



Informácie o Zmluve

poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z.,
o elektronických komunikáciách v platnom znení

Podmienky služby

Cenove podmienky

Informácie o cene jednotlivých prvkoch balíka služieb podľa § 90, za ktorú sú jednotlivé služby alebo koncové zariadenia, tvoriace prvky balíka služieb, predávané samostatne.

Platobné podmienky

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. Záväzok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku / preddavok na cenu poskytnutých Služieb alebo zaplatiť cenu Iných služieb je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky / preddavku 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 (tj. je povinný zvýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá suma ceny).

V prípade predplatennej služby Prima a služby FunFón – predplatená karta sa úhrada za služby realizuje formou predplatenia si Kreditu (Štandardného kreditu) a jeho následným (spravidla postupným) čerpaním v závislosti od využívania jednotlivých služieb, pričom poskytovanie služieb ani ich úhrada nie sú viazané na žiadne pravidelné zúčtovacie obdobie nie je zo strany spoločnosti Orange vyžadované vyhotovovanie vyúčtovania poskytnutej služby a ani následné pravidelné predkladanie daňového dokladu (faktúry).

Informácie o službách poskytovaných po predaji výrobku

Informácie o službách poskytovaných po predaji výrobku je možné získať na:

Zákaznícka linka 905: 0905 905 905 – 0 €

Zákaznícka linka: +421 918 980 980 – 0 €

Expert linka: +421 917 905 905 – 0 €

Prepojenie na operátora 1,50 € / hovor

Bližšie informácie sú uvedené v príslušnom Cenníku služieb na www.orange.sk/cennik.

Informácia o reklamáciách, sťažnostiach a podnetoch

Reklamácie služieb, poskytovaných spoločnosťou Orange Slovensko, a. s., je možné podať osobne na každom predajnom mieste Orangeu, alebo písomne (odporúčame doporučenou poštovou zásielkou) na adresu: Reklamačné oddelenie, Orange Slovensko, a. s., Metodova 8, 821 08 Bratislava.

Reklamácie mobilných zariadení s viazanosťou aj bez viazanosti, zakúpených od spoločnosti Orange Slovensko, a. s., je možné podať osobne na každom predajnom mieste Orangeu. Reklamácie tovaru, zakúpeného za plnú cenu (neviazaný tovar) je možné osobne podať len na tom istom predajnom mieste, na ktorom bol zakúpený. Záručné listy k zariadeniam sú pre zákazníkov uložené v elektronickej forme a pri reklamácii mobilného zariadenia nie je vyžadované ich predloženie na predajnom mieste Orangeu.

V prípade, že vaše reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a vy nie ste spokojný s vyriešením vašej reklamácie, môžete sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Reklamačný poriadok pre tovar je dostupný na https://www.orange.sk/fileadmin/orange/user_uploads/dokumenty/onas/tlacove-centrum/pravne-dokumenty/reklamacny-poriadok-pre-tovar.pdf.

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií elektronických komunikačných služieb spoločnosti Orange je uvedený v príslušných všeobecných podmienkach na konkrétnu službu, ktorej sa reklamácia týka.





Informácie o Zmluve poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

Sťažnosti a podnety je možné podať na predajných miestach spoločnosti Orangeu alebo prostredníctvom <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty>.

Servisné služby, údržba a asistenčné služby

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. poskytuje záručný servis v súlade so zákonom ako aj v súlade so záručnými podmienkami jednotlivých výrobcov.

V prípadoch, na ktorý sa nevzťahuje záručný servis, si zákazníci Orange Slovensko, a. s. môžu za poplatok vyriešiť technický problém so zariadením u servisných partnerov, ktorých zoznam je uvedený na <https://www.orange.sk/pomoc/reklamacie> v záložke Zoznam servisných partnerov.

Aktuálne informácie o servise, asistenčných službách a o platných tarifách a poplatkoch za údržbu je možné získať na Zákazníckej linke 905 (0905 905 905), prostredníctvom kontaktnej stránky <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty> a v príslušných Cenníkoch zverejnených na <https://www.orange.sk/cennik>.

Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi – kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Alternatívne riešenie sporov a cezhraničné spory

Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zákon") v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia a to po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, uzavretej medzi nimi, alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.

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.





Informácie o Zmluve poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z. . o elektronických komunikáciách v platnom znení

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 jeho 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.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje (i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má, (ii) názov a sídlo spoločnosti Orange, (iii) predmet sporu, (iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, (v) návrh riešenia sporu, (vi) dátum, kedy sa Účastník obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný, (vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

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

Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange Slovensko, a. s. (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK, resp. inej webovej adrese, ktorú ju v budúcnosti nahradí.

Informácie o všetkých podmienkach kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia

V zmysle všeobecných obchodných podmienok spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi (zákazníkovi) 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.

Informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. prijme také technické a organizačné opatrenia na incident, ohrozenie, alebo zraniteľnosť, aby sa minimalizovali možné dopady na bezpečnosť, dostupnosť alebo integritu služieb. Spoločnosť má implementovaný ISMS (Information Security Management System) a pravidelne prechádza ISO certifikáciou





Informácie o Zmluve

poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z.
o elektronických komunikáciách v platnom znení

Poskytnutie osobných údajov koncového užívateľa podniku

Na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov spoločnosť Orange Slovensko, a. s. získava a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

Na účely zisťovania, preverenia a kontroly totožnosti účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu a na účely podľa predchádzajúcej vety, ako aj na aktualizáciu údajov je spoločnosť Orange Slovensko, a. s. oprávnená získavať a spracovávať biometrické údaje účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene účastníka, a to v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu.

Ak spoločnosť Orange Slovensko, a. s. spracúva biometrické údaje účastníka, tieto údaje získavame a spracúvame iba v nevyhnutnej miere a vždy s prihliadnutím na konkrétny účel spracúvania týchto údajov.

Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb sú uvedené v Podmienkach ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Produkty a služby určené pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Spoločnosť Orange aktuálne neposkytuje produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o všetkých prekážkach v prístupe k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, ak sa touto službou koncovým užívateľom umožňuje uskutočňovať hovory na číslo v národnom alebo v medzinárodnom číslovacom pláne sú zverejnené na www.orange.sk

Právo koncového užívateľa rozhodnúť sa, či uvedie svoje osobné údaje v telefónnom zozname a o type takýchto údajov

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Ak Účastník, ktorým je fyzická osoba, požiadala alebo súhlasí so zverejnením svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname, má právo v zmluve, alebo iným spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange určiť, či v telefónnom zozname budú zverejnené osobné údaje Účastníka v rozsahu telefónne číslo, titul, meno a priezvisko, alebo v rozsahu telefónne číslo, titul, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu.

Určenie, ktoré relevantné údaje Účastníka podľa predchádzajúcej odseku budú zverejnené v telefónnom zozname, sa týka všetkých telefónnych čísel Účastníka, pri ktorých požiadal alebo súhlasil so zverejnením v zmluve, ako aj vo všetkých predchádzajúcich zmluvách.

Kódexy správania

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. sa zaviazala dodržiavať Národný kódex mobilných operátorov o bezpečnom používaní mobilných služieb dostupný na <https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/ine-dokumenty> a ako člen Rady pre reklamu sa zaviazala dodržiavať Etický kódex reklamnej praxe dostupný na <http://www.rpr.sk/sk/eticky-kodex>.



Zhrnutie zmluvy

Program Domáca linka Komfort

Orange Slovensko, a. s.
Metodova 8, 821 08 Bratislava
Tel.: 0905 905 905

Kontakt: <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty>

10. 2. 2022

- Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ*.
- Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb.
- Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

Platná politika primeraného využívania roamingu

Na účely kontroly politiky primeraného využívania môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., od svojich roamingových zákazníkov vyžadovať dôkaz o mieste ich obvyklého pobytu v členskom štáte poskytovateľa roamingu alebo iných stabilných väzbách v danom členskom štáte, ktoré sú dôvodom na častú a značnú prítomnosť na jeho území.

V prípade predaja mobilných maloobchodných služieb v balíku s inými službami alebo koncovými zariadeniami sa celková domáca maloobchodná cena dátového balíka určí tak, že sa zohľadní cena bez DPH uplatňovaná na samostatný predaj tej zložky balíka, ktorá predstavuje mobilné maloobchodné služby, ak je k dispozícii, alebo cena pri samostatnom predaji takýchto služieb s rovnakými charakteristikami.

V súvislosti so spracovávaním prevádzkových údajov podľa článku 6 smernice 2002/58/ES s cieľom predísť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu regulovaných maloobchodných roamingových služieb poskytovaných za platnú domácu maloobchodnú cenu môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., uplatňovať spravodlivé, odôvodnené a primerané kontrolné mechanizmy založené na objektívnych ukazovateľoch týkajúcich sa rizika zneužívania alebo neobvyklého používania nad rámec pravidelného cestovania v Únii. Tieto objektívne ukazovatele môžu zahŕňať opatrenia, ktorých cieľom je zistiť, či v prípade zákazníkov prevláda domáca spotreba nad roamingovou spotrebou alebo či prevláda prítomnosť zákazníka v domácom členskom štáte nad prítomnosťou v ostatných členských štátoch Únie, pričom tieto ukazovatele prítomnosti a spotreby sa kumulatívne sledujú počas časového obdobia minimálne štyroch mesiacov a týka sa to každej maloobchodnej mobilnej služby alebo služieb podľa zmluvnej dokumentácie. Ako dôkaz, že nedochádza k zneužívaniu a neobvyklému používaniu regulovaných maloobchodných roamingových služieb, sa v prípade roamingového zákazníka považuje prevládajúca domáca spotreba alebo prevládajúca prítomnosť roamingového zákazníka v domácom štáte v určenom sledovanom období. Každý deň, keď sa roamingový zákazník pripojí k sieti v domácom štáte, sa počíta ako deň prítomnosti tohto zákazníka v domácom štáte. Medzi ďalšie objektívne ukazovatele rizika zneužívania alebo neobvyklého používania regulovaných maloobchodných roamingových služieb poskytovaných za platnú domácu maloobchodnú cenu môžu patriť len dlhodobé nevyužívanie určitej SIM karty v spojení s obdobiami, keď sa používa najmä (aj keď nie výlučne) na roaming alebo predplatené služby na viacerých SIM kartách a ich postupné používanie tým istým zákazníkom pri roamingu.

Ak na základe objektívnych ukazovateľov existujú objektívne a podložené dôkazy, ktoré poukazujú na riziko zneužívania alebo neobvyklého používania regulovaných maloobchodných roamingových služieb v rámci Únie za domáce maloobchodné ceny daným zákazníkom, spoločnosť Orange Slovensko, a. s., pred uplatnením akéhokoľvek príplatku podľa článku 6e nariadenia (EÚ) č. 531/2012 upozorní tohto zákazníka na zistený model využívania, ktorý na takéto riziko poukazuje.

Pokiaľ po upozornení roamingového zákazníka v období nie kratšom ako dva týždne nedôjde k takej zmene modelu používania, ktorý by preukazoval skutočnú spotrebu alebo prítomnosť v domácom štáte, môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., uplatňovať príplatok podľa článku 6e nariadenia (EÚ) č. 531/2012 za akéhokoľvek ďalšie využívanie regulovaných maloobchodných roamingových služieb s použitím príslušnej SIM

karty po dátume upozornenia, a to do okamihu, kým z modelu používania regulovaných maloobchodných roamingových služieb zo strany daného zákazníka nebude na základe objektívnych ukazovateľov vyplývať riziko ich zneužívania alebo neobvyklého používania.

Politika primeraného využívania sa nevzťahuje na podmienky vymedzené v zmluvných podmienkach alternatívnych roamingových taríf poskytovaných v súlade s článkom 6e ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 531/2012.

Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

Zhrnutie nápravných prostriedkov ktoré má spotrebiteľ k dispozícii v súlade s vnútroštátnym právom v prípade nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej sa nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo inú kvalitu parametrov služby a výkonnosťou uvedenou v zmluve:

1. právo reklamovať nedostatky v rýchlosti alebo v iných kvalitatívnych parametroch služby,
2. v nadväznosti na výsledok šetrenia reklamácie má právo na:
 - a) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - b) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineneho podnikom,
 - c) odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcii a bez toho, aby mu vznikli ďalšie náklady, ak mu podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy o poskytovaní služieb alebo ju neposkytuje v ustanovenej kvalite,
 - d) odstúpiť od zmluvy o poskytovaní služieb bez sankcii a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, ak mu podnik neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v stanovenej lehote,
3. v prípade, ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že podnik porušil jeho práva, má účastník, ktorý je spotrebiteľom, právo podať podniku žiadosť o nápravu,
4. právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu pred Úradom na reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, ak podnik na žiadosť účastníka, ktorý je spotrebiteľom, odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v stanovenej lehote,
5. právo obrátiť sa na príslušný súd.

Cena

Služba	Detail služby	Jednorazový poplatok pri kúpe a aktivácii (s DPH)	Mesačný poplatok (bez zľavy s DPH)
program	Domáca linka Komfort	0,00 €	13,00 €
doplnkové služby			

Zľavy

Názov / popis	Maximálna platnosť zľavy

Tarify za dodatočné služby nezahrnuté v pravidelne platenej cene sú k dispozícii samostatne v Cenníku služieb dostupnom na www.orange.sk.

Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy

Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

Podnik najneskôr pri uhradení kompenzácie za zariadenie podľa § 87 ods. 14 Zákona bezplatne zruší akúkoľvek podmienku, ktorá sa týka používania koncového zariadenia v sieťach iných podnikov, ak bola takáto podmienka stanovená.

Pri odblokovaní koncového zariadenia nie je účtovaný žiadny poplatok.



Funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím

Spoločnosť Orange aktuálne neposkytuje produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

*) Článok 102 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17. 12. 2018, s. 36)





Informácie o Zmluve

poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z.
o elektronických komunikáciách v platnom znení

Ďakujeme, že využívate naše služby. Prinášame Vám informácie k zmluve poskytnutej **10. 2. 2022** u predajcu **Šebeňová Lýdia** v predajni **Nám. Kossutha 8, Komárno**.

Telefónne číslo: 0357 796 183	E-mail ¹⁾ : info@zemianskaolca.sk
Elektronická faktúra: áno	Prihlasovacie meno ²⁾ : efak-obeczemianska
Zúčtovací deň ³⁾ : 9	Platnosť programu od:
Spôsob platby: Príkaz na úhradu	Viazanosť: Bez viazanosti

¹⁾ slúži na posielanie elektronickej faktúry

²⁾ prihlasovacie meno slúži na prístup k el. faktúre na www.orange.sk, heslo Vám bolo zaslané

³⁾ ak ste nový zákazník, zúčtovací deň budete mať uvedený až v prvej faktúre

Sumár služieb

Služba	Detail služby	Jednorazový poplatok pri kúpe a aktivácii*	Mesačný poplatok*	Váš poplatok
program	Domáca linka Komfort	0,00 €	13,00 €	
doplňkové služby				

*) Všetky ceny su uvádzané vrátane DPH okrem cien, na ktoré sa režim DPH nevzťahuje

Zľavy

Názov / popis	Maximálna platnosť zľavy

Číslo zmluvy: A19111996

Poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb vrátane prenosu čísla

Poplatky súvisiace so zmenou poskytovateľa služieb vrátane prenosu čísla, informácie o podmienkach kompenzácie a úhrad v prípade omeškania alebo zneužitia procesu zmeny poskytovateľa služieb, ako aj informácie o postupoch, ktoré sa uplatňujú pri zmene poskytovateľa služieb sú uvedené v "Podmienky prenositelnosti čísla Orange Slovensko, a. s." na stránke https://www.orange.sk/fileadmin/orange/user_uploads/dokumenty/onas/tlacove-centrum/pravne-dokumenty/VP_MNP_odovzdavajuci-201506_v01.pdf.

Dĺžka trvania zmluvy

Zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

Podmienky ukončenia Zmluvy

Zmluvu je možné ukončiť:

- pisomnou dohodou zmluvných strán k obojstranne dohodnutému a potvrdenému dátumu ak Zmluva alebo jej dodatok k nej neustanovuje inak; ak účinnosť Zmluvy bola podmienená splnením dohodnutých podmienok, písomnou dohodou tým dňom, v ktorom povinná strana splní poslednú z týchto podmienok alebo v ktorom nastane skutočnosť, ktorá bola poslednou podmienkou pre zánik platnosti Zmluvy
- odstúpením Účastníka od Zmluvy bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akékoľvek ďalšie náklady, pričom odstúpením sa Zmluva zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o odstúpení, ak mu spoločnosť Orange:
 - oznámi zmenu Zmluvy a to v lehote jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej zmeny Zmluvy; Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy 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;



- II. ani po opakovane (dva a viackrát) uznanej 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;
- III. neoznami výsledok prešetrenia reklamácie Služby v lehote na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie Služby, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa márneho uplynutia lehoty na oznámenie výsledku reklamácie;
- c) odstúpením spoločnosti Orange od Zmluvy, pričom odstúpením sa Zmluva zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom odstupujúca zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o odstúpení, ak:
- I. Účastník nezaplatil splatnú cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni jej splatnosti;
 - II. 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;
 - III. Účastník použije opakovane (dva a viackrát) Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti Orange kontrolu jej používania, pričom znemožne ním kontroly používania Služby je najmä, ak Účastník poskytne nepravdivé alebo neúplné identifikačné údaje súvisiace s poskytovaním Služby;
 - IV. 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;
 - V. Účastník neuhradil aktivačný poplatok, prípadne neprevzal aktivovanú SIM kartu / SIM karty v lehote dohodnutej pri uzatvorení Zmluvy (ak je to aplikovateľné);
 - VI. Účastník opakovane (dva a viackrát) neoprávnenne zasahuje do zariadenia, alebo iných súčastí Sieť alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti;
- d) ak ide o Zmluvu, ktorá bola uzatvorená na dobu neurčitú, písomnou výpoveďou Účastníka z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez udania dôvodu:
- 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;
 - v prípade predplatennej služby Prima je dĺžka výpovednej lehoty je 30 kalendárnych dní a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, keď bola zmluvnej strane doručená písomná výpoveď;
 - v prípade poskytovania elektronickej komunikačnej služby prenájmu telekomunikačných okruhov začne výpovedná lehota plynúť v prvý deň zúčtovacieho obdobia Účastníka nasledujúceho po tom zúčtovacom období Účastníka, počas ktorého bola výpoveď doručená druhej strane Zmluvy a skončí posledným dňom tohto nasledujúceho zúčtovacieho obdobia Účastníka;
 - v prípade poskytovania služieb Pevný internet DSL a Orange TV cez vDSL spoločnosti Orange Slovensko, a. s. a služieb Pevný optický internet Partner a Orange TV cez Optik Partner spoločnosti Orange Slovensko, a. s. začne výpovedná doba plynúť dňom doručenia výpovede a skončí sa posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, počas ktorého bola výpoveď doručená. Ustanovenia primerane platia aj pre výpoveď oddeliteľnej časti Zmluvy (napr. týkajúca sa len jednej Odbernej jednotky z viacerých poskytovaných na základe Zmluvy);
- e) ak ide o Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, ktorá umožňuje automatickú prolongáciu písomnou výpoveďou Účastníka, kedykoľvek po je automatickom predĺžení pričom výpovedná doba je jeden mesiac;



Informácie o Zmluve poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

f) smrťou Účastníka, ktorý je fyzickou osobou, alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho a právoplatným zánikom Účastníka, ktorý je právnickou osobou.

Ak Účastník odstúpi od Zmluvy na dobu určitú pred ukončením doby, na ktorú bola uzatvorená, má spoločnosť Orange právo žiadať od Účastníka iba kompenzáciu za Zariadenia, ktoré sa Účastník rozhodne si ponechať a ktoré bolo poskytnuté za zvýhodnených podmienok na základe Zmluvy a inej s ňou súvisiacej zmluvy uzatvorenej spolu so Zmluvou ("Závislá zmluva"). Výška kompenzácie za Zariadenie podľa predchádzajúcej vety nepresiahne pomernú časť hodnoty tohto zariadenia dohodnutej v čase uzavretia Závislej zmluvy alebo zostávajúcu časť poplatku za službu poskytovanú podľa Zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú by mal účastník uhradiť do uplynutia doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, alebo doby viazanosti, podľa toho, ktorá suma je nižšia.

Uvedené ustanovenia týkajúce sa kompenzácie sa 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 neaplikujú.

Osobitné prípady ukončenia Zmluvy

V prípade ak je predmetom Zmluvy predplatená služba Prima, k ukončeniu Zmluvy dôjde aj na základe nasledujúcich skutočností:

- ak sa údaje, čestné a iné vyhlásenia alebo iné informácie poskytnuté spoločnosti Orange Účastníkom ukážu ako nepravdivé, a to momentom oznámenia tejto skutočnosti Účastníkovi;
- platnosť Zmluvy automaticky zaniká aj ako dôsledok neobnovenia Kreditu (Štandardného kreditu alebo Bonusového kreditu) počas obdobia, ktoré na tento účel určila spoločnosť Orange vo svojom Pokyne (rozvázovacia podmienka). Ak z osobitného Pokynu nevyplýva inak, toto obdobie predstavuje súčet počtu dní tvoriacich časový úsek, počas ktorého sa Účastník zaviazal vyčerpať Kredit a počtu 275 kalendárnych dní, pričom začiatok plynutia tohto obdobia sa viaže na deň nasledujúci po poslednej platnej obnove Kreditu; pokiaľ však k platnej obnove Kreditu vôbec nedošlo, toto obdobie plynie v rovnako stanovenej dĺžke od aktivácie SIM karty;
- pri zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť Orange povinná vrátiť Účastníkovi Bonusový kredit ani žiadne aktivačné či zriaďovacie poplatky, bez ohľadu na skutočnosť, či boli hradené čerpaním Kreditu alebo formou osobitnej úhrady.

V prípade poskytovania elektronickej komunikačnej služby prenájmu telekomunikačných okruhov zanikne Zmluva dohodou tiež v prípade, ak nie je napĺňaný účel Zmluvy (tj. ak je uzavretá Zmluva, avšak Služba ani žiadna z doplnkových služieb nie je účastníkovi spoločnosťou Orange poskytovaná) a táto situácia bude trvať bez prerušenia šesť mesiacov. Zmluva zanikne dohodou ku koncu posledného dňa uvedenej šesťmesačnej lehoty. V prípade ukončenia Zmluvy, ktorou sa poskytuje elektronickej komunikačnej službe prenájmu telekomunikačných okruhov, výpoveďou zo strany Účastníka sa Účastník zaväzuje, že v prípade, že služba bude poskytovaná aj prostredníctvom prenajatého úseku iného podniku poskytujúceho elektronickej komunikačnej služby a / alebo siete, oznámi svoj úmysel ukončiť platnosť Zmluvy minimálne 30 dní pred vykonaním úkonu, na základe ktorého Zmluva zanikne. V opačnom prípade, je účastník povinný nahradiť všetku škodu, ktorá spoločnosti Orange v tejto súvislosti vznikne.

V prípade poskytovania služieb Pevný internet DSL a Orange TV cez vDSL spoločnosti Orange Slovensko, a. s. a služieb Pevný optický internet Partner a Orange TV cez Optik Partner spoločnosti Orange Slovensko, a. s., Zmluva zanikne tiež úplne alebo sčasti, ak sú splnené obidve nasledujúce podmienky:

- a) v príslušnom Pripojení Odbernej jednotky prestanú byť splnené technické alebo iné predpoklady na poskytovanie Služieb, resp. časti plnení tvoriacich súčasť Služieb, a zároveň
- b) Spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi zánik Zmluvy v príslušnom rozsahu z dôvodu vzniku nemožnosti plnenia.





Informácie o Zmluve

poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z.,
o elektronických komunikáciách v platnom znení

Podmienky služby

Cenové podmienky

Informácie o cene jednotlivých prvkoch balíka služieb podľa § 90, za ktorú sú jednotlivé služby alebo koncové zariadenia, tvoriace prvky balíka služieb, predávané samostatne.

Platobné podmienky

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. Závazok Účastníka uhradiť cenu poskytnutých alebo požadovaných Služieb alebo zaplatiť zábezpeku / preddavok na cenu poskytnutých Služieb alebo zaplatiť cenu Iných služieb je splnený pripísaním vyúčtovanej ceny alebo zábezpeky / preddavku na účet spoločnosti Orange v deň, v ktorý je úhrada splatná. Závazok 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 (tj. je povinný zvýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet spoločnosti Orange prišla celá suma ceny).

V prípade predplatennej služby Prima a služby FunFón – predplatená karta sa úhrada za služby realizuje formou predplatenia si Kreditu (Štandardného kreditu) a jeho následným (spravidla postupným) čerpaním v závislosti od využívania jednotlivých služieb, pričom poskytovanie služieb ani ich úhrada nie sú viazané na žiadne pravidelné zúčtovacie obdobie nie je zo strany spoločnosti Orange vyžadované vyhotovovanie vyúčtovania poskytnutej služby a ani následné pravidelné predkladanie daňového dokladu (faktúry).

Informácie o službách poskytovaných po predaji výrobku

Informácie o službách poskytovaných po predaji výrobku je možné získať na:

Zákaznícka linka 905: 0905 905 905 – 0 €

Zákaznícka linka: +421 918 980 980 – 0 €

Expert linka: +421 917 905 905 – 0 €

Prepojenie na operátora 1,50 € / hovor

Bližšie informácie sú uvedené v príslušnom Cenníku služieb na www.orange.sk/cennik.

Informácia o reklamáciách, sťažnostiach a podnetoch

Reklamácie služieb, poskytovaných spoločnosťou Orange Slovensko, a. s., je možné podať osobne na každom predajnom mieste Orangeu, alebo písomne (odporúčame doporučenou poštovou zásielkou) na adresu: Reklamačné oddelenie, Orange Slovensko, a. s., Metodova 8, 821 08 Bratislava.

Reklamácie mobilných zariadení s viazanosťou aj bez viazanosti, zakúpených od spoločnosti Orange Slovensko, a. s., je možné podať osobne na každom predajnom mieste Orangeu. Reklamácie tovaru, zakúpeného za plnú cenu (neviazaný tovar) je možné osobne podať len na tom istom predajnom mieste, na ktorom bol zakúpený. Záručné listy k zariadeniam sú pre zákazníkov uložené v elektronickej forme a pri reklamacii mobilného zariadenia nie je vyžadované ich predloženie na predajnom mieste Orangeu.

V prípade, že vaše reklamačné konanie týkajúce sa výlučne elektronických komunikačných služieb bolo ukončené, a vy nie ste spokojný s vyriešením vašej reklamácie, môžete sa s podnetom obrátiť na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb s návrhom na začatie mimosúdneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách. Reklamačný poriadok pre tovar je dostupný na https://www.orange.sk/fileadmin/orange/user_uploads/dokumenty/onas/tlacove-centrum/pravne-dokumenty/reklamacny-poriadok-pre-tovar.pdf.

Reklamačný poriadok týkajúci sa reklamácií elektronických komunikačných služieb spoločnosti Orange je uvedený v príslušných všeobecných podmienkach na konkrétnu službu, ktorej sa reklamácia týka.





Informácie o Zmluve poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

Sťažnosti a podnety je možné podať na predajných miestach spoločnosti Orangeu alebo prostredníctvom <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty>.

Servisné služby, údržba a asistenčné služby

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. poskytuje záručný servis v súlade so zákonom ako aj v súlade so záručnými podmienkami jednotlivých výrobcov.

V prípadoch, na ktorý sa nevzťahuje záručný servis, si zákazníci Orange Slovensko, a. s. môžu za poplatok vyriešiť technický problém so zariadením u servisných partnerov, ktorých zoznam je uvedený na <https://www.orange.sk/pomoc/reklamacie> v záložke Zoznam servisných partnerov.

Aktuálne informácie o servise, asistenčných službách a o platných tarifách a poplatkoch za údržbu je možné získať na Zákazníckej linke 905 (0905 905 905), prostredníctvom kontaktnej stránky <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty> a v príslušných Cenníkoch zverejnených na <https://www.orange.sk/cennik>.

Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi – kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Alternatívne riešenie sporov a cezhraničné spory

Účastník, ktorý je spotrebiteľ podľa osobitného predpisu, je v zmysle príslušných právnych predpisov oprávnený využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov podľa § 126 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len "Zákon") v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia a to po reklamačnom konaní do 1 roka odo dňa doručenia vybavenia reklamácie. V súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa týmto spoločnosť Orange informuje Účastníkov (spotrebiteľov), že majú v prípadoch a za podmienok určených v ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom (v pozícii spotrebiteľa), vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, uzavretej medzi nimi, alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Orange porušila jeho práva spotrebiteľa.

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.





Informácie o Zmluve poskytnuté v zmysle § 84 ods. 3 z. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

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 jeho 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.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje (i) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka, telefonický kontakt, ak ich má, (ii) názov a sídlo spoločnosti Orange, (iii) predmet sporu, (iv) odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie, (v) návrh riešenia sporu, (vi) dátum, kedy sa Účastník obrátil na spoločnosť Orange so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný, (vii) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení sporov. K návrhu Účastník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu možno podať v listinnej forme, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie môže Účastník využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

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

Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange Slovensko, a. s. (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese www.ec.europa.eu/consumers alebo na www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK, resp. inej webovej adrese, ktorú ju v budúcnosti nahradí.

Informácie o všetkých podmienkach kompenzácie a úhrad, ktoré sa uplatňujú v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služby alebo v prípade, ak podnik nereaguje primerane na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť vrátane výslovného odkazu na tieto práva spotrebiteľov a na možnosti ich uplatnenia

V zmysle všeobecných obchodných podmienok spoločnosť Orange zodpovedá Účastníkovi (zákazníkovi) 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.

Informácie o druhoch opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. prijme také technické a organizačné opatrenia na incident, ohrozenie, alebo zraniteľnosť, aby sa minimalizovali možné dopady na bezpečnosť, dostupnosť alebo integritu služieb. Spoločnosť má implementovaný ISMS (Information Security Management System) a pravidelne prechádza ISO certifikáciou





Poskytnutie osobných údajov koncového užívateľa podniku

Na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia alebo prenesenia čísla, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov spoločnosť Orange Slovensko, a. s. získava a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

- meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
- obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo organizácie fyzickej osoby – podnikateľa,
- obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo organizácie právnickej osoby,
- emailová adresa, ak ju má osoba zriadenú.

Na účely zisťovania, preverenia a kontroly totožnosti účastníka alebo jeho splnomocneného zástupcu a na účely podľa predchádzajúcej vety, ako aj na aktualizáciu údajov je spoločnosť Orange Slovensko, a. s. oprávnená získavať a spracovávať biometrické údaje účastníka alebo osoby oprávnenej konať v mene účastníka, a to v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, tváre a podpisu.

Ak spoločnosť Orange Slovensko, a. s. spracúva biometrické údaje účastníka, tieto údaje získavame a spracúvame iba v nevyhnutnej miere a vždy s prihliadnutím na konkrétny účel spracúvania týchto údajov.

Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb sú uvedené v Podmienkach ochrany a spracúvania osobných, prevádzkových a lokalizačných údajov v spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Produkty a služby určené pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

Spoločnosť Orange aktuálne neposkytuje produkty alebo služby určené pre zdravotne postihnutých účastníkov.

Informácie o všetkých prekážkach v prístupe k záchranným službám alebo informáciám o polohe volajúceho z dôvodu technickej neuskutočniteľnosti, ak sa touto službou koncovým užívateľom umožňuje uskutočňovať hovory na číslo v národnom alebo v medzinárodnom číslovacom pláne sú zverejnené na www.orange.sk

Právo koncového užívateľa rozhodnúť sa, či uvedie svoje osobné údaje v telefónnom zozname a o type takýchto údajov

Účastník, ktorý je fyzickou osobou, má právo určiť, či jeho osobné údaje budú zaradené do telefónneho zoznamu a ak áno, ktoré osobné údaje budú zaradené, ak sú relevantné na účel telefónneho zoznamu. Relevantnými údajmi fyzickej osoby na účely telefónneho zoznamu sú telefónne číslo, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu. Nezaradenie osobných údajov účastníka do telefónneho zoznamu, overenie, opravy alebo ich odstránenie je bezplatné.

Ak Účastník, ktorým je fyzická osoba, požiadala alebo súhlasí so zverejnením svojich relevantných osobných údajov v telefónnom zozname, má právo v zmluve, alebo iným spôsobom stanoveným spoločnosťou Orange určiť, či v telefónnom zozname budú zverejnené osobné údaje Účastníka v rozsahu telefónne číslo, titul, meno a priezvisko, alebo v rozsahu telefónne číslo, titul, meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu.

Určenie, ktoré relevantné údaje Účastníka podľa predchádzajúcej odseku budú zverejnené v telefónnom zozname, sa týka všetkých telefónnych čísel Účastníka, pri ktorých požiadala alebo súhlasil so zverejnením v zmluve, ako aj vo všetkých predchádzajúcich zmluvách.

Kódexy správania

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s. sa zaviazala dodržiavať Národný kódex mobilných operátorov o bezpečnom používaní mobilných služieb dostupný na <https://www.orange.sk/orange-slovensko/tlacove-centrum/ine-dokumenty> a ako člen Rady pre reklamu sa zaviazala dodržiavať Etický kódex reklamnej praxe dostupný na <http://www.rpr.sk/sk/eticky-kodex>.



Zhrnutie zmluvy

Program Domáca linka Komfort

Orange Slovensko, a. s.
Metodova 8, 821 08 Bratislava
Tel.: 0905 905 905
Kontakt: <https://www.orange.sk/orange-slovensko/kontakty>

10. 2. 2022

- Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ*.
- Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb.
- Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

Platná politika primeraného využívania roamingu

Na účely kontroly politiky primeraného využívania môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., od svojich roamingových zákazníkov vyžadovať dôkaz o mieste ich obvyklého pobytu v členskom štáte poskytovateľa roamingu alebo iných stabilných väzbách v danom členskom štáte, ktoré sú dôvodom na častú a značnú prítomnosť na jeho území.

V prípade predaja mobilných maloobchodných služieb v balíku s inými službami alebo koncovými zariadeniami sa celková domáca maloobchodná cena dátového balíka určí tak, že sa zohľadní cena bez DPH uplatňovaná na samostatný predaj tej zložky balíka, ktorá predstavuje mobilné maloobchodné služby, ak je k dispozícii, alebo cena pri samostatnom predaji takýchto služieb s rovnakými charakteristikami.

V súvislosti so spracovávaním prevádzkových údajov podľa článku 6 smernice 2002/58/ES s cieľom predísť zneužívaniu alebo neobvyklému používaniu regulovaných maloobchodných roamingových služieb poskytovaných za platnú domácu maloobchodnú cenu môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., uplatňovať spravodlivé, odôvodnené a primerané kontrolné mechanizmy založené na objektívnych ukazovateľoch týkajúcich sa rizika zneužívania alebo neobvyklého používania nad rámec pravidelného cestovania v Únii. Tieto objektívne ukazovatele môžu zahŕňať opatrenia, ktorých cieľom je zistiť, či v prípade zákazníkov prevláda domáca spotreba nad roamingovou spotrebou alebo či prevláda prítomnosť zákazníka v domácom členskom štáte nad prítomnosťou v ostatných členských štátoch Únie, pričom tieto ukazovatele prítomnosti a spotreby sa kumulatívne sledujú počas časového obdobia minimálne štyroch mesiacov a týka sa to každej maloobchodnej mobilnej služby alebo služieb podľa zmluvnej dokumentácie. Ako dôkaz, že nedochádza k zneužívaniu a neobvyklému používaniu regulovaných maloobchodných roamingových služieb, sa v prípade roamingového zákazníka považuje prevládajúca domáca spotreba alebo prevládajúca prítomnosť roamingového zákazníka v domácom štáte v určenom sledovanom období. Každý deň, keď sa roamingový zákazník pripojí k sieti v domácom štáte, sa počíta ako deň prítomnosti tohto zákazníka v domácom štáte. Medzi ďalšie objektívne ukazovatele rizika zneužívania alebo neobvyklého používania regulovaných maloobchodných roamingových služieb poskytovaných za platnú domácu maloobchodnú cenu môžu patriť len dlhodobé nevyužívanie určitej SIM karty v spojení s obdobiami, keď sa používa najmä (aj keď nie výlučne) na roaming alebo predplatené služby na viacerých SIM kartách a ich postupné používanie tým istým zákazníkom pri roamingu.

Ak na základe objektívnych ukazovateľov existujú objektívne a podložené dôkazy, ktoré poukazujú na riziko zneužívania alebo neobvyklého používania regulovaných maloobchodných roamingových služieb v rámci Únie za domáce maloobchodné ceny daným zákazníkom, spoločnosť Orange Slovensko, a. s., pred uplatnením akéhokoľvek príplatku podľa článku 6e nariadenia (EÚ) č. 531/2012 upozorní tohto zákazníka na zistený model využívania, ktorý na takéto riziko poukazuje.

Pokiaľ po upozornení roamingového zákazníka v období nie kratšom ako dva týždne nedôjde k takej zmene modelu používania, ktorý by preukazoval skutočnú spotrebu alebo prítomnosť v domácom štáte, môže spoločnosť Orange Slovensko, a. s., uplatňovať príplatok podľa článku 6e nariadenia (EÚ) č. 531/2012 za akéhokoľvek ďalšie využívanie regulovaných maloobchodných roamingových služieb s použitím príslušnej SIM

