatku, resp. poruchy na koncovom telekomunikačnom zariadení; pričom platia primerane ustanovenia.

Článok 7

Súlady (Compliance) Korporátna zodpovednosť CSR

- 7.1 Rozvoj spoločnosti Orange a Účastníka je založený na súbore hodnôt a princípov, ktoré spoločnosť Orange konkretizovala najmä v Etickom kódexe (*The Group Code of Ethics*) a Protikorupčnej politike (*Orange group anti-corruption policy*), ktoré sú dostupné na www.orange.com alebo <https://gallery.orange.com/rse#v=d20662f2-c8b6-43ba-ae0b-54fe33bcd0c>.
- 7.2 Vyššie uvedené dokumenty odrážajú záväzok Zmluvných strán dodržiavať právne a regulačné normy súvisiace s ich podnikateľskou činnosťou. V tejto súvislosti sa Zmluvné strany dohodli, že budú dodržiavať:
- (i) všetky právne a regulačné ustanovenia týkajúce sa boja proti korupcii a obchodovania s vplyvom, najmä francúzsky trestný zákon, zákon č. 2016-1691 z 9. decembra 2016 o transparentnosti, boji proti korupcii a modernizácii hospodárskeho života (francúzsky zákon *Sapin 2*), zákon USA o zahraničných korupčných praktikách (*US Foreign Corrupt Practices Act*), zákon Spojeného kráľovstva proti korupcii (*UK Bribery Act*) a akúkoľvek inú legislatívu alebo reguláciu proti korupcii, ktorá sa vzťahuje na Rámcovú zmluvu,
- (ii) vnútroštátne, európske a medzinárodné právne a regulačné ustanovenia týkajúce sa medzinárodných ekonomických sankcií (ďalej len „**Ekonomické sankcie**“), obzvlášť embárgo, zákazov a/alebo obmedzení voči určitým krajinám, jednotlivcom alebo subjektom, ak sú uplatniteľné, najmä tými vydanými Organizáciou Spojených národov, Európskou úniou, jej členskými štátmi alebo Spojenými štátmi, body (i) a (ii) ďalej len „**Pravidlá súladu**“.
- 7.3 Každá Zmluvná strana vyhlasuje a zaručuje, že ona, jej predstavitelia, jej zástupcovia a jej „hlavní akcionári a/alebo primárni užívatelia výhod“ (definovaní na účely Rámcovej zmluvy ako akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá priamo alebo nepriamo vlastní viac ako 50 % hlasovacích práv v jednej zo Zmluvných strán, či už jednotlivco alebo spoločne, alebo ktorá ju priamo alebo nepriamo riadi, jednotlivco alebo spoločne), nepodliehajú Ekonomickým sankciám.
- 7.4 V prípade zmeny legislatívneho a/alebo regulačného rámca, ako aj akéhokoľvek súdneho rozhodnutia alebo rozhodnutia orgánu zodpovedného za presadzovanie Pravidiel súladu, ktoré by mohlo vyžadovať zmenu Rámcovej zmluvy vzhľadom na Pravidlá súladu, sa Zmluvné strany zaväzujú do jedného mesiaca v dobrej viere prerokovať a uzatvoriť dodatok k Zmluve, ak je takýto dodatok Rámcovej zmluvy možný.

- 7.5 Každá Zmluvná strana zaručuje, že:
- účinne zaviedla a dodržiava vhodné opatrenia na zistenie, preventívne a nápravné opatrenia, vrátane svojich predstaviteľov, zamestnancov, zástupcov a kontrolovaných spoločností zapojených do plnenia Rámcovej zmluvy, najmä s cieľom dodržiavať Pravidlá súladu,
 - zabezpečuje, aby jej subdodávateľa, dodávateľa a iní obchodní partneri zapojení do plnenia tejto Zmluvy súhlasili s dodržiavaním Pravidiel súladu.
- 7.6 Každá Zmluvná strana sa zaväzuje:
- kedykoľvek bezodkladne vyhovieť žiadostiam druhej Zmluvnej strany v súvislosti s preukázaním uplatňovania vyššie uvedených opatrení,
 - informovať druhú Zmluvnú stranu o nápravných opatreniach prijatých na dodržiavanie Pravidiel súladu, ak druhá Zmluvná strana vie o porušení týchto Pravidiel súladu (porušení samotnou Zmluvnou stranou alebo niektorou z vyššie uvedených osôb), a požaduje ich.
- 7.7 Ak niektorá zo Zmluvných strán nedodrží Pravidlá súladu a/alebo záväzky uvedené vyššie, druhá Zmluvná strana môže pozastaviť plnenie, na ktoré je podľa Rámcovej zmluvy povinná, alebo môže Rámcovú zmluvu ukončiť v súlade s ustanoveniami v článku „Odstúpenie od RZ a výpoveď RZ“.
- 7.8 **Súlad s korporátnou zodpovednosťou (CSR Rules)** - každá Zmluvná strana sa zaväzuje byť v súlade a vyžadovať od svojich dodávateľov a subdodávateľov a ostatných právnických osôb, nad ktorými vykonáva kontrolu, súlad so všetkými aplikovateľnými vnútroštátnymi, európskymi a medzinárodnými pravidlami týkajúcimi sa etických štandardov a zodpovedného správania, vrátane, avšak nie výlučne, pravidiel týkajúcich sa ľudských práv, ochrany životného prostredia, ľudského zdravia a bezpečnosti osôb a udržateľného rozvoja, hlavných zásad OECD, zásad OSN a štandardov Medzinárodnej organizácie práce (ďalej len „Pravidlá CSR“). Zmluvné strany sa zaväzujú zdržať sa a vyžadovať od svojich subdodávateľov a všetkých osôb, nad ktorými vykonávajú kontrolu, aby sa zdržali použitia detskej alebo nútej práce a bojovať proti akejkoľvek diskriminácii.
- 7.9 Predovšetkým v súlade s francúzskym zákonom č. 2017-399 zo dňa 27. marca 2017 o „povinnosti starostlivosti materských spoločností a ovládaných spoločností“, sa Zmluvné strany zaväzujú zamedziť poškodzovaniu ľudských práv a základných slobôd, zdravia a bezpečnosti osôb, a životného prostredia, v súvislosti s ich podnikateľskou činnosťou.
- 7.10 **Reporting** – Obe Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť druhej Zmluvnej strane všetky informácie a dáta potrebné pre i) zabezpečenie akejkoľvek povinnej ohlasovacej povinnosti a ii) implementáciu Pravidiel CSR.
- 7.11 **Hodnotenia** - S cieľom zaručiť dodržiavanie pravidiel CSR počas celej doby platnosti Rámcovej zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú, že kedykoľvek vyhovejú požiadavkám jednej zo Zmluvných strán, aby od druhej Zmluvnej strany získali všetky prvky, ktoré dokladujú jej súlad s CSR pravidlami. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek porušení pravidiel CSR, o ktorom sa dozvie, a táto prijme všetky vhodné prostriedky na čo najskoršie odstránenie tohto porušenia a bude informovať Zmluvnú stranu, ktorá oznámila porušenie o prijatých nápravných opatreniach.
- 7.12 **Ukončenie** – V prípade, ak niektorá zo Zmluvných strán nie je v súlade s Pravidlami či inými záväzkami uvedenými vyššie, je druhá Zmluvná strana oprávnená ukončiť Rámcovú zmluvu v súlade s ustanoveniami článku „Odstúpenie od RZ a výpoveď RZ“.

Článok 8

Niektoré práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti Orange vyplývajúce zo Zákona a dôsledky ich uplatnení na Rámcovú zmluvu

- 8.1 Spoločnosť Orange pred automatickým prolongovaním Prílohy 1 – S - produktovej uzatvorenej na dobu určitú, ak je táto automatická prolongácia dojednaná, informuje Účastníka na trvanlivom nosiči (listom, emailom alebo prostredníctvom aplikácie moj orange), najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Príloha 1 uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Príloha 1 – S – produktová uzatvorená a o spôsobe akým možno Rámcovú zmluvu v rozsahu dotknutej Prílohy 1 – S – produktovej vypovedať s výpovednou dobou jeden (1) mesiac; v tomto prípade sa výpovedná doba druhej vety čl. 3 bodu 3 Rámcovej zmluvy neuplatní. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne Účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifikách za služby, ktoré spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje. Následne spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje uvedené informácie raz ročne.
- 8.2 Účastník berie na vedomie, že podmienky poskytovania služieb podľa Rámcovej zmluvy, vrátane zliav z cien a ďalších benefitov poskytnutých Účastníkovi v jednotlivých Prílohách 1 – S – produktových Rámcovej zmluvy, sú, resp. budú medzi stranami dojednané v spojitosti so záväzkom Účastníka dodržať dohodnuté objemové záväzky a iné kritériá, vrátane napríklad záväzku dosahovať minimálny mesačný obrát, a to po celú dobu trvania Obdobia služby podľa jednotlivých Príloh 1 – S - produktovej. Účastník tiež berie na vedomie, že prijatie jeho záväzku dodržať minimálny mesačný obrát po celú dobu trvania Obdobia služby je pre spoločnosť Orange rozhodujúcou podmienkou pre vynaloženie nákladov na vybudovanie technických riešení, ktoré sú potrebné pre poskytovanie Služieb pre Účastníka. Zmluvné strany sa preto dohodli, že ak dôjde k ukončeniu Rámcovej zmluvy alebo jej časti pred riadnym uplynutím Obdobia služby podľa jednotlivých Príloh 1 – S - produktovej, a to v dôsledku (i) uplatnenia práva spoločnosti Orange na vypovedanie Rámcovej zmluvy podľa článku 2 bod 5 tejto Rámcovej zmluvy alebo v dôsledku (ii) využitia práva Účastníka na odstúpenie od Rámcovej zmluvy podľa Zákona, Účastník je povinný kompenzovať spoločnosti Orange pomernú časť reálne vynaložených nákladov na vybudovanie technického riešenia, určenú súčinom výšky nákladov a pomerom počtu celých kalendárnych mesiacov, o ktoré došlo k predčasnému ukončeniu Obdobia služby k počtu celých kalendárnych mesiacov dohodnutého Obdobia služby podľa dotknutej Prílohy 1, a to maximálne v akom rozsahu to umožňuje Zákon.

- 8.3 Zánikom Rámcovej zmluvy nezaniká platnosť jednotlivých zmlúv o poskytovaní verejných služieb uzatvorených medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky. Tieto OPS nadubúdajú platnosť a účinnosť dňa 18.12.2023.
- 9.2 Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo jednostranne dopĺňať a upravovať tieto OPS alebo podľa svojho rozhodnutia vydať OPS ako nový dokument, a to najmä z dôvodu vývoja nových služieb, prípadne zastavenia podpory pri poskytovaní starších služieb. Nové alebo upravené OPS sú účinné najskôr uplynutím 30 dní od ich zverejnenia na webovom sídle spoločnosti Orange pričom od tohto dňa sa stávajú záväznou súčasťou tejto RZ, čím nie je dotknuté právo Účastníka na odstúpenie podľa Zákona.

Článok 1

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

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

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

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

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

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

- 1.10. **„MMS“** je služba súvisiaca s verejnou telefónnou službou, umožňujúca vysielanie a príjem správ s obrazovým, zvukovým, textovým, príp. audiovizuálnym obsahom. Riadne doručenie MMS závisí od technickej špecifikácie Siete spoločnosti Orange, ktorú je spoločnosť Orange oprávnená meniť podľa jej oprávnených potrieb, ako aj od technickej špecifikácie siete iného podniku, od ktorého závisí funkčnosť služby. Predpokladom na riadne doručenie MMS je poskytnutie potrebnej súčinnosti, ako aj splnenie požadovaných technických predpokladov zo strany Účastníka.
- 1.11. **„Mobilný telefón“** alebo **„Zariadenie“** je akékoľvek koncové zariadenie, ktoré po vložení aktivovanej SIM karty alebo IoT eSIM karty s prednahratým „bootstrap“ profilom operátora spoločnosti Orange alebo nahratí eSIM profilu na eSIM, ktorá je súčasťou Zariadenia, umožňuje komunikáciu a je priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu Siete na vysielanie, spracovanie alebo prijímanie informácií.
- 1.12. **„Sieť“** je sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos hlasovej, dátovej a inej komunikácie medzi koncovými bodmi siete, najmä mobilnými sieťami a rádiovými vlnami.
- 1.13. **„SIM karta“** (Subscriber Identification Module) je mikroprocesorový modul, aktiváciou ktorého sa technicky umožňuje prístup k Sieti a používanie Služieb. Za SIM kartu sa považuje aj eSIM a IoT eSIM.
- 1.14. **„GSM brána“** je telekomunikačné zariadenie, ktoré je určené na priame pripojenie na koncový bod Siete. Po vložení SIM karty GSM brána umožňuje Účastníkovi (t. j. prevádzkovateľovi GSM brány) prístup do Siete spoločnosti Orange za účelom sprístupnenia Služby. GSM bránu opatrenú SIM kartou nie je možné prevádzkovať bez uzatvorenej osobitnej zmluvy podľa Zákona so spoločnosťou Orange a iba za podmienok ňou stanovených. GSM bránu nie je možné použiť na prepojenie elektronických komunikačných sietí, na ukončovanie prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej (aj neverejnej) elektronickej komunikačnej siete v Sieti spoločnosti Orange Slovensko a/alebo na poskytovanie služieb. Porušenie ustanovení tohto bodu alebo ktoréhokoľvek z nich sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok v zmysle čl. 5 bodu 5.1. písm. cc) a za dôvod na odstúpenie od Zmluvy v zmysle čl. 4 bodu 4.5. písm. b) týchto Všeobecných podmienok.
- 1.15. **„Pripojenie SIM karty“** do Siete spoločnosti Orange je technický a administratívny postup spoločnosti Orange Slovensko a Účastníka, ktorým sa umožní prístup k Službám Účastníkovi, ktorý splnil dohodnuté podmienky na poskytovanie Služieb.

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

- 1.32. **„IoT eSIM“** je mikroprocesorový modul s prednahratým eSIM profilom operátora spoločnosti Orange (bootstrap profile). IoT eSIM má fyzický formát SIM karty alebo SIM čipu, ktorú Užívateľ vloží do svojho Zariadenia. Profil operátora spoločnosti Orange je uchovávaný na IoT eSIM elektronicky, čím umožňuje jeho elektronickú výmenu na diaľku v budúcnosti bez fyzickej výmeny SIM karty alebo SIM čipu v Zariadeniach Užívateľa. Aktiváciou IoT eSIM sa vytvorí elektronický profil Užívateľa, ktorý umožňuje prístup k Sieti a používaniu Služieb. IoT eSIM je určená výhradne na využitie v aplikáciách internet vecí (IoT) a telemetrii. Ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, ako aj iných dokumentov spoločnosti Orange týkajúce sa SIM karty sa primerane aplikujú na IoT eSIM.
- 1.33. **„Verejná Sieť“** je sieť, ktorá sa úplne alebo prevažne používa na poskytovanie verejne dostupných elektronických komunikačných služieb, ktoré podporujú prenos informácií medzi koncovými bodmi Sieťe.
- 1.34. **„Služba s pridanou hodnotou“** je služba, ktorá si vyžaduje spracovanie prevádzkových údajov alebo lokalizačných údajov iných ako prevádzkových nad rámec toho, čo je potrebné na prenos správy alebo fakturáciu tejto služby.
- 1.35. **„Mikropodnikom“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.36. **„Malým podnikom“** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- 1.37. **„Neziskovou organizáciou“** je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.
- 1.38. **„Informácie o Zmluve“** sú informácie v rozsahu stanovenom § 84 ods. 3 Zákona, ktoré spoločnosť Orange poskytuje Záujemcovi predtým, ako bude viazaný Zmluvou v zmysle bodu 2.3 týchto Všeobecných podmienok.
- 1.39. **„Zhrnutie Zmluvy“** znamená zhrnutie Zmluvy, ktoré spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi v zmysle bodu 2.4 týchto Všeobecných podmienok v rozsahu podľa Zákona (v súlade s vykonávacím nariadením Komisie (EÚ) 2019/2243 zo 17. decembra 2019, ktorým sa ustanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972).
- 1.40. **„Priamym marketingom“** sa rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým Účastníkom alebo Užívateľom.

Článok 2

Zmluva o poskytovaní služieb.

Aktivácia Služieb

- 2.1. Spoločnosť Orange poskytuje Služby na základe Zmluvy uzatvorenej v písomnej podobe medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom. Práva a povinnosti zmluvných strán upravuje Zákon, platné právne predpisy a podrobnosti o nich upravuje Zmluva, Všeobecné podmienky a Cenník. Spoločnosť Orange a Záujemca, prípadne Účastník, môžu uzatvoriť Zmluvu (ako aj vykonávať akékoľvek iné jednostranné a/alebo viacstranné písomné právne úkony, a to najmä uzatváranie dodatkov k Zmluvám, osobitných dohôd alebo žiadostí) podľa Všeobecných podmienok aj prostredníctvom elektronických prostriedkov, ktoré sú spôsobilé zachytiť obsah týchto úkonov a určiť osobu, ktorá takýto úkon urobila, a to zachytením rýchlosti, tlaku a sklonu podpisu tejto osoby a jeho následnou komparáciou s podpisom uloženým v elektronickom systéme spoločnosti Orange ako podpisom referenčným (vzorovým). Takáto forma úkonu je považovaná za písomnú formu v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 2.2. Zmluva je dvojstranný právny úkon medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorým sa spoločnosť Orange zaväzuje Účastníkovi zriadiť pripojenie k jej Sieti a poskytovať Účastníkovi požadované Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za pripojenie k jej Sieti a poskytovanie dohodnutých Služieb. Každý ďalší právny vzťah, predmetom ktorého je poskytovanie Služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi a ktorý vznikne po uzavretí Zmluvy medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, sa považuje za dodatok k Zmluve. Práva Účastníka vyplývajúce z alebo súvisiace s ponukou Balíkov Služieb podľa bodu 10.1. týchto Všeobecných podmienok tým nie sú dotknuté, pokiaľ sa Účastník, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne práv uvedených v bode 10.1. týchto Všeobecných podmienok nevzdal.
- 2.3. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, predtým, ako bude viazaný Zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, Informácie o Zmluve, ibaže Záujemca, ktorým je Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, výslovne súhlasil s tým, že mu Informácie o Zmluve alebo ich časť nebudú poskytnuté. Informácie o Zmluve poskytne spoločnosť Orange na trvanlivom nosiči.
- 2.4. Okrem prípadu, keď spoločnosť Orange poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M), spoločnosť Orange poskytne Záujemcovi, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu, pred uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Zhrnutie Zmluvy.

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

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

Článok 3

Zmena Zmluvy

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

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

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

Článok 4

Doba platnosti a ukončenie Zmluvy

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

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

záciu za Zariadenia, ktoré sa Účastník rozhodne si ponechať a ktoré boli poskytnuté za zvýhodnených podmienok na základe Zmluvy a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzatvorenej spolu so Zmluvou („Závislá zmluva“). Výška kompenzácie za Zariadenie podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia Závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa Zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia.

- 4.16. V prípade, keď spoločnosť Orange na základe Zmluvy poskytuje výlučne služby komunikácie stroj - stroj (M2M) a Účastníkom nie je spotrebiteľ, Mikropodnik, Malý podnik alebo Nezisková organizácia, sa ustanovenia bodu 4.4. písm. a), bodu 3.7. a bodu 4.15. týchto Všeobecných podmienok neaplikujú.
- 4.17. V prípade prenosových služieb používaných na poskytovanie služby komunikácie stroj - stroj (M2M) sa ustanovenie podľa bodu 4.14. týchto Všeobecných podmienok neaplikuje.

Článok 5

Práva a povinnosti spoločnosti Orange

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

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

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

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

- m) požadovať od Zákazníka, Účastníka alebo ich splnomocnených zástupcov pri uzatváraní alebo zmene Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Účastníka;
- n) dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho (CLIR): ak je to technicky možné, a to na základe žiadosti Účastníka, ktorý požaduje zachytenie zlomyseľných alebo výhražných volaní; za túto službu je spoločnosť Orange oprávnená účtovať cenu v zmysle platného Cenníka;
- o) spoločnosť Orange je oprávnená v prípadoch, keď to umožňuje zákon, pre Mobilný telefón alebo iné Zariadenie, ktoré od nej Účastník získal (kúpou, nájmom, výpožičkou alebo na základe iného právneho titulu), technicky obmedziť možnosť jeho využívania v inej sieti, ako je Sieť spoločnosti Orange (tzv. blokovanie Zariadenia na sieť/SIM lock) počas doby stanovenej v Pokynoch spoločnosti Orange. Účastník je oprávnený požiadať o odblokovanie Zariadenia na použitie v inej sieti, ako je Sieť spoločnosti Orange, až po uplynutí stanovenej doby, a to prostredníctvom predajnej siete spoločnosti Orange. Účastníkovi nevznikajú z horeuvedených dôvodov žiadne právne nároky voči spoločnosti Orange, najmä mu nevzniká: (a) právo reklamovať vyššie uvedené skutočnosti na základe kúpenej tovaru, (b) právo požadovať z horeuvedených dôvodov zľavu z kúpnej ceny, nájomného alebo inej odplaty za Zariadenie, (c) právo z horeuvedených dôvodov odstúpiť od kúpnej, nájomnej alebo inej príslušnej zmluvy týkajúcej sa Zariadenia (požadovať vrátenie celej kúpnej ceny zaplatenej za Zariadenie) alebo akékoľvek iné právne nároky. Účastník zároveň berie na vedomie, že ak bude Zariadenie odblokované Účastníkom pred uplynutím doby jeho blokovania podľa tohto článku a mimo predajnej siete spoločnosti Orange, považuje sa takéto konanie za neodborný zásah do Zariadenia v rozpore s týmto článkom, ktorého následkom môže byť vznik vady na Zariadení, za ktorú spoločnosť Orange nebude niesť žiadnu zodpovednosť;
- p) v prípadoch, v ktorých v zmysle týchto Všeobecných podmienok spoločnosť Orange pristúpi k spätnej aktivácii SIM karty po predchádzajúcom prerušení/obmedzení poskytovania Služieb na danej SIM karte a ak v momente spätnej aktivácie SIM karty nie je v aktuálnej ponuke Služieb spoločnosti Orange ten účastnícky program, ktorý bol na SIM karte pred prerušením/obmedzením Služieb aktivovaný (ďalej v tomto bode ako „pôvodný účastnícky program“), je spoločnosť Orange oprávnená na SIM karte v momente ukončenia obmedzenia/prerušenia poskytovania Služieb aktivovať iný ako pôvodný účastnícky program z aktuálnej ponuky Služieb spoločnosti Orange, a to podľa vlastného uváženia z tých účastníckych programov, ktoré sú cenovo a/alebo obsahovo najbližšie pôvodnému účastníckemu programu;

5.2.

- q) požadovať od Zákazníka alebo Účastníka, ktorý žiada priznanie práv ustanovených týmto Zákonom pre Mikropodniky, Malé podniky a Neziskové organizácie, predloženie čestného vyhlásenia o splnení podmienok na priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predloženie dokladov preukazujúcich jeho pravdivosť.
- Okrem povinností upravených v týchto Všeobecných podmienkach je spoločnosť Orange povinná:
- a) predkladať Účastníkovi faktúru za poskytnutú Službu, ak z povahy Služby nevyplyva, že faktúra nie je potrebná; spoločnosť Orange je povinná Účastníkovi sprístupniť základnú úroveň rozpisu účtov v elektronickej podobe, ktorú bezplatne zašle na kontaktnú adresu určenú Účastníkom na zasielanie elektronickej pošty alebo inou elektronicou formou, prípadne na základe voľby Účastníka v listinnej podobe na poštovú kontaktnú adresu Účastníka stanovenú v Zmluve. Uvedený spôsob zasielania faktúr v elektronickej podobe sa neuplatňuje na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli pred dňom 1. 2. 2022, ak nedôjde medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom k dohode o zmene podoby doručovania z listinnej na elektronickej;
 - b) v prípadoch, že volajúci používa službu zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho (CLIR), bezplatne zamedziť použitie uvedenej služby a poskytnúť identifikáciu volajúceho v odôvodnených prípadoch, ktorými sú najmä volania na pracoviská, ktoré riešia osobné krízové situácie, linky dôvery alebo v prípade núdzových volaní operačnému stredisku tiesňového volania alebo koordinačnému stredisku integrovaného záchranného systému;
 - c) na žiadosť Účastníka bezplatne sprístupniť selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo prémiových SMS alebo MMS, alebo, ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií;
 - d) počas lehoty určenej na zaplatenie podľa 5.1. písm. ca) sprístupniť obmedzené poskytovanie Služby na čas plynutia lehoty určenej na zaplatenie tak, aby Účastník mohol využívať prichádzajúce volania a volania na bezplatné čísla a minimálnu úroveň služby prístupu k internetu;
 - e) sprístupniť poradenstvo o tarifách;
 - f) sprístupniť iný prostriedok kontroly nákladov ako podľa písmena a), najmä bezplatné upozornenie Účastníka, ktorý je spotrebiteľom v prípade neobvyklej alebo nadmernej spotreby;
 - g) sprístupniť prostriedok na deaktiváciu vyúčtovania Služby alebo tovaru tretej strany prostredníctvom faktúry za Služby;
 - h) sprístupniť identifikáciu čísla volajúceho pred spojením volania, ak je to technicky uskutočniteľné;
 - i) na žiadosť Účastníka, ktorému spoločnosť Orange poskytuje súčasne so službou prístupu k internetu aj adresu elektronickej pošty na doménu využívajúcej obchodné meno alebo ochrannú známku spoločnosti Orange poskytujúcej službu prístupu k internetu, v prípade ukončenia Zmluvy

Článok 6 Práva a povinnosti Účastníka

o poskytovaní služby prístupu k internetu Účastníkom sprístupní preposielanie elektronickej pošty odoslanej z tejto adresy na novú adresu určenú na tento účel Účastníkom pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služby prístupu k internetu počas prechodného obdobia šiestich mesiacov, ak je to technicky uskutočniteľné;

- j) informovať Účastníka, že v súlade s § 116 ods. 13 Zákona jemu pridelené telefónne číslo na základe Zmluvy nie je možné používať na účely Priameho marketingu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s prideleným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie výlučne, bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej, zvukovej alebo obrazovej správy prostredníctvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne, používaním prideleného telefónneho čísla sa tiež rozumie prevádzka automatických volacích a komunikačných systémov bez ľudského zásahu, telefaxu, elektronickej pošty a služby krátkych správ s cieľom uskutočniť Priamy marketing;
- k) vrátiť pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov odo dňa obnovenia poskytovania Služby;
- l) zabezpečiť všetkým Účastníkom nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a zabezpečiť všetkým Účastníkom so zdravotným postihnutím rovnaký prístup k tiesňovým službám, aký majú ostatní Účastníci a v čo najväčšej možnej miere prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“. Účastník súčasne berie na vedomie, že v rámci vyžívania služby Volanie cez Wi-Fi nie je možné zabezpečiť nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania uvedené v Cenníku vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a služieb poskytovaných v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom „116“, najmä, no nielen, nie je možná lokalizácia volajúceho;
- m) pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu osobných údajov všetkých Účastníkov svojej Siete, informovať Účastníka o existujúcich účastníckych programoch, Orange biznis službách a ostatných službách spoločnosti Orange Slovensko a o ich zmenách, ako aj o zavedení nových Služieb;
- n) na trvalom nosiči oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred každú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady v zmysle čl. 4 bodu 4.4. týchto Všeobecných podmienok; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením SMS správou, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok spolu s informáciou, kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

6.1. Okrem iných práv upravených v týchto Všeobecných podmienkach má Účastník právo:

- a) na uzavretie Zmluvy, ak nie je dôvod na odmietnutie jej uzavretia zo strany spoločnosti Orange podľa článku 2 bodu 2.5. týchto Všeobecných podmienok;
- b) na poskytnutie Služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, Všeobecných podmienkach a za cenu podľa Cenníka spoločnosti Orange;
- c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane spoločnosti Orange Slovensko, ktoré vznikli na zariadeniach v jej vlastníctve, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil;
- d) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby v prípade zavinenia spoločnosťou Orange; toto právo si musí Účastník uplatniť v spoločnosti Orange bezodkladne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby;
- e) na reklamáciu Služby;
- f) na zmenu telefónneho čísla za cenu podľa Cenníka, a to aj podľa vlastného výberu Účastníka, ak je telefónne číslo zvolené Účastníkom voľné a ak je to technicky možné;
- g) na zmenu ID kódu, hesla alebo iného autentifikačného prvku určeného na prístup k Službe v prípade, že o to Účastník požiada a je to technicky možné;
- h) na zaradenie do vernostného programu spoločnosti Orange a čerpanie zvýhodnení obsiahnutých v tomto programe v závislosti od dohodnutého programu Služieb a po splnení stanovených podmienok, a to za predpokladu, že vernostný program je spoločnosťou Orange poskytovaný;
- i) zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; ak požiadal o zapísanie do verejného telefónneho zoznamu, má právo kedykoľvek požiadať o zrušenie zverejnenia svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname;
- j) požadovať službu prezentácie identifikácie volajúceho (CLIP) spôsobom určeným spoločnosťou Orange Slovensko a za cenu podľa Cenníka; volajúci Účastník má ďalej právo požadovať bezplatnú službu zamedzenia prezentácie svojej identifikácie volajúceho (CLIR);
- k) na prístup k informačným službám o telefónnych číslach prostredníctvom operátora spoločnosti Orange alebo iným spôsobom určeným spoločnosťou Orange, a to za podmienok ňou určených;
- l) na umožnenie bezplatného zastavenia automatického presmerovania volania iniciovaného treťou osobou na jeho koncové Zariadenie;
- m) zúčastniť sa vernostného programu a propagačných súťaží organizovaných spoločnosťou Oran-

ge alebo inou treťou stranou v mene spoločnosti Orange, ktoré slúžia na podporu predaja a používania Služieb alebo tovarov poskytovaných alebo predávaných spoločnosťou Orange. Právo zúčastniť sa vernostného programu a propagačnej súťaže vzniká každému Účastníkovi alebo užívateľovi Služieb v prípade, že splní všetky podmienky určené spoločnosťou Orange na účasť v takejto propagačnej súťaži. Účastník má právo zúčastniť sa aj propagačnej súťaže organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene; v takom prípade Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange nie je organizátorom súťaže, ale výlučne umožňuje tretej osobe využiť Sieť spoločnosti Orange na to, aby realizovala takúto propagačnú súťaž a aby sa jej mohol Účastník zúčastniť. Spoločnosť Orange v takomto prípade nezodpovedá za zákonnosť propagačnej súťaže, za splnenie akýchkoľvek formálnych, obsahových, ako ani iných náležitostí propagačnej súťaže, ako ani za žiadnu škodu, ktorá by mohla Účastníkovi vzniknúť v súvislosti s účasťou v propagačnej súťaži organizovanej treťou osobou v jej vlastnom mene;

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

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

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

te na prepojenie siete Účastníka, prostredníctvom ktorej Účastník alebo iná osoba poskytuje elektronickú komunikačnú službu ďalšej osobe, s poskytovateľom prístupu do internetu (alebo prístupu do inej verejnej alebo neverejnej siete poskytovateľa alebo inej osoby) pre Účastníka, alebo (iii) využitie Služby a/alebo Sieť na pripojenie siete Účastníka k internetu (alebo k inej verejnej alebo neverejnej sieti), pokiaľ je táto sieť Účastníka využívaná na poskytovanie služieb tretej osobe (resp. viacerým iným osobám);

- d) používať výlučne Mobilné telefóny a iné telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov;
- e) oznamovať bezodkladne po celú dobu platnosti Zmluvy spoločnosti Orange zmeny svojich identifikačných a osobných údajov, zmenu adresy trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania Účastníka a ak sa faktúry a písomnosti zasielajú na inú adresu ako na adresu trvalého pobytu alebo na e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, aj zmenu jeho adresy na zasielanie faktúr a písomností alebo e-mailovej adresy, prípadne telefónneho čísla, názvu alebo mena, právnej formy, IČO, DIČ, IČ DPH a ostatných;
- f) zabezpečiť utajenie ID kódu a neposkytnúť ho tretej osobe; inak zodpovedá za škodu, ktorá v tej súvislosti vznikla;
- g) nezneužívať Službu, pričom za zneužívanie sa považuje najmä činnosť uvedená v čl. 1 bode 1.14., v čl. 5 bode 5.1. písm. cc), v čl. 6 bode 6.2. c) a 6.5. a v čl. 10 bode 10.2. týchto Všeobecných podmienok;
- h) zaplatiť zábezpeku na cenu za poskytnuté Služby, hodnota ktorých prekročí pred ukončením účtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi cenu v Zmluve dohodnutého účastníckeho programu a zaplatiť preddavok na cenu Služby alebo Iných služieb alebo časť alebo celú cenu Služby alebo Iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných;
- i) dodržiavať ustanovenia Zákona a ostatných platných právnych predpisov;
- j) nezneužívať Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie;
- k) zasielať elektronickú poštu (vrátane SMS, MMS či akúkoľvek inú komunikáciu prostredníctvom Sieť spoločnosti Orange, ktorú možno uložiť na koncovom zariadení príjemcu) na účely Priameho marketingu len s predchádzajúcim písomným súhlasom Užívateľa – prijímateľa elektronickej pošty; to neplatí, ak takéto konanie umožňujú platné právne predpisy aj bez súhlasu prijímateľa, a nezasielať žiadnu elektronickú poštu na účely Priameho marketingu, ak z nej nie je známa totožnosť a adresa jej odosielateľa, na ktorú môže prijímateľ elektronickej pošty adresovať žiadosť o ukončenie zasielania takýchto správ; v prípade porušenia týchto povinností je spoločnosť Orange oprávnená odstúpiť od Zmluvy;
- l) nepoužívať telefónne číslo pridelené Účastníkovi na základe Zmluvy na účely Priameho marketingu

gu. Používaním prideleného telefónneho čísla sa rozumie akákoľvek forma nakladania s pridele-
ným telefónnym číslom, a to najmä, avšak nie vý-
lučne, bežné volanie, zaslanie textovej, hlasovej,
zvukovej alebo obrazovej správy prostredníc-
tvom Siete, ktorú možno uložiť v Sieti alebo v Za-
riadení príjemcu, kým si ju príjemca nevzdvihne,
používaním prideleného telefónneho čísla sa tiež
rozumie prevádzka automatických volacích a ko-
munikačných systémov bez ľudského zásahu,
telefaxu, elektronickej pošty a služby krátkych
správ s cieľom uskutočniť Priamy marketing;

- m) riadne a včas plniť svoje povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazal v inom zmluvnom vzťahu medzi ním a spoločnosťou Orange, odlišnom od Zmluvy, predmetom ktorého vzťahu je poskytovanie elektronických komunikačných služieb spoločnosťou Orange Účastníkovi;
 - n) poskytnúť pri uzatváraní Zmluvy takú súčinnosť, ktorá spočíva v oznámení pravdivých, správnych a aktuálnych údajov a predložení dokladov, preukazujúcich totožnosť Záujemcu (Účastníka) a/alebo jeho zástupcu, resp. právnu subjektivitu, adresu trvalého pobytu alebo sídla/miesta podnikania na území Slovenskej republiky, na ktorú sa majú doručovať faktúry za služby a písomnosti (fakturačná adresa), ak si Účastník vybral spôsob doručovania faktúr v listinnej podobe a ak sa táto líši od adresy trvalého pobytu, alebo e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, prípadne ďalšie doklady podľa požiadaviek spoločnosti Orange, prípadne ktorá spočíva aj v poskytnutí výsledkov hospodárenia za predchádzajúce obdobie, overené audítorom, ak povinnosť takéhoto overenia vyplýva Záujemcovi (Účastníkovi) z príslušného právneho predpisu, alebo v uhradení preddavku na požadované poskytovanie Služieb vo výške určenej spoločnosťou Orange;
 - o) vykonávať opatrenia smerujúce k lepšej využiteľnosti služieb tiesňového volania, resp. inej tiesňovej komunikácie pri využití služby Volanie cez Wi-Fi, osobitne vždy oznámiť svoju polohu, a to aj bez vyzvania. Účastník sa zaväzuje oboznámiť s podmienkami poskytovania služieb s využitím služby Volanie cez Wi-Fi všetkých Užívateľov využívajúcich služby spoločnosti Orange prostredníctvom zmluvy uzavretej s Účastníkom a aktívne od nich vyžadovať, aby sa pri ich využívaní správvali v rozsahu povinností Účastníka.
- 6.3. Za služby, ktorých cenu je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange, sa považujú aj Služby, ktoré si Účastník objednal v prospech tretích osôb alebo ktoré boli s jeho súhlasom poskytnuté tretím osobám. Za objednávku alebo súhlas Účastníka sa považuje prejav vôle Účastníka smerujúci k určeniu tretej osoby ako príjemcu Služby, pričom na identifikáciu takejto osoby je rozhodujúci akýkoľvek identifikátor (napr. telefónne číslo) zadany Účastníkom v súlade s pokynmi spoločnosti Orange pri objednávke alebo využití Služby.
- 6.4. Ak Účastník využije prostredníctvom Služby možnosť platiť za tovary a služby poskytnuté osobami inými ako spoločnosťou Orange, zaväzuje sa uhradiť

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

6.5. Účastník nie je oprávnený najmä:

- a) zasielať hromadné správy alebo správy propagačného charakteru (najmä reklamu a iné komerčné správy), oznámenia, žiadosti o charitatívne príspevky, ako ani zasielať akékoľvek iné informácie tak, aby sa tieto mohli považovať za tzv. „spam“; to neplatí pre posielanie správ v súlade s čl. 6 bodu 6.2. písm. j);
- b) posilať reťazové listy a/alebo správy alebo nabádať na posielanie takýchto listov bez ohľadu na to, či adresát má záujem ich prijať;
- c) posilať správy, z ktorých nie je identifikovateľný ich odosielateľ alebo ich odosielateľ so zmenenými informáciami o odosielateľovi (najmä ak odosielateľ použije údaje tretej osoby, e-mailovú adresu, ktorou nie je oprávnený disponovať) alebo iným spôsobom neoprávnene nakladať s adresami, doménovými menami a inými označeniami používanými v rámci internetu alebo s údajmi užívateľov internetu alebo Siete, ochrannými známkami a pod.;
- d) posilať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta veľké množstvo správ inému užívateľovi internetu, resp. Siete, a to najmä za účelom zahltenia výstupných zariadení, e-mailových schránok, iných adries alebo stránok užívateľa, ktorý je obeťou takýchto praktík alebo za účelom preťaženia Siete; rovnako je zakázané posilať bez predchádzajúceho súhlasu adresáta správy veľkého rozsahu, a to najmä za účelmi uvedenými vyššie v tomto písmene;
- e) neoprávnene získavať prístup do počítačových sietí a iných elektronických sietí, systémov alebo zariadení, neoprávnene získavať údaje, softvérové vybavenie a iné informácie (vrátane preskúšavania a testovania zraniteľnosti akýchkoľvek systémov, sietí, zariadení, bezpečnostných opatrení bez výslovného povolenia oprávnených osôb), neoprávnene modifikovať alebo ničiť dáta, systémy, ochranné opatrenia a zariadenia iných užívateľov internetu alebo Siete, rozširovať vírusy a iné formy tzv. malvéru, používať Sieť na iné formy činností označovaných ako hacking alebo cracking, neoprávnene získavať, monitorovať alebo užívať dáta uložené alebo tvoriace súčasť výstupných zariadení (najmä počítače, počítačové porty) iných užívateľov internetu;
- f) úmyselne alebo z nedbanlivosti poškodzovať Sieť, iné siete tvoriace súčasť internetu alebo pripojené k internetu, Zariadenia, výstupné zariadenia Účastníkov alebo obdobné zariadenia iných účastníkov Služby, ako aj iné zariadenia a systémy tvoriace súčasť internetu alebo naň pripojené;
- g) užívať Službu spôsobom, ktorý by mohol urážať alebo inak obťažovať iných účastníkov Služby alebo užívateľov internetu, a to vrátane používania obscénnych, vulgárnych, urážlivých alebo inak znevažujúcich údajov tvoriacich obsah stránok, označení, názvov a prezývok používaných v komunikácii s inými užívateľmi Siete alebo internetu, scrollingu pri „chatovaní“ a pod.;

- h) odosielať správy, umiestňovať na webovej stránke alebo inak sprístupňovať užívateľom internetu alebo Siete údaje, (i) ktorých obsah je vulgárny alebo ktorých obsah a charakter sú v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušného správania a najmä, ale nielen, ktoré sú urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru, (ii) ktorých obsah je nepravdivý alebo hanlivý alebo ktorých obsah znižuje dôstojnosť konkrétnej osoby alebo na základe určitého spoločného znaku (znakov) jasne definovateľnej skupiny osôb, (iii) ktorých obsah má charakter šírenia 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 zvieratom alebo iné sexuálne patologické praktiky, (ix) pri ktorých by ich zverejnenie alebo rozširovanie, alebo poskytovanie tretím osobám, alebo akékoľvek iné nakladanie s nimi mohlo naplniť znaky trestného činu (prečinu alebo zločinu), priestupku alebo správneho deliktu, (x) ktorých obsah môže viesť k porušeniu práv osôb na ochranu osobných údajov, (xi) ktorých obsah alebo nakladanie s nimi akýmkoľvek spôsobom porušuje ustanovenia platných právnych predpisov regulujúcich oblasť reklamy, (xii) ktoré nie sú plne v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky alebo akýmkoľvek iným spôsobom neoprávnene zasahujú do práv alebo právom chránených záujmov spoločnosti Orange alebo tretej osoby;
- i) akýmkoľvek spôsobom pri užívaní Služby porušovať práva duševného vlastníctva tretích osôb alebo spoločnosti Orange;
- j) využívať Službu na šírenie protiprávných informácií, propagáciu protiprávných postojov alebo učení a na iné činnosti porušujúce platné právne predpisy, práva a právom chránené záujmy spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo na činnosti, ktoré sú v rozpore s dobrými mravmi.
- 6.6. Účastník a Užívateľ je ďalej povinný:
- a) starostlivo sa oboznámiť s funkciami Mobilného telefónu alebo Zariadenia, prostredníctvom ktorého využíva Službu vrátane jeho programového vybavenia; primeranú starostlivosť musí Účastník alebo Užívateľ venovať programovému vybaveniu Mobilného telefónu alebo Zariadenia, bez ohľadu na to, či toto programové vybavenie bolo na Mobilnom telefóne alebo Zariadení nainštalované výrobcom alebo Účastníkom, či Užívateľom, pričom musí dbať na pokyny výrobcu Mobilného telefó-

nu, Zariadenia alebo nainštalovaného počítačového programu týkajúce sa inštalácie, nastavenia a používania programového vybavenia. Účastník alebo Užívateľ berie na vedomie, že pokiaľ je podstatou alebo povahou programového vybavenia Mobilného telefónu alebo Zariadenia pripojenie do siete internet alebo ho programové vybavenie využíva na svoju funkcionálnu a takéto pripojenie je vykonané prostredníctvom služby prenosu dát poskytovanej spoločnosťou Orange bez ohľadu na to, či si zákazník takúto službu aktivoval, alebo mu je aktivovaná automaticky na základe Zmluvy, je takýto prenos dát Účastníkovi vyúčtovaný v súlade s príslušným cenníkom spoločnosti Orange týkajúcim sa služby prenosu dát;

- b) pokiaľ spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi na užívanie schránku s určitou kapacitou na ukladanie správ alebo iných údajov alebo poskytne určitú kapacitu, priestor, rozsah služieb a pod. za iným účelom, zabezpečiť, že poskytnutá kapacita, priestor, rozsah nebudú prekročené, a ak by k prekročeniu napriek tomu došlo, je povinný bezodkladne vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby rozsah využívanej kapacity, priestoru a pod. neprekračoval stanovenú alebo dohodnutú hranicu (vrátane prípadnej dohody o zväčšení užívaného priestoru, resp. kapacity);
- c) zabezpečiť v prípade, že bude meniť bezpečnostné nastavenia Služby alebo jeho Mobilného telefónu, jeho softvér alebo iné jemu dostupné nastavenia, aby bezpečnostná úroveň nových nastavení nebola nižšia ako v prípade pôvodne nastavených charakteristík;
- d) akékoľvek vady, poruchy a iné nedostatky Služby okamžite ohlásiť spoločnosti Orange a poskytnúť jej všetku rňou vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia vady alebo iného nedostatku poskytovaných plnení;
- e) užívať Službu len v rozsahu, v akom je to dohodnuté v Zmluve, pričom v prípade, že by mu bola Služba s možnosťou užívania väčšieho rozsahu, ako je dohodnuté v Zmluve (napr. iný účastnícky program alebo balík), aktivovaná bez dohody so spoločnosťou Orange uzavretej v štandardnej spoločnosťou Orange stanovenej forme (napr. vo forme spoločnosťou Orange akceptovanej žiadosti Účastníka), je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti Orange;
- f) predložiť spoločnosti Orange čestné vyhlásenie o splnení podmienok na priznanie statusu Mikropodniku, Malého podniku alebo Neziskovej organizácie v prípade, ak žiada priznanie tohto statusu a v prípade dôvodných pochybností spoločnosti Orange o pravdivosti takéhoto vyhlásenia predložiť doklady preukazujúce jeho pravdivosť.

Článok 7

Podmienky a rozsah poskytovania Služby

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

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

7.2. Zvolené a Zmluvou dohodnuté Služby môže Účastník používať len v geografickej oblasti, ktorá je pokrytá rádiovým signálom Siete spoločnosti Orange. Účastník je zároveň uzrozumený so skutočnosťou, že šírenie rádiových vln v rámci Siete spoločnosti Orange alebo iného podniku, a to aj mimo územia Slovenskej republiky, nie je obmedzené alebo ohraňované geografickou hranicou, a to ani hranicou územia Slovenskej republiky, ani hranicou územia iného štátu, resp. inej politicko-geografickej entity, v rámci ktorej sa Služba poskytuje.

7.3. Vzhľadom na charakter šírenia rádiových vln spoločnosť Orange nezaručuje na každom mieste geografickej oblasti pokrytej signálom Siete, že Účastník dosiahne pripojenie k Sieti alebo rovnakú, alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Nezodpovedá preto za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb (vrátane zníženia rýchlosti prenosu dát, priepustnosti prenosu dát a pod.), spôsobené poveternostnými, fyzikálnymi alebo inými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom niektorých geografických oblastí Slovenskej republiky nezakladá právo Účastníka na odstúpenie od Zmluvy.

7.4. Účastník berie na vedomie, že základnou podmienkou na využívanie Služieb je držba Mobilného telefónu, ktorý podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nesplnenie tejto podmienky zo strany Účastníka nezakladá jeho právo na odstúpenie od Zmluvy.

7.5. Účastník si je vedomý, že poskytovanie Služieb je v Sieti zabezpečované prostredníctvom viacerých rôznych technológií (napr. GSM, EDGE, GPRS, UMTS), pričom kvalitatívne parametre jednotlivých Služieb v konkrétnej teritoriálnej oblasti, prípadne skutočnosť, či je možné na niektorých územiach niektoré zo Služieb poskytovať, sú ovplyvňované aj tým, či je dané územie pokryté sieťou, ktorá umožňuje využívanie jednotlivých technológií. Zároveň si je Účastník vedomý, že poskytovanie Služieb prostredníctvom konkrétnej technológie závisí aj od toho, či SIM karta, ktorú na využívanie konkrétnej Služby Účastník používa, ako aj Mobilný telefón či iné Zariadenie, ktoré Účastník na využívanie konkrétnej Služby používa, sú spôsobilé na využívanie konkrétnej technológie,

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

7.6. Účastník berie na vedomie, že vzhľadom na osobitný charakter určitých služieb je ich využívanie podmienené uzatvorením licenčnej zmluvy s tretou osobou, stiahnutím aplikácie od tretej osoby alebo iným úkonom voči tretej osobe. Informácia o takejto podmienke je uvedená v Cenníku, v Pokynoch alebo v inom dokumente obsahujúcom charakteristiku Služby.

7.7. Spoločnosť Orange je oprávnená vo vybraných Službách, ktoré umožňujú prenos dát, obmedziť alebo vylúčiť využitie niektorých internetových protokolov.

7.8. V prípade, že je cena za Službu, resp. jej časť stanovená v pevnej výške bez ohľadu na objem skutočne poskytnutých plnení, Účastník je povinný užívať tieto plnenia v takom rozsahu a takým spôsobom, aby toto jeho užívanie nemalo ani nemohlo mať za následok samo osebe alebo v súčine s inými účastníkmi Služby, ktorí zneužívajú obdobným spôsobom poskytovanú Službu alebo súvisiace plnenia, zníženie kvalitatívnych alebo iných parametrov Služby pre ostatných účastníkov Služby alebo iné ohrozenie, alebo poškodenie Siete, jej zariadení, iných zariadení spoločnosti Orange alebo tretích osôb alebo rozsahu, alebo kvality Služby, a to najmä z dôvodov prekročenia kapacity Siete alebo jej časti, prípadne iných zariadení používaných na poskytovanie Služby. Z uvedených dôvodov je Účastník povinný užívať Službu alebo jej časť v takom rozsahu a takým spôsobom, aby objem užívaných plnení výrazne neprevyšoval priemerný objem týchto plnení pripadajúci na jedného užívateľa Služby za porovnateľný časový úsek. Užívanie Služby v rozpore s pravidlami stanovenými v tomto bode sa považuje za zneužívanie Služby a za užívanie Služby v rozpore s ustanoveniami Zmluvy a spoločnosť Orange je oprávnená v prípade takéhoto nesprávneho užívania Služby v súlade s platnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby Účastníkovi. Spoločnosť Orange je oprávnená aj stanoviť (zverejniť) v Cenníku alebo iným spôsobom záväzné kvantitatívne alebo iné limity na užívanie uvedených plnení, prekročenie ktorých sa považuje za porušenie Zmluvy a zneužívanie Služby alebo aj stanoviť spôsoby užívania Služby, ktoré sú pre Účastníka zakázané z dôvodov podľa tohto bodu

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

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

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

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

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

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

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

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

Článok 8 Roaming

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

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

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

Článok 9 Programy Služieb

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

Článok 10

Balík Služieb

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

Článok 11

Používanie SIM karty. Strata, odcudzenie alebo poškodenie SIM karty

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

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

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

Článok 12

Cena a platobné podmienky

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

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

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

- 12.9. Účastník zodpovedá za včasné uhradenie vyúčtovanej ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb vo faktúre doručenej na (i) poslednú e-mailovú adresu určenú Účastníkom na doručovanie elektronickej faktúry a ak taká nie je z akýchkoľvek dôvodov k dispozícii, (ii) na poslednú známu e-mailovú adresu

- oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom [alebo (ii) doručenej inou elektronickou formou (napr. zaslaním internetového linku na prístup k faktúre Účastníkovi formou SMS alebo MMS)] alebo (iii) na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ si Účastník výslovne zvolil zasielanie faktúr v listinnej podobe. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, sumu a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné úhradu priradiť.
- 12.10. Účastník uhradí cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb na základe faktúry spoločnosti Orange spôsobom určeným a umožneným spoločnosťou Orange Slovensko alebo spôsobom dohodnutým medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom na základe osobitnej dohody.
- 12.11. Spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb je voliteľný Účastníkom. Spôsoby úhrady sú stanovené v Pokynoch. Prvýkrát zvolený spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb platí pre všetky pridelené SIM karty Účastníkovi bez ohľadu na počet uzatvorených zmlúv o poskytovaní verejných služieb. Na základe žiadosti Účastníka podanej vo forme stanovenej pre tento prípad spoločnosťou Orange, spoločnosť Orange Slovensko zmení spôsob úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, pokiaľ Účastníkom požadovaný spôsob úhrady spoločnosť Orange umožňuje. Spoločnosť Orange nie je povinná umožniť Účastníkovi úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu Účastníka alebo inej osoby, ktorá udelila súhlas na inkaso zo svojho bankového účtu v prospech Účastníka (ďalej v tomto článku je takáto osoba označovaná ako „Iný platiteľ“, Účastník a Iný platiteľ sú ďalej v tomto článku označovaní spoločne ako „platiteľ“), ak má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie z úmyselného zneužívania inštitútu refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb) a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté.
- 12.12. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku/preddavok na cenu poskytnutých Služieb, alebo zaplatiť cenu Iných služieb v zmysle týchto Všeobecných podmienok je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky/preddavku na cenu za poskytnuté Služby na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb je Účastník povinný splniť tak, aby v lehote splatnosti bola na účet spoločnosti Orange pripísaná celá suma a za týmto účelom je povinný v prevodnom príkaze alebo v iných formách platby zohľadniť aj výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva (t. j. je povinný zvýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá suma ceny).
- 12.13. Spoločnosť Orange má právo započítať zaplatené zálohy, trvalé zábezpeky, zábezpeky na cenu za poskytnuté Služby, preddavky na požadované Služby alebo preplatky Účastníka bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam spoločnosti Orange vrátane tých, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to momentom, keď sa pohľadávky vzájomne stretli. Spoločnosť Orange má právo všetky na jej účet Účastníkom poskytnuté úhrady alebo ich zvyšok a prípadné preplatky na nich zúčtovať v tomto poradí:
- a) na cenu Služieb poskytnutých v predchádzajúcich zúčtovacích obdobiach, s úhradou ktorých je Účastník v omeškaní a na cenu zmluvných pokút;
 - b) na úhradu úrokov z omeškania, na úhradu škody vzniknutej porušením niektorej z povinností Účastníka vyplývajúcej zo Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo z platných právnych predpisov, ako aj na úhradu nákladov na vymáhanie pohľadávok;
 - c) na cenu Iných služieb, na úhradu ktorej vzniklo spoločnosti Orange voči Účastníkovi právo (a to aj v prípade, že splatnosť ceny Iných služieb je stanovená na ten istý deň ako splatnosť ceny Služieb, na úhradu ktorej boli úhrady poskytnuté Účastníkom určené);
 - d) na cenu Služieb, na úhradu ktorej boli určené;
 - e) voči ostatným pohľadávkam spoločnosti.
- 12.14. Spoločnosť Orange má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej ceny Účastníkovi poskytnutej alebo Účastníkom požadovanej Služby za každý deň omeškania až do jej zaplatenia, ak je Účastníkom právnická osoba alebo fyzická osoba oprávnená na podnikanie, inak v zákonom stanovenej výške. Uvedený nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia má spoločnosť Orange aj z akéhokoľvek iného peňažného záväzku Účastníka voči nej. V prípade, že platná právna úprava stanoví vyššie úroky z omeškania, ako sú dohodnuté v tomto bode, má spoločnosť Orange nárok na úroky z omeškania v takejto zákonnej výške.
- 12.15. V prípade vymáhania dlžnej ceny poskytnutej alebo požadovanej Služby Účastníkovi alebo aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 12.16. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Orange Účastník nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku vyplývajúceho z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona voči spoločnosti Orange, môže spoločnosť Orange postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku vyplývajúcejmu z poskytovania elektronickej komunikačnej služby podľa Zákona písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Účastníka. Toto právo spoločnosť Orange neuplatní, ak Účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil spoločnosti Orange omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva.

- 12.17. V prípade, že spoločnosť Orange eviduje preplatok Účastníka a ak neexistujú nezaplatené pohľadávky spoločnosti Orange voči Účastníkovi, proti ktorým by spoločnosť Orange mohla preplatok započítať, má Účastník právo na vrátenie takéhoto preplatku; spoločnosť Orange je povinná vrátiť Účastníkovi preplatok najneskôr do 30 dní odo dňa, keď o vrátenie preplatku Účastník požiadal.
- 12.18. Na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu v SEPA formáte platia tieto pravidlá:
- a) V prípade, že má spoločnosť Orange dôvodné podozrenie, že Účastník alebo Iný platiteľ úmyselne zneužíva inštitút refundácie platby od banky platiteľa do 8 týždňov odo dňa, keď bola suma finančných prostriedkov odpísaná z bankového účtu platiteľa (napr. pravidelnými alebo opakovanými refundáciami platieb), a práva spoločnosti Orange by mohli byť takýmto konaním negatívne dotknuté, spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne rozhodnúť o tom, že Účastníkovi nebude umožnené uhrádzanie ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb formou inkasa z bankového účtu; v takom prípade môže Účastník na úhradu ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb využiť iné spôsoby úhrady ceny poskytnutých alebo požadovaných Služieb, ktoré spoločnosť Orange umožňuje.
 - b) V prípade, že počas platnosti súhlasu na inkaso v SEPA nedôjde k realizácii inkasa v priebehu 36 po sebe nasledujúcich mesiacov (napr. z dôvodu nevyslania inkasnej výzvy zo strany spoločnosti Orange banke platiteľa alebo nezrealizovania inkasa kvôli nedostatku finančných prostriedkov na bankovom účte platiteľa), súhlas na inkaso v SEPA bez ďalšieho zaniká.
 - c) Informáciu o výške peňažného záväzku a splatnosti peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa (tzv. prenotifikácia), oznámi spoločnosť Orange Účastníkovi najneskôr 7 dní pred dňom splatnosti záväzku; informácia môže byť Účastníkovi poskytnutá aj formou jej uvedenia na faktúre (pričom môže ísť o štandardnú súčasť faktúry, t. j. informácia nemusí byť poskytnutá v samostatnej časti faktúry), formou SMS správy alebo iným vhodným spôsobom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
 - d) Limit na realizáciu inkasa môže byť zo strany spoločnosti Orange obmedzený na sumu 5 000 €; ak výška peňažného záväzku Účastníka voči spoločnosti Orange, ktorý má byť uhradený formou inkasa z bankového účtu platiteľa, presiahne uvedenú sumu, nie je spoločnosť Orange povinná odoslať do banky platiteľa inkasnú výzvu a Účastník je povinný zaplatiť peňažný záväzok iným spôsobom.

Článok 13

Telekomunikačné tajomstvo

- 13.1. Predmetom telekomunikačného tajomstva je:
- a) obsah prenášaných správ,

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

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

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

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

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

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

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

Článok 14

Ochrana a spracovanie osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov

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

Článok 15

Rozsah zodpovednosti za škodu

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

- 15.2. Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za:
- a) škody spôsobené obsahom prepravovaných správ a informácií;
 - b) škody spôsobené nedovoleným alebo nesprávnym používaním Mobilného telefónu, resp. iného Zariadenia, SIM karty alebo Služieb;
 - c) škody spôsobené nevhodným nastavením Služby, Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia vrátane škody, ktorá môže vzniknúť v prípade použitia Mobilného telefónu alebo iného Zariadenia v zlom technickom stave, prípadne Mobilného telefónu alebo Zariadenia s obmedzenou funkčnosťou, alebo nevhodného Mobilného telefónu, alebo Zariadenia, ktoré nepodporuje technológiu siete, v ktorej má dôjsť k využitiu Služieb;
 - d) škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím Služby v dôsledku udalostí, ktoré sú posudzované ako okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov;
 - e) škody spôsobené akýmkoľvek prerušením Služby, prerušením spojenia a znížením kvality prenosu informácií v oblasti pokrytia rádiovým signálom v dôsledku poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvov;
 - f) škody spôsobené uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov Účastníkom, najmä adresy trvalého pobytu alebo sídla Účastníka;
 - g) škody spôsobené zneužitím ID kódu neoprávnenou osobou;
 - h) škody spôsobené využitím služieb alebo účastou na spotrebiteľských súťažiach sprístupnených v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany (napr. audiotextové služby a pod.);
 - 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 prerokované utajované skutočnosti, proti odpočúvaniu, na zabezpečenie ochrany chránených osôb alebo na zabránenie šíreniu rádiových vln;
 - j) škody spôsobené rozhodnutím príslušného štátneho orgánu na zastavenie alebo poskytovanie Služby alebo balíka Služieb; v takomto prípade nemá Účastník právo odstúpiť od Zmluvy a ukončenie alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby alebo balíka Služieb, alebo zmena Služby alebo balíka Služieb vyvolaná takýmto zákazom nie je považovaná za zmenu zmluvných podmienok v zmysle týchto Všeobecných podmienok;
 - k) škody spôsobené v prostredí internetu. Spoločnosť Orange najmä, no nielen, nezodpovedá za poškodenie, pozmenenie údajov alebo za neúplnosť údajov, ktoré Účastník prenášal, ukladal alebo inak nimi nakladal v prostredí internetu;
 - l) obsah prenášaných správ prostredníctvom Služby a Siete spoločnosti Orange, ak spoločnosť Orange (i) nedala podnet na prenos správy, (ii) nevybrala príjemcu správy, (iii) nezostavila ani neupravila obsah správy;

- m) škody spôsobené používaním telefónneho čísla zo strany Účastníka a/alebo Užívateľa na účely Priameho marketingu z dôvodu preukázateľného informovania Účastníka o skutočnosti, že pridelené telefónne číslo nie je možné používať na účely Priameho marketingu; preukázateľným informovaním Účastníka sa rozumie aj oznámenie o právach a povinnostiach Účastníka v súvislosti s Priamym marketingom uvedené v týchto Všeobecných podmienkach.
- 15.3. Účastník zodpovedá spoločnosti Orange za škody spôsobené porušením záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok vrátane, ale neobmedzujúc a na škody spôsobené zneužívaním Služby, neoprávneným zasahovaním do SIM karty alebo koncového zariadenia, stratou alebo poškodením SIM karty, ako aj používaním Mobilných telefónov alebo Zariadení, ktoré nespĺňajú požiadavky podľa osobitných predpisov.
- 15.4. Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného alebo vadného spojenia alebo neskorého, prípadne vadného doručenia SMS/MMS, resp. nedoručenia SMS/MMS, najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Sieť spoločnosti Orange alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným podnikom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Sieť alebo kapacity siete iného podniku.
- 15.5. Spoločnosť Orange poskytuje Služby, ktorých funkčnosť je závislá od zahraničného podniku, iba v rozsahu, v akom jej to dovoľí technická spôsobilosť zahraničného podniku, od ktorého funkčnosť Služby spoločnosti Orange Slovensko závisí.

Článok 16

Reklamačný poriadok

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

alebo od zistenia závady poskytnutej Služby alebo zariadenia. Uplatnenie reklamácie na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Účastníka má za následok jej odmietnutie zo strany spoločnosti Orange.

- 16.5. Účastník je povinný v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresa bydliska, resp. sídlo spoločnosti a IČO spolu s uvedením telefónneho čísla, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
- 16.6. Uplatnenie reklamácie Účastníka vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny poskytnutej Služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich 6 mesiacov, spoločnosť Orange umožní Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah Služieb počas predchádzajúcich 6 mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožní zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby najmenej v troch splátkach. Voľbu medzi odkladom zaplatenia časti sumy a zaplatením časti sumy v splátkach uskutoční Účastník pri podaní reklamácie a od raz vykonanej voľby nemôže odstúpiť. Ak bude voľba Účastníka podľa predchádzajúcej vety nejasná, urobí voľbu podľa vlastného uváženia spoločnosť Orange. Ak je využívanie Služby kratšie ako 6 mesiacov a dlhšie ako 1 mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie jej užívania.
- 16.7. Spoločnosť Orange je povinná oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie na trvanlivom nosiči v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, že spoločnosť Orange neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Spoločnosť Orange môže v zložitých prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac o 30 dní, o čom je povinná Účastníka informovať na trvanlivom nosiči pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak spoločnosť Orange odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Ak si Účastník zvolí spôsob, ktorým ho má spoločnosť Orange informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, spoločnosť Orange mu oznámí vybavenie reklamácie týmto spôsobom, to platí aj pre oznámenie o predĺžení lehoty na prešetrenie reklamácie. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie a označenie spoločnosti Orange.
- 16.8. Ak na základe prešetrenia spoločnosť Orange uzná reklamáciu uplatnenú Účastníkom na správnosť faktúry za poskytnutú Službu alebo jej kvalitu ako opodstatnenú, vráti Účastníkovi zaplatenú cenu poskytnutej Služby alebo jej časť, prípadne dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 16.9. Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preuká-

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

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

Článok 17

Oznamovanie

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

a týchto Všeobecných podmienok (ďalej spolu aj ako „Oznámenia“), sa považujú za oznámené Účastníkovi:

- a) uplynutím troch pracovných dní od preukázateľného podania písomnosti na pošte, adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie písomností v prípade Oznámení, ak sa vyžaduje písomná forma oznamovania;
- b) dňom doručenia upomienky spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností v prípade nezaplatenia splatnej ceny za poskytnuté Služby; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil; v prípade, že sa upomienka zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania upomienky do odkazovej schránky Účastníka, resp. na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania upomienky v tejto forme na telefónne číslo Účastníka;
- c) dňom doručenia výpovede Zmluvy, resp. odstúpenia od Zmluvy zo strany spoločnosti Orange adresovanej na adresu trvalého bydliska Účastníka, pokiaľ Účastník výslovne neuviedol inú adresu na doručovanie faktúr a písomností; za doručenie sa považuje aj zásielka uložená na pošte aj vrátená bez uloženia na pošte, ak je adresát neznámy, dlhodobo odsťahovaný, žije v zahraničí, prípadne je daný iný dôvod, prečo zásielku nie je možné riadne doručiť. Za deň doručenia sa v takom prípade považuje deň, ktorým uplynula úložná lehota na pošte, prípadne deň, v ktorom doručovateľ zistil nedoručiteľnosť zásielky a túto na zásielke vyznačil. V prípade, že sa výpoveď, resp. odstúpenie od Zmluvy zasiela v elektronickej forme, dňom odoslania výpovede/odstúpenia na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo ak sa zasiela vo forme SMS správy alebo MMS správy, dňom odoslania výpovede/odstúpenia v tejto forme na telefónne číslo Účastníka;
- d) dňom odoslania správy spoločnosti Orange do odkazovej schránky Účastníka alebo dňom jej zaslania formou elektronickej pošty alebo iným elektronickým spôsobom (SMS, MMS) na poslednú známu e-mailovú adresu oznámenú spoločnosti Orange Účastníkom alebo na telefónne číslo Účastníka;
- e) dňom poskytnutia informácií o Službách spôsobom ich zodpovedania na zverejnenom telefónnom čísle, uverejnením na internetovej adrese, prípadne na obchodnom mieste spoločnosti Orange alebo ich poskytnutím iným preukázateľným spôsobom;

- f) dňom doručenia faktúry adresovanej na kontaktnú adresu určenú Účastníkom.
- 17.3. V prípade, že Účastníkovi nebude doručená faktúra za Služby do 10 dní po skončení zúčtovacieho obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do jedného dňa oznámiť spoločnosti Orange. V prípade, že tak v lehote 11 dní po skončení zúčtovacieho obdobia neurobí, považuje sa faktúra za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámi spoločnosti Orange, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 17.4. Pod pojmom „pošta“ sa v týchto Všeobecných podmienkach rozumie poštový podnik podľa ustanovení zákona č. 324/2011 Z. z. v znení neskorších predpisov, najmä podľa ustanovení § 5 tohto predpisu.

Článok 18

Príslušné právo a rozhodovanie sporov

- 18.1. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Účastník je cudzinec alebo Služby spoločnosti Orange boli poskytnuté na území iného štátu.
- 18.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou, zmluvné strany sú oprávnené riešiť spor v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 18.3. V rámci mimosúdneho riešenia sporu je Účastník oprávnený predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky spor so spoločnosťou Orange, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Účastník nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 18.4. Zmluva a Všeobecné podmienky, ako aj právne vzťahy medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange, ktoré nie sú v Zmluve a Všeobecných podmienkach výslovne upravené, sa riadia ustanoveniami Zákona a ak tieto nie sú upravené v Zákone, tak sa riadia ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.
- 18.5. Účastník je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 Zákona alebo mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov podľa § 127 Zákona, ako je podrobne uvedené nižšie. Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, je oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona. Ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený využiť mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 Zákona.
- 18.6. Podmienky a postup alternatívneho riešenia sporov Účastníka (ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 126 Zákona sú nasledujúce:

- a) Ak medzi Účastníkom, ktorý je spotrebiteľ a spoločnosťou Orange vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa takýto Účastník domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho iné práva, je Účastník, ktorý je spotrebiteľ, oprávnený využiť alternatívne riešenie sporov podľa § 126 Zákona v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov s cieľom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzavretej medzi nimi alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.
- b) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je, pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre ostatné spory, týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Orange, Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, oprávnené právnické osoby, zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, ktorý je možné nájsť na nasledujúcej webovej adrese: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- c) Účastník, ktorý je spotrebiteľ, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia svojej reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva, pričom spoločnosť Orange na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Ak spoločnosť Orange odpovedala na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje Účastníka (spotrebiteľa) na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, resp. na inej webovej adrese, ktorá ju v budúcnosti nahradí.

- d) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
- i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka (spotrebiteľa), telefonický kontakt, ak ich má,
 - ii) názov a sídlo spoločnosti Orange,
 - iii) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - iv) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - vi) dátum, kedy sa Účastník (spotrebiteľ) obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so spoločnosťou Orange bol bezvýsledný,
 - vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písmena g) zákona o alternatívnom riešení sporov.
- e) K návrhu Účastník (spotrebiteľ) priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu neurčujú inak. Na podanie môže Účastník (spotrebiteľ) využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a u každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- f) Ak návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu neobsahuje všetky náležitosti vyžadované príslušným zákonom alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Účastníka o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Účastníka poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie podľa § 13 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Priebeh alternatívneho riešenia sporov sa riadi

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

- 18.7. Podmienky a postup mimosúdneho riešenia sporov Účastníka (ktorý nie je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu) podľa § 127 Zákona sú nasledujúce:
- 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 Zákom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľ, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu so spoločnosťou Orange.
 - 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 urovnenia. 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 19

Záverečné ustanovenia

- 19.1. Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne tieto Všeobecné podmienky zmeniť. Zmena alebo doplnenie Všeobecných podmienok sa považuje za zmenu zmluvných Podmienok, ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach stanovené inak. Spoločnosť Orange oznamuje zmenu Všeobecných podmienok v súlade s ustanovením článku 3 bodu 3.7. týchto Všeobecných podmienok.
- 19.2. Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonateľným, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť Orange v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.
- 19.3. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange založeného Zmluvou aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 19.4. Všeobecné podmienky strácajú platnosť a účinnosť dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. Všetky Zmluvy, ako aj iné dohody, ktorých predmetom je poskytovanie Služieb zo strany spoločnosti Orange Slovensko, ktoré boli 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 verejnej telefónnej služby, odkazujú na tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak; v prípade zmeny číslovania článku, na ktorý sa odkazuje v predchádzajúcich Všeobecných podmienkach („odkazovaný článok“), sa za odkazovaný článok považuje taký článok v týchto Všeobecných podmienkach, ktorý upravuje vzťahy obsahovo aj účelom najbližšie odkazovanému článku.
- 19.5. V prípade, že niektorá z podmienok poskytovania Služieb závisí od dĺžky obdobia (ďalej aj „Rozhodné obdobie“), počas ktorého bol Účastník užívateľom (Účastníkom) služieb spoločnosti Orange, rozumie sa užívanie služieb spoločnosti Orange od okamihu, od ktorého sa toto užívanie spravuje (prinajmenšom subsidiárne) ustanoveniami Všeobecných podmienok. Pokiaľ bol pred týmto okamihom Účastník užívateľom služieb spoločnosti Orange Slovensko, ktoré sa riadia podľa iných všeobecných podmienok alebo podľa iných právnych dokumentov, obdobie pred uvedeným okamihom sa do Rozhodného obdobia nezapočítava.
- 19.6. Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný a má prednosť pred znením Všeobecných podmienok vyhotovených v akejkoľvek inom jazyku.
- 19.7. Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.