Všeobecné a zmluvné podmienky používania dátovej siete ORANET

§ 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto VZP sú vydané prevádzkovateľom:
ORANET, s.r.o.
so sídlom 02955 Novoť 171
IČO: 45 532 176
DIČ: 2023024223
IČ DPH: SK2023024223
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 52817/L
Kontakt:
tel.: +421 907 822 870
email: oranet@oranet.sk

1.2 VZP stanovujú všeobecné podmienky na využívanie dátovej siete ORANET právnickými i fyzickými osobami a zmluvné podmienky pre účastníka, ktorý s prevádzkovateľom uzavrel **Zmluvu o využívaní dátovej siete ORANET**. Úplné znenie VZP je prístupné v elektronickej podobe na stránke https://oranet.sk/dokumenty.

§ 2 Definícia pojmov

2.1 Pre účely týchto VZP a Zmluvy platia nasledujúce definície základných pojmov:
cena – odplata, ktorú je účastník povinný uhradiť za služby poskytované na základe Zmluvy
cenník – aktuálna tarifa prevádzkovateľa, ktorá obsahuje ceny za jednotlivé poskytované služby, zoznam bezplatne poskytovaných služieb, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách a poplatkoch; aktuálne informácie o platných cenách a servisných poplatkoch je možné získať z cenníka, ktorý je prístupný v elektronickej podobe na stránke https://oranet.sk/dokumenty.
Občiansky zákonník – zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov
Obchodný zákonník – zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov
podnikateľ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s prevádzkovateľom koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania; pre odstránenie pochybností za podnikateľa sa považuje každý, kto pri uzatváraní a plnení Zmluvy s prevádzkovateľom uvedie identifikačné číslo (IČO); ustanovenia týchto VZP, ktoré hovoria o spotrebiteľovi sa nevzťahujú na právne vzťahy medzi účastníkom, ktorý je podnikateľ a prevádzkovateľom
prevádzkovateľ – spoločnosť ORANET, s.r.o. so sídlom 02955 Novoť 171, IČO: 45 532 176, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 52817/L, ktorý na základe Zmluvy poskytuje, alebo zabezpečuje poskytovanie služieb účastníkovi; prevádzkovateľ môže byť v Zmluve označený aj ako prevádzkovateľ alebo ako podnik
reklamácia – uplatnenie nároku účastníka zo zodpovednosti za vady poskytnutého produktu voči prevádzkovateľovi
registrácia služby – okamih uvedenia služby, ktorá má byť v zmysle Zmluvy poskytovaná účastníkovi, do prevádzky
služba – akákoľvek služba poskytovaná prevádzkovateľom účastníkovi na základe Zmluvy
spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s prevádzkovateľom nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
subdodávateľ – tretia strana, ktorá pre účely plnenia Zmluvy vykonáva niektoré práce a výkony vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi ňou a prevádzkovateľom
technicky spôsobilý zástupca účastníka – osoba určená účastníkom na zabezpečenie súčinnosti účastníka potrebnej na riadne plnenie Zmluvy zo strany prevádzkovateľa (súčinnosť spočíva najmä v zabezpečení prístupu k zapožičanému alebo zakúpenému zariadeniu, telekomunikačným rozvodom, do priestorov požadovanej inštalácie, v rozsahu potrebnom na identifikáciu funkčnosti koncového zariadenia a prípadných vád)
Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb – orgán dohľadu nad plnením povinností prevádzkovateľa vyplývajúcich zo zákona o elektronických komunikáciách; kontakt:
Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24
Tel: +421 905 396 697 - podateľňa
+421 918 333 899 - podateľňa
E-mail: e-podatelna@teleoff.gov.sk
užívateľ – osoba, ktorá využíva služby prevádzkovateľa
účastník – osoba, ktorá uzatvorila Zmluvu s prevádzkovateľom
VZP - Všeobecné a zmluvné podmienky používania dátovej siete ORANET
zákon o elektronických komunikáciách - zákon č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
zákon o ochrane osobných údajov - zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
záujemca – osoba, ktorá má záujem uzatvoriť Zmluvu s prevádzkovateľom, a ktorá adresuje prevádzkovateľovi prejav vôle, ktorý je možné považovať za návrh na uzavretie Zmluvy
zakúpené zariadenie – zariadenie, ktoré si účastník kúpil od prevádzkovateľa do svojho vlastníctva
zapožičané zariadenie – zariadenie, nachádzajúce sa v priestoroch účastníka, pomocou ktorého prevádzkovateľ poskytuje účastníkovi služby podľa Zmluvy, a ktoré v rámci plnenia Zmluvy prevádzkovateľ vypožičal alebo prenajal účastníkovi
Zmluva – zmluva o využívaní dátovej siete ORANET, uzatvorená medzi prevádzkovateľom a účastníkom, ktorej predmetom je záväzok prevádzkovateľa poskytovať služby pripojenia k internetu a ďalšie súvisiace služby a záväzok účastníka zaplatiť cenu za tieto poskytnuté služby a príslušné poplatky; Zmluva musí byť písomná, pričom písomná forma je zachovaná aj v prípade, ak je zmluva uzatvorená elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu Zmluvy a určenie osoby, ktorá Zmluvu uzatvorila
zmluvná strana – osoba, ktorá uzatvorila Zmluvu v postavení prevádzkovateľa alebo v postavení účastníka
zodpovedný zástupca účastníka - osoba oprávnená uzatvoriť v mene účastníka Zmluvu vrátane vykonávania akýchkoľvek iných právnych úkonov v mene a na účet účastníka
zúčtovacie obdobie – základné obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie ceny za poskytované služby.

§ 3 Uzatvorenie Zmluvy

3.1 Zmluva sa uzatvára na základe prejavu vôle záujemcu adresovaného prevádzkovateľovi, z ktorého vyplýva záujem o uzatvorenie Zmluvy. Záujem o uzatvorenie Zmluvy je možné prejaviť ústne, telefonicky alebo emailom. Na základe prejaveného záujmu prevádzkovateľ oboznámi záujemcu s obsahom objednávky, Zmluvy a VZP a informuje ho aké údaje a informácie je nevyhnutné poskytnúť na uzatvorenie Zmluvy. Za týmto účelom je prevádzkovateľ oprávnený vyžadovať od záujemcu predloženie platných dokladov potrebných na overenie požadovaných údajov. Záujemca nie je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi požadované osobné údaje, avšak bez poskytnutia týchto údajov v nebude možné Zmluvu so záujemcom uzatvoriť.

3.2 Zmluva sa považuje za uzatvorenú dňom jej podpisu zo strany oboch zmluvných strán. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v deň jej uzatvorenia pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedený iný dátum nadobudnutia účinnosti. Súčasťou Zmluvy je objednávka a preberací protokol, ktorým zmluvné strany potvrdia odovzdanie a prevzatie zariadení potrebných na riadne plnenie Zmluvy.

3.3 Prevádzkovateľ je povinný uzavrieť Zmluvu s každým záujemcom, ak nie je dôvod na jej odmietnutie. Prevádzkovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak:
a) poskytovanie služby je v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu technicky neuskutočniteľné, alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov, za neuskutočniteľné sa poskytovanie služby považuje aj v prípade, ak účastník nepreukázal prevádzkovateľovi držbu všetkých potrebných povolení a súhlasov dotknutých subjektov zo zriadením a poskytovaním služby;
b) záujemca o službu nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä preto, že je dlžníkom prevádzkovateľa, alebo iného podniku poskytujúceho služby elektronických komunikácií alebo preto, že prevádzkovateľ alebo iný podnik poskytujúci služby elektronických komunikácií už predtým odstúpil od akejkoľvek Zmluvy so záujemcom, alebo vypovedal akúkoľvek Zmluvu so záujemcom, alebo ak sa záujemca nachádza v zozname dlžníkov podľa príslušných právnych predpisov (najmä podľa zákona o sociálnom poistení, o zdravotnom poistení, alebo o správe daní), alebo
c) záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

3.4 Pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak prevádzkovateľ je povinný začať s poskytovaním služieb do tridsať (30) dní od podpísania Zmluvy obomi zmluvnými stranami (lehota prvého pripojenia).

3.5 Prevádzkovateľ poskytuje službu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve a vyplývajúcich z týchto VZP.

Informácie o druhu a rozsahu služby sú verejne prístupné na stránke prevádzkovateľa www.oranet.sk alebo na adrese uvedenej v Zmluve.

Súčasťou poskytovanej služby nie je zabudovaná ochrana pred potenciálnymi hrozbami voči účastníkovi (najmä nevyžiadaná prevádzka, vírus, SPAM), ktoré vyplývajú z charakteru siete, najmä jej otvorenosti voči ostatným užívateľom prístupu do siete kdekoľvek na svete.

3.6 Pri uzatváraní Zmluvy sa účastník môže rozhodnúť, že príjme záväzok využívať služby prevádzkovateľa počas určitého minimálneho obdobia (ďalej len „doba viazanosti"); kompenzáciou za prijatie tohto záväzku je poskytnutie zľavy na poskytované služby zo strany prevádzkovateľa. Doba viazanosti môže byť dohodnutá na 12, 24 alebo 36 mesiacov. V prípade, ak je účastník spotrebiteľom nesmie doba viazanosti pri prvom uzavretí Zmluvy presiahnuť 24 mesiacov.

§ 4 Práva a povinnosti prevádzkovateľa

4.1 Prevádzkovateľ je povinný poskytovať účastníkovi služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve.

4.2 Prevádzkovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu

a) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
b) nezaplatenia splatnej ceny za službu v lehote splatnosti podľa bodu 7.6 týchto VZP, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; prevádzkovateľ môže poskytovanie služby dočasne prerušiť až po márnom uplynutí dodatočnej lehoty poskytnutej účastníkovi na úhradu splatnej ceny v písomnom upozornení na povinnosť účastníka uhradiť cenu a na možnosť prerušenia alebo obmedzenia poskytovania služby; dodatočná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) dní,
c) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany účastníka; prevádzkovateľ môže poskytovanie služby dočasne prerušiť až po písomnom upozornení účastníka o prerušení alebo obmedzení poskytovania služby a jeho dôvodoch.

Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služby nemá za následok zánik Zmluvy. Prevádzkovateľ a účastník majú právo ukončiť Zmluvu spôsobom uvedeným v bode 11.3 týchto VZP.

4.3 Prevádzkovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi obmedzenie, prerušenie, zmeny a iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb, a to v dostatočnom časovom predstihu, ak sú tieto skutočnosti prevádzkovateľovi vopred známe.

4.4 Prevádzkovateľ je oprávnený dočasne prerušiť, alebo obmedziť poskytovanie služieb pri nutných prestavbách technického zariadenia, meraní či odstraňovaní porúch, v prípade, ako to vyplýva z rozhodnutia príslušného štátneho orgánu (najmä počas krízovej a mimoriadnej situácie), pri narušení bezpečnosti a integrity siete alebo v prípade jej ohrozenia a poškodenia. O týchto skutočnostiach prevádzkovateľ informuje účastníka písomne, ak sú mu tieto skutočnosti vopred známe. V záujme dosiahnutia primeranej kvality a dostupnosti siete pre všetkých účastníkov je prevádzkovateľ oprávnený zavádzať vhodné opatrenia na riadenie prevádzky. Opatrenia na riadenie prevádzky prijaté prevádzkovateľom môžu mať vplyv na využívanie siete najmä v podobe dočasného obmedzenia rýchlosti alebo ochrany komunikačných portov. Prevádzkovateľ zverejní zavedenie opatrení a informáciu o ich možnom vplyve na využívanie siete na svojej internetovej stránke www.oranet.sk.

4.5 Prevádzkovateľ nezavádza žiadne opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré majú vplyv na súkromie účastníka a ochranu jeho osobných údajov.

4.6 Prevádzkovateľ neobmedzuje objem dát pri využívaní siete. Príklady vplyvu rýchlosti a iných parametrov týkajúcich sa kvality služby na využívanie obsahu, aplikácií a služieb v praxi sú zverejnené na internetovej stránke www.oranet.sk.

4.7 Prevádzkovateľ zodpovedá za činnosť zariadení a technických prostriedkov, ktoré sú vo vlastníctve prevádzkovateľa, alebo ktoré má prevádzkovateľ v užívaní na základe zmluvy s treťou osobou.

4.8 Prevádzkovateľ je povinný vystaviť účtovné doklady (faktúry), na základe ktorých účastník uhrádza platby za využívanie poskytovaných služieb tak, aby tieto účtovné doklady spĺňali náležitosti osobitných predpisov.

§ 5 Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník má právo na uzavretie Zmluvy s prevádzkovateľom v súlade s VZP ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa bodu 3.3 týchto VZP.

5.2 Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil a na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného prevádzkovateľom; toto právo si musí účastník uplatniť u prevádzkovateľa písomne najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.

5.3 Účastník má právo na poskytnutie služieb v rozsahu dohodnutom v Zmluve, za cenu dohodnutú v Zmluve. Pokiaľ je cena Zmluve určená odkazom na cenník prevádzkovateľa je účastník povinný platiť za služby cenu určenú podľa platného cenníka.

5.4 Účastník je povinný za využívanie služieb riadne a včas uhrádzať dohodnutú cenu, a to na základe faktúry predloženej prevádzkovateľom.

5.5 Účastník je povinný používať služby v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách a v súlade so Zmluvou.

5.6 Účastník má v súvislosti s využívaním služby internetu právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, a to bez ohľadu na umiestnenie koncového účastníka alebo prevádzkovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť, aby právo účastníka v tomto bode nebolo obmedzené a aby bol účastník informovaný o akejkoľvek skutočnosti, ktorá bude mať vplyv na právo účastníka uvedené v tomto bode. Výkon práv uvedených v tomto bode nesmie byť obmedzený dohodou medzi prevádzkovateľom a účastníkom o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť alebo akýmikoľvek obchodnými praktikami prevádzkovateľa.

5.7 Účastník berie na vedomie, že ak bude využívať služby poskytované prevádzkovateľom aj na účely prístupu k iným službám iných podnikov elektronických komunikácií, ktoré využívajú kapacitu služby internet (ako napríklad internetová televízia), v čase ich aktívneho používania bude obmedzená kapacita služby internetu primerane povahe tejto inej služby. Prevádzkovateľom ponúkané služby, ktoré pre svoju funkčnosť využívajú službu internetu sú zverejnené na internetovej stránke www.oranet.sk.

5.8 Účastník berie na vedomie, že pre účely Zmluvy je definovaná minimálna, maximálna, bežne dostupná a proklamovaná rýchlosť zverejnená na internetovej stránke www.oranet.sk. Významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlosti sťahovania a odosielania dát by mohli ovplyvniť výkon práv účastníka uvedených v bode 5.6 týchto VZP len vo vzťahu k dlhšiemu času (z dôvodu zníženia rýchlosti), aký by účastník potreboval na výkon týchto práv. Príklady jasného a zrozumiteľného vysvetlenia minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb sú zverejnené na internetovej stránke www.oranet.sk.

5.9 Účastník má v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby internetu, a výkonnosťou v zmysle bodu 5.7 a 5.8 týchto VZP právo túto nezrovnalosť reklamovať prevádzkovateľovi v zmysle reklamačného poriadku uvedeného v článku 9. týchto VZP.

5.10 Účastník je povinný zabezpečiť, aby na zakúpené alebo zapožičané zaradenie prevádzkovateľa boli pripojené iba také koncové zariadenia, ktoré spĺňajú technické požiadavky podľa príslušných právnych predpisov a technických noriem. V prípade priameho pripojenia k jednotnej telekomunikačnej sieti je účastník povinný zabezpečiť, aby pripájané zariadenia spĺňali podmienky vyžadované zákonom o elektronických komunikáciách. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v tomto bode zo strany účastníka nesie účastník zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia, vrátane následkov súvisiacich so skutočnosťou, že so strany príslušného orgánu štátnej správy dôjde k zastaveniu prevádzky takéhoto zariadenia. Účastník je povinný nahradiť

prevádzkovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením povinností účastníka uvedených v tomto bode VZP vznikla.

5.11 Účastník nie je oprávnený akokoľvek manipulovať so zapožičaným alebo zakúpeným zariadením (najmä meniť parametre, premiestňovať ho) bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa. Účastník je povinný zabezpečiť zapožičané alebo zakúpené zariadenie pred manipuláciou zo strany tretej osoby. V prípade, ak účastník poruší povinnosť uvedenú v tomto bode, prevádzkovateľ nezodpovedá za vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia spôsobené takouto manipuláciou účastníka, účastník zároveň nesie zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia. Účastník je povinný nahradiť prevádzkovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením povinností účastníka uvedených v tomto bode VZP vznikla.

5.12 Účastník je oprávnený umožniť tretím osobám užívať zapožičané zariadenie alebo využívať služby poskytované na základe Zmluvy len s predchádzajúcim písomným súhlasom Prevádzkovateľa. V prípade, ak účastník poruší povinnosť uvedenú v tomto bode je povinný nahradiť prevádzkovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá v súvislosti s porušením tejto povinností Prevádzkovateľovi vznikla, vrátane ušlého zisku. Porušenie povinnosti uvedenej v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie povinností účastníka, pri ktorom je prevádzkovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2 písm. c) týchto VZP.

5.13 Účastník je povinný na svoje náklady uskutočniť také opatrenia, ktoré zabránia zneužitiu zapožičaných alebo zakúpených zariadení, alebo poskytovaných služieb. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v tomto bode zo strany účastníka nesie účastník zodpovednosť za akékoľvek následky takéhoto porušenia.

5.14 Účastník je povinný zabezpečiť prevádzkovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre plnenie Zmluvy zo strany prevádzkovateľa. V prípade, že pre riadne poskytovanie služby je nevyhnutné zo strany účastníka zabezpečiť odbornú spoluprácu s prevádzkovateľom, je účastník povinný na požiadanie prevádzkovateľa a na svoje náklady takúto odbornú spoluprácu zabezpečiť.

5.15 Účastník je povinný oznámiť prevádzkovateľovi akékoľvek zmeny údajov, ktoré boli poskytnuté prevádzkovateľovi pri uzatvorení Zmluvy. Ak porušenie tejto povinnosti môže mať za následok sťaženie možnosti uplatnenia nárokov prevádzkovateľa voči účastníkovi vyplývajúce zo Zmluvy, bude sa toto porušenie povinnosti považovať za podstatné porušenie povinností účastníka, pri ktorom je prevádzkovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2 písm. c) týchto VZP.

5.16 Účastník je povinný zabezpečiť aby služby poskytované na základe Zmluvy neboli zneužité na prenos informácií, alebo výkon činnosti, ktorá je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi.

5.17 V prípade, ak bolo účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy v zmysle preberacieho protokolu poskytnuté zapožičané zariadenie, je účastník po skončení Zmluvy povinný toto zapožičané zariadenie vrátiť prevádzkovateľovi v stave v akom ho prevzal, s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie, a to najneskôr do siedmich (7) dní od skončenia Zmluvy. V prípade, ak účastník zapožičané zariadenie prevádzkovateľovi v tejto lehote nevráti, môže si prevádzkovateľ uplatniť nárok na kompenzáciu za zapožičané zariadenie vo výške jeho hodnoty uvedenej v Zmluve zníženej o amortizáciu vo výške 4% za každý mesiac od jeho odovzdania účastníkovi. Uhradením kompenzácie za zapožičané zariadenie účastník nadobudne vlastnícke právo k zapožičanému zariadeniu. Ustanovenie tohto bodu sa nepoužije na zakúpené zariadenie, ktorého dohodnutá kúpna cena bola účastníkom uhradená na základe faktúry vystavenej prevádzkovateľom po podpise Zmluvy. Takéto zakúpené zariadenie nadobudne účastník do vlastníctva momentom úhrady kúpnej ceny za zakúpené zariadenie.

Zariadenie, ktoré prevádzkovateľ odplatne previedol na účastníka, prechádza do vlastníctva účastníka dňom zaplatenia dohodnutej kúpnej ceny / kompenzácie. Nebezpečenstvo škody na zapožičanom alebo zakúpenom zariadení prechádza na účastníka okamihom jeho prevzatia od prevádzkovateľa.

5.18 Účastník je povinný zabezpečiť aby priestor, v ktorom sú inštalované zapožičané zariadenia bol po celú dobu trvania Zmluvy zabezpečený proti neoprávnenému vniknutiu tretej osoby a proti poškodeniu alebo odcudzeniu nainštalovaného zapožičaného zariadenia.

5.19 Pri podpise preberacieho protokolu k Zmluve poskytne prevádzkovateľ účastníkovi prístupové údaje k jeho užívateľskému profilu, ktorý je zriadený na stránke www.oranet.sk v sekcii „klientska zóna“, kde účastník nájde najmä informácie týkajúce sa spotreby poskytovaných služieb, fakturácie, uhradených prípadne dlžných súm a údajov, ktoré o ňom eviduje prevádzkovateľ, a ktoré je účastník oprávnený zmeniť v prípade potreby. V záujme zabránenia neoprávnenému prístupu do klientskej zóny účastníka prevádzkovateľ odporúča účastníkovi zmeniť poskytnuté prístupové heslo ihneď pri prvom prihlásení zo strany účastníka.

§ 6 Zmena zmluvných podmienok

6.1 Akákoľvek zmena zmluvných podmienok môže byť uskutočnená výlučne za podmienok uvedených v týchto VZP alebo na základe písomnej dohody zmluvných strán vo forme dodatku k Zmluve. Pod pojmom „*zmluvné podmienky*“ sa rozumejú najmä podmienky poskytovania služieb uvedené v týchto VZP alebo Zmluve, a to najmä podmienky súvisiace s kvalitou, rozsahom, štruktúrou a výškou cien poskytovaných služieb.

6.2 Účastník je oprávnený požiadať o zmenu zmluvných podmienok vo vzťahu k službe poskytovanej podľa Zmluvy, a to písomne vo forme žiadosti doručenej prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ nie je povinný žiadosti o zmenu poskytovanej služby vyhovieť. V prípade, ak prevádzkovateľ žiadosti účastníka o zmenu poskytovanej služby vyhovie spíšu o tom zmluvné strany písomný dodatok k Zmluve. Účastník berie na vedomie, že zmena zmluvných podmienok vo vzťahu k poskytovanej službe je možná vždy len k prvému dňu príslušného kalendárneho mesiaca.

6.3 Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť zmluvné podmienky (VZP a Zmluvu), najmä v prípade ak nastanú nasledovné skutočnosti:
a) zmena podmienok na trhu poskytovania elektronických komunikačných služieb, alebo
b) zvýšenie nákladov prevádzkovateľa súvisiacich s poskytovaním služby, alebo
c) zmena miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci polrok, alebo
d) zmena marketingovej stratégie prevádzkovateľa, alebo
e) marketingový alebo technologický vývoj služieb, alebo
f) uskutočnenie relevantných legislatívnych zmien, ktoré majú dopad na zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a účastníkom, alebo
g) vydanie rozhodnutia príslušného orgánu, ktoré zakladá povinnosť alebo právo prevádzkovateľovi zmeniť, zrušiť alebo iným spôsobom upraviť program poskytovanej služby alebo podmienky poskytovania služby (najmä kvality, rozsahu, štruktúry a ceny služby).

6.4 V prípade zmeny zmluvných podmienok uskutočnených prevádzkovateľom podľa bodu 6.3 týchto VZP je prevádzkovateľ povinný:
a) oznámiť účastníkovi takúto zmenu zmluvných podmienok jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom médiu, a to písomne, elektronicky (emailom) alebo službou krátkych správ (SMS) a to najmenej jeden mesiac vopred (oznamovacia povinnosť prevádzkovateľa je splnená aj v prípade ak oznámenie adresované účastníkovi obsahuje informáciu o tom, že došlo k zmene zmluvných podmienok a o tom, kde sa so zmenami zmluvných podmienok môže účastník podrobne oboznámiť), a súčasne
b) informovať účastníka o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak takéto zmeny neakceptuje.

6.5 V prípade, ak účastník neakceptuje zmeny zmluvných podmienok má právo od Zmluvy odstúpiť v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6 písm. a) týchto VZP.

6.6 Zmena zmluvných podmienok uskutočnená jednostranne zo strany prevádzkovateľa nadobudne účinnosť v deň určený prevádzkovateľom, ktorý nesmie byť skôr ako jeden mesiac od doručenia oznámenia podľa bodu 6.4 týchto VZP. K nadobudnutiu účinnosti zmeny zmluvných podmienok vo vzťahu k účastníkovi nedôjde v prípade, ak účastník využije svoje právo a od Zmluvy odstúpi z dôvodov neakceptácie zmeny zmluvných podmienok v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6 písm. a) týchto VZP.

6.7 Režim uvedený v bode 6.4, 6.5 a 6.6 týchto VZP sa nevzťahuje na

zmeny zmluvných podmienok, ktoré:
a) sú výhradne v prospech účastníka, alebo
b) sú výlučne administratívneho charakteru, alebo
c) nemajú negatívny vplyv na účastníka, alebo
d) vyplývajú z osobitného predpisu.

Prevádzkovateľ je povinný oznámiť účastníkovi tieto zmeny zmluvných podmienok jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvanlivom médiu podľa vlastného uváženia, v závislosti od povahy tejto zmeny (najmä elektronicky (emailom) alebo službou krátkych správ (SMS)).

Zmena týchto zmluvných podmienok uskutočnená jednostranne zo strany prevádzkovateľa nadobudne účinnosť v deň určený prevádzkovateľom.

§ 7 Cena a platobné podmienky

7.1 Účastník je povinný uhradiť prevádzkovateľovi za poskytovanie služieb cenu a poplatky, ktorých výška alebo spôsob určenia je dohodnutý v Zmluve.

7.2 Cena služby a poplatky sú dohodnuté v súlade s platnými právnymi predpismi a ich výška je určená podľa cenníka platného v čase podpisu Zmluvy. Zmena cenníka v priebehu trvania Zmluvy nemá vplyv na výšku ceny určenú podľa Zmluvy, pokiaľ takáto zmena nie je účastníkovi oznámená spôsobom uvedeným v bode 6.4 týchto VZP.

7.3 Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za služby za čas, kedy mu nebola služba poskytovaná z dôvodov zavinených na strane prevádzkovateľa. Účastník si musí toto právo uplatniť u prevádzkovateľa písomne najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.

7.4 Prevádzkovateľ cenu služby a prípadne ďalšie poplatky v zmysle Zmluvy vyúčtuje účastníkovi faktúrou za nasledovných podmienok:
a) zúčtovacím (fakturačným) obdobím pre periodicky sa opakujúce služby je spravidla kalendárny štvrťrok (3 mesiace); prevádzkovateľ sa môže s účastníkom v Zmluve dohodnúť, že zúčtovacím obdobím bude kalendárny mesiac alebo kalendárny polrok alebo kalendárny rok,
b) jednorazové zriaďovacie poplatky sú vyúčtované v zúčtovacom (fakturačnom) období, v ktorom došlo k zriadeniu príslušnej služby, za ktorú sa poplatok platí,
c) ceny a poplatky za služby, ktorých uvedenie do prevádzky je dané dnom registrácie služby, sú účtované v zúčtovacích (fakturačných) obdobiach nasledujúcich po dni registrácie.

7.5 Prevádzkovateľ je oprávnený vyúčtovať cenu a poplatky, na ktoré mu vznikol nárok podľa Zmluvy jednou faktúrou. Prevádzkovateľ je povinný vystaviť a odoslať faktúru účastníkovi v lehote pätnástich (15) dní od konca fakturačného obdobia, za ktoré sa cena a poplatky platia.

7.6 Splatnosť ceny za služby a poplatkov je štrnásť (14) dní odo dňa vystavenia faktúry. Cena za služby a poplatky vyúčtované faktúrou sa považujú za uhradené dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet prevádzkovateľa uvedený na faktúre alebo dňom odovzdania peňažných prostriedkov v hotovosti do pokladne prevádzkovateľa.

Účastník je oprávnený uhradiť cenu za služby a poplatky akýmkoľvek spôsobom, najmä bezhotovostným bankovým prevodom na účet prevádzkovateľa uvedený na faktúre, poštovou poukážkou alebo v hotovosti do pokladne prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ neúčtuje žiadne poplatky za uskutočnenie úhrady ceny a poplatkov v súvislosti so spôsobom platby, ktorý si zvolil účastník.

7.7 V prípade omeškania účastníka s úhradou ceny a poplatkov je prevádzkovateľ oprávnený:
a) uplatniť si spolu s nárokom na úhradu ceny a poplatkov aj nárok na úhradu úrokov z omeškania vo výške určenej podľa príslušných právnych predpisov, a
b) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby za podmienok uvedených v bode 4.2 písm. b) týchto VZP, a
c) odstúpiť od Zmluvy za podmienok uvedených v bode 11.5 písm. b) týchto VZP ak omeškanie účastníka s úhradou ceny a poplatkov trvá viac ako 45 dní po dni splatnosti.

7.8 Faktúry sú účastníkovi doručované elektronickou formou na emailovú adresu účastníka uvedenú v Zmluve.

7.9 Faktúra je účastníkovi prístupná aj online prostredníctvom zákazníckej zóny účastníka vytvorenej prevádzkovateľom.

§ 8 Servisný zásah

8.1 V prípade, ak dôjde k výpadku funkčnosti poskytovanej služby je účastník oprávnený informovať o tom prevádzkovateľa, a to:
a) telefonicky na tel. čísle +421 907 822 870, alebo
b) emailom na adrese: oranet@oranet.sk, alebo
c) osobne na adrese prevádzky prevádzkovateľa ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 147, a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 16:00;
a požiadať ho o uskutočnenie servisného zásahu, ktorým sa zabezpečí uskutočnenie korektívneho alebo náhradného riešenia výpadku.

Pokiaľ sa prevádzkovateľ s účastníkom nedohodne inak, je povinný uskutočniť servisný zásah do 12 hodín od nahlásenia poruchy.

Servisný zásah je bezplatný pokiaľ za výpadok funkčnosti poskytovanej služby zodpovedá prevádzkovateľ. V opačnom prípade prevádzkovateľ vyúčtuje účastníkovi cenu servisného zásahu podľa platného cenníka.

§ 9 Reklamačný poriadok

9.1 Účastník je oprávnený uplatniť si reklamáciu najmä z:
a) dôvodu vady poskytnutej služby (vrátane vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia v záručnej dobe v trvaní 24 mesiacov od prevzatia),
b) z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej prevádzkovateľom faktúrou,
c) z iného dôvodu súvisiaceho s plnením Zmluvy.

9.2 Reklamáciu môže účastník uplatniť:
d) písomne na adrese ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 171, alebo
e) emailom na adrese: oranet@oranet.sk, alebo
f) osobne na adrese prevádzky prevádzkovateľa ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 147, a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 16:00; v prípade osobného uplatnenia reklamácie vydá prevádzkovateľ účastníkovi potvrdenie o jej uplatnení.

9.3 Účastník je povinný podať reklamáciu ihneď potom ako sa o dôvode reklamácie dozvie, najneskôr však do uplynutia tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo odo dňa zistenia vady poskytnutej služby alebo zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia alebo odo dňa kedy nastala skutočnosť odôvodňujúca uplatnenie reklamácie. V prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie prevádzkovateľ nie je povinný akceptovať reklamáciu účastníka.

9.4 V písomnej reklamácii je účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje (najmä meno, priezvisko a adresu bydliska a ak ide o podnikateľa obchodné meno, miesta podnikania alebo sídla a identifikačné číslo), číslo Zmluvy a zároveň jasným, zrozumiteľným a dostatočne určitým spôsobom popísať dôvod reklamácie (najmä prejavené vady služby, výšku sumy, ktorú považuje za nesprávne vyúčtovanú).

9.5 Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady služby prípadne za vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia vzniknuté v súvislosti s porušením povinností účastníka vyplývajúcich mu z príslušných právnych predpisov týchto VZP alebo zo Zmluvy.

9.6 Prevádzkovateľ je povinný prešetriť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení, najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia reklamácie a v tejto lehote písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže prevádzkovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o tridsať (30) dní. Prevádzkovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej tridsať (30) dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak prevádzkovateľ odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie obsahuje minimálne deň podania reklamácie, číslo reklamácie, spôsob vybavenie reklamácie a označenie prevádzkovateľa a je uskutočnené na trvanlivom médiu, a to formou emailovej komunikácie, alebo spôsobom, ktorý si zvolil účastník.

9.7 V prípade, ak prevádzkovateľ neoznámi účastníkovi výsledok

prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 9.6 týchto VZP účastník má právo od Zmluvy odstúpiť v lehote a spôsobom uvedeným v bode 11.6 písm. c) týchto VZP.

9.8 V prípade uznania dôvodnosti reklamácie prevádzkovateľ vybaví reklamáciu spôsobom podľa povahy reklamovanej vady, najmä opravou zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia alebo jeho výmenou, opätovným uvedením služby do prevádzky alebo opravou sumy vyúčtovanej faktúrou.

9.9 Prevádzkovateľ je povinný odstrániť reklamované vady sám alebo prostredníctvom subdodávateľa. Účastník je na účely vybavenia reklamácie povinný po predchádzajúcom upozornení zabezpečiť prevádzkovateľovi nevyhnutnú súčinnosť spočívajúcu najmä v dosažiteľnosti a súčinnosti technicky spôsobilého zástupcu účastníka, pokiaľ je to nutné pre lokalizáciu a odstránenie vady. Prevádzkovateľ je pri odstraňovaní vád oprávnený za prítomnosti technicky spôsobilého zástupcu účastníka na vstup do priestorov účastníka. V prípade, že účastník nezabezpečí poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti riadne a včas tak, aby mohol prevádzkovateľ odstrániť reklamované vady poskytovaných služieb, prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za omeškanie s odstránením vady poskytovaných služieb v čase takéhoto omeškania účastníka s poskytnutím súčinnosti.

9.10 V prípade uplatnenia vady zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia prevádzkovateľ zabezpečí odstránenie reklamovaných vád v pracovných dňoch do 48 hodín od uplatnenia reklamácie.

9.11 V prípade uznanej reklamácie vady poskytovanej služby má účastník právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného prevádzkovateľom. Účastník je povinný si toto právo uplatniť u prevádzkovateľa spôsobom podľa bodu 9.2 týchto VZP najneskôr do troch (3) mesiacov po obnovení poskytovania služby.

9.12 Ak sa na základe reklamácie zistí vada zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

9.13 Reklamácia z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej prevádzkovateľom faktúrou nemá odkladný účinok na zaplatenie ceny a poplatkov za poskytnuté služby. Ak reklamovaná výška sumy presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, prevádzkovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služby počas predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch (3) mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

9.14 V prípade uznania reklamácie z dôvodu nesprávnej výšky sumy vyúčtovanej prevádzkovateľom faktúrou za opodstatnenú vráti prevádzkovateľ sumu uhradenej nesprávne vyúčtovanej ceny najneskôr do tridsiatich (30) dní od uskutočnenia oznámenia podľa bodu 9.6 týchto VZP. Prevádzkovateľ je oprávnený aj na započítanie tejto sumy voči akejkoľvek splatnej pohľadávke, ktorú eviduje voči účastníkovi.

9.15 V prípade, ak prevádzkovateľ neuzná dôvodnosť reklamácie je povinný účastníkovi v písomnom oznámení podľa bodu 9.6 týchto VZP uviesť dôvody tohto odmietnutia. V prípade neuznania reklamácie môže prevádzkovateľ odstrániť reklamované vady na základe dohody s účastníkom na náklady účastníka.

9.16 V prípade ak účastník nesúhlasí s výsledkom prešetrenia jeho reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s prevádzkovateľom Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na mimosúdne riešenie podľa bodu 12.8 a nasl. týchto VZP a v prípade ak je účastníkom spotrebiteľ aj na alternatívne riešenie sporov podľa bodu 12.4 a nasl. týchto VZP.

§ 10 Zodpovednosť za škodu

10.1 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia služieb, ktoré bolo spôsobené v dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia siete internetu alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným prevádzkovateľom elektronických komunikačných služieb alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity siete internetu alebo kapacity siete iného prevádzkovateľa elektronických komunikačných služieb.

10.2 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služby v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov (najmä okolnosti vyššej moci).

10.3 Prevádzkovateľ nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služby spôsobené treťou osobou, a taktiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jeho sieti, ktoré sú poskytované treťou osobou.

10.4 Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia zo strany účastníka, prípadne inou neodbornou manipuláciou s touto službou alebo zariadením.

10.5 Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služby a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.

10.6 Prevádzkovateľ nezodpovedá účastníkovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou inej pevnej alebo mobilnej verejnej komunikačnej siete iného prevádzkovateľa elektronických komunikačných služieb, prostredníctvom ktorej sa účastník pripája na sieť internetu prevádzkovateľa.

10.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá účastníkovi za vznik škody spôsobenej na jeho výpočtovej technike a údajoch, ktorá bola spôsobená nedostatočnou ochranou tejto techniky.

10.8 Prevádzkovateľ nezodpovedá za bezpečnosť prenášaných dát účastníka, ani za to, že dáta účastníka nebudú pri prenose zneužité tretími osobami.

10.9 Účastník zodpovedá za vznik akejkoľvek škody v sieti internetu prevádzkovateľa, ako aj na zapožičanom zariadení, ktoré mu bolo odovzdané na základe preberacieho protokolu, a to od okamihu ich odovzdania účastníkovi do užívania v objektoch účastníka, až do okamihu vrátenia zapožičaného zariadenia prevádzkovateľovi.

§ 11 Trvanie Zmluvy

11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v nej nie je výslovne určená doba, na ktorú sa uzatvára. Zmluvné strany sa môžu v Zmluve dohodnúť, že aj v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu neurčitú budú niektoré služby poskytované účastníkovi len počas určenej doby.

11.2 V prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, predĺženie doby jej trvania je možné na základe písomnej dohody zmluvných strán.

11.3 Zmluva zaniká:
a) v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú uplynutím času, na ktorý bola Zmluva uzatvorená,
b) písomnou dohodou zmluvných strán,
c) jednostranným písomným odstúpením zmluvnej strany,
d) jednostrannou písomnou výpoveďou zmluvnej strany,
e) dňom doručenia úmrtného listu účastníka,
f) dňom zániku právnickej osoby bez právneho nástupcu,
g) ak tak ustanoví príslušný právny predpis.

11.4 Zmluva zaniká písomnou dohodou uzatvorenou medzi prevádzkovateľom a účastníkom. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže zaslať druhej zmluvnej strane návrh na uzatvorenie dohody o ukončení Zmluvy, v ktorom uvedie najmä identifikáciu Zmluvy, ktorej sa návrh týka a dátum, ku ktorému má byť Zmluva ukončená. Druhá zmluvná strana nie je povinná akceptovať návrh na uzatvorenie dohody o ukončení Zmluvy.

11.5 Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak účastník
a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,

b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
c) pripojí na sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu prevádzkovateľa zariadenie neodpojí,
d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje prevádzkovateľovi kontrolu jej používania,
e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy, alebo ak podstatne poruší podmienky Zmluvy tým, že zneužije službu tak, že umožní jej využívanie v rozpore s jej určením alebo prekoná alebo sa pokúsi prekonať prostriedky slúžiace na kontrolu prijímania služby oprávnenými subjektmi.

11.6 Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak
a) neakceptuje zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného (1) mesiaca od oznámenia dotknutej zmeny spôsobom podľa bodu 6.4 týchto VZP; to neplatí v prípade ak ide o zmeny uvedené v bode 6.7 týchto VZP;
b) prevádzkovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného (1) mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie účastníka, ak porušenie povinností prevádzkovateľa stále pretrváva,
c) prevádzkovateľ neoznámi účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa bodu 9.6 týchto VZP; účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného (1) mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa bodu 9.6 týchto VZP,
d) je spotrebiteľom a Zmluva je uzatvorená na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, a to spôsobom podľa bodu 13.3 a nasl. týchto VZP.

Ak sa na základe Zmluvy poskytujú služby v rámci balíka služieb, je účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode 11.6 VZP vo vzťahu k všetkým službám, v rámci balíka služieb.

11.7 Odstúpením od Zmluvy podľa bodu 11.5 a 11.6 týchto VZP Zmluva zaniká, keď prejav vôle zmluvnej strany odstúpiť od Zmluvy je doručený druhej zmluvnej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky odstúpenia od Zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej zmluvnej strany.

11.8 Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má právo odstúpiť aj od Zmluvy uzatvorenej na diaľku, bez uvedenia dôvodu v zákonnej lehote štrnásť (14) dní odo dňa podpisu Zmluvy z jeho strany. Odstúpiť možno prostredníctvom vzorového formulára, ktorý je zverejnený na https://oranet.sk/dokumenty, jeho zaslaním na adresu sídla prevádzkovateľa, v zákonnej štrnásť (14) dňovej lehote. V prípade tohto odstúpenia je účastník povinný na svoje náklady vrátiť prevádzkovateľovi všetky zariadenia, ktoré prevezme v zmysle odovzdávacieho protokolu k Zmluve.

V prípade, ak účastník v zmysle objednávky súhlasil so začatím poskytovania objednaných služieb odo dňa podpisu Zmluvy z jeho strany, t. j. pred uplynutím štrnásť (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy, udelením tohto súhlasu stráca účastník po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od Zmluvy vo vzťahu k poskytnutej službe a účastník je povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté služby odo dňa podpisu Zmluvy z jeho strany do dňa doručenia oznámenia o odstúpení prevádzkovateľovi.

11.9 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.

11.10 Prevádzkovateľ môže vypovedať Zmluvu ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak prevádzkovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.

11.11 Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany v trvaní tri (3) kalendárne mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dnom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane a skončí uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca.

11.12 V prípade ak dôjde k zániku Zmluvy, v ktorej bol dohodnutý záväzok viazanosti, (i) výpoveďou zo strany účastníka alebo (ii) odstúpením zo strany prevádzkovateľa z dôvodov porušenia Zmluvy účastníkom, pred uplynutím dohodnutej doby viazanosti, je účastník povinný zaplatiť prevádzkovateľovi náhradu za zľavu, ktorá mu bola poskytnutá za prijatie záväzku zotrvať v zmluvnom vzťahu s prevádzkovateľom počas tejto doby viazanosti (ďalej len „zmluvná pokuta“), a to vo výške vypočítanej podľa ustanovení Zmluvy. Výška zmluvnej pokuty sa vypočíta tak, že sa suma zľavy, ktorá bola účastníkovi poskytnutá za prijatie záväzku zotrvať v zmluvnom vzťahu s prevádzkovateľom počas tejto doby viazanosti vydelí počtom mesiacov dohodnutej doby viazanosti a následne sa vynásobí počtom mesiacov, ktoré zostávali do uplynutia doby viazanosti. Zmluvná pokuta nesmie byť vyššia ako súčet mesačných poplatkov, ktoré by účastník uhradil do konca doby viazanosti, v prípade ak by Zmluva nezanikla. Prevádzkovateľ vyúčtuje zmluvnú pokutu faktúrou po zániku Zmluvy.

§ 12 Rozhodné právo a právomoc, riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené týmito VZP alebo Zmluvou sa spravujú:
a) v prípade ak je Zmluva uzatvorená s účastníkom, ktorý je spotrebiteľom, ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
b) v prípade ak je Zmluva uzatvorená s účastníkom, ktorý je podnikateľom, ustanoveniami Obchodného zákonníka,

ako aj príslušnými ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 Tieto VZP a Zmluva, právne vzťahy upravené týmito VZP a Zmluvou (vrátane práv a povinností zmluvných strán), nároky z nich vyplývajúce, ako aj ich výklad sa v celom rozsahu riadia výlučne právnym poriadkom Slovenskej republiky, s výnimkou jeho kolíznych ustanovení.

12.3 Výlučnú právomoc na riešenie sporov, ktoré vzniknú alebo môžu vzniknúť z týchto VZP a tejto Zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane nárokov na náhradu škody, majú súdy Slovenskej republiky. Ustanovenie tohto bodu nemá žiadny vplyv na platnosť ustanovenia bodu 12.4 – 12.14 týchto Všeobecných podmienok.

Alternatívne a cezhraničné riešenie sporov v prípade ak účastník je spotrebiteľom

12.4 V prípade vzniku sporu medzi prevádzkovateľom a účastníkom, ktorý je spotrebiteľom, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie podľa článku 9. týchto VZP alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu, sťažnosť alebo iný podnet, je možné zaslať emailom na adresu: oranet@oranet.sk alebo poštou na adresu prevádzkovateľa ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 171. Pokiaľ prevádzkovateľ na žiadosť, sťažnosť alebo iný podnet odpovedal spotrebiteľovi zamietavo alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

12.5 Podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.

12.6 Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, medzi ktoré patrí aj Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

12.7 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov, prevádzkovanou Európskou úniou. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára prostredníctvom stránky https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_sk. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

Mimosúdne riešenie sporov v prípade ak účastník nie je spotrebiteľom

12.8 Spory, ktoré vznikli v oblasti upravenej zákonom o elektronických komunikáciách, v prípade, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie podľa článku 9. týchto VZP alebo so spôsobom jej vybavenia, rieši Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

12.9 Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom je oprávnený podať Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb návrh na mimosúdne riešenie sporu s prevádzkovateľom, ktorý musí obsahovať:
a) meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
c) názov a sídlo prevádzkovateľa, proti ktorému návrh smeruje,
d) predmet sporu,
e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
f) návrh riešenia sporu.

12.10 K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

12.11 Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa bodu 12.9 týchto VZP alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa bodu 12.10 týchto VZP, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch návrhu, 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 návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb mimosúdne riešenie sporu nezačne.

12.12 Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do štyridsiatich piatich (45) dní odo dňa
a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi bodu 9.6 týchto VZP alebo
b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa bodu 9.6 týchto VZP.

12.13 Účastník a prevádzkovateľ môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je šesťdesiat (60) dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch deväťdesiat (90) dní od podania úplného návrhu.

12.14 Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi účastníkom a prevádzkovateľom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety účastník a prevádzkovateľ upovedomia Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v lehote piatich (5) dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa bodu 12.13 týchto VZP, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb upovedomí strany 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.

§ 13 Osobitné ustanovenia pre Zmluvu uzatvorenú so spotrebiteľom na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov

13.1 Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie Zmluva medzi prevádzkovateľom a účastníkom, ktorý je spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti prevádzkovateľa a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

13.2 Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov prevádzkovateľa sa rozumie Zmluva medzi prevádzkovateľom a účastníkom, ktorý je spotrebiteľom
a) uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti prevádzkovateľa a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom prevádzkovateľa,
b) na ktorej uzavretie dal návrh prevádzkovateľovi spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom prevádzkovateľa,
c) uzavretá v prevádzkových priestoroch prevádzkovateľa alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa prevádzkovateľom na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom prevádzkovateľa, alebo
d) uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

Práva a povinnosti zmluvných strán pri Zmluve uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. v znení neskorších predpisov.

13.3 Účastník, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané prevádzkovateľovi najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.

13.4 Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u prevádzkovateľa v listinnej podobe alebo elektronicky v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (najmä emailom); na tento účel môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý je zverejnený na stránke https://www.oranet.sk/dokumenty.

13.5 Spotrebiteľ je povinný najneskôr do štrnásť (14) dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať alebo odovzdať prevádzkovateľovi zapožičané alebo zakúpené zariadenie, ktoré prevzal pri uzatvorení Zmluvy na základe preberacieho protokolu. To neplatí, ak prevádzkovateľ navrhne, že si toto zariadenie vyzdvihne sám. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bolo zapožičané alebo zakúpené zariadenie odovzdané na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

13.6 Právny úkon smerujúci k odstúpeniu od Zmluvy je možné doručiť (a zapožičané alebo zakúpené zariadenie je možné vrátiť):
a) poštou na adresu ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 171, alebo
b) emailom na adrese: oranet@oranet.sk, alebo
c) osobne na adresu prevádzky prevádzkovateľa ORANET, s.r.o., so sídlom 029 55 Novoť 147, a to v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 16:00.

13.7 V prípade odstúpenia od Zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia prevádzkovateľovi a aj náklady na vrátenie tohto zariadenia, ktoré vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

13.8 V prípade ak spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy po tom, ako dal prevádzkovateľovi súhlas so začatím poskytovania služby, ktorá je predmetom Zmluvy pred uplynutím štrnásť (14) dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy, stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od Zmluvy. V prípade poskytnutia súhlasu podľa prvej vety tohto bodu je spotrebiteľ povinný prevádzkovateľovi uhradiť cenu za skutočne poskytnuté služby odo dňa uzatvorenia Zmluvy do dňa doručenia oznámenia o odstúpení spotrebiteľa prevádzkovateľovi. V prípade, ak spotrebiteľ neudelí súhlas podľa prvej vety tohto bodu, začne prevádzkovateľ poskytovať služby až uplynutím šestnásteho (16.) dňa od uzatvorenia Zmluvy.

13.9 Prevádzkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (okrem ceny za službu poskytnutú po udelení súhlasu podľa bodu 13.8 týchto VZP. Prevádzkovateľ je povinný vrátiť spotrebiteľovi uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s prevádzkovateľom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

13.10 Pri odstúpení od Zmluvy vo vzťahu k zapožičanému alebo zakúpenému zariadeniu, prevádzkovateľ nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je zariadenie doručené, ibaže prevádzkovateľ navrhne, že si zariadenie vyzdvihne sám.

13.11 Prevádzkovateľ nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný prevádzkovateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný prevádzkovateľom.

13.12 V prípade odstúpenia od Zmluvy spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty zapožičaného alebo zakúpeného zariadenia, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s týmto zariadením, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tohto zariadenia.

13.13 Prevádzkovateľ neprijal kódex správania.

§ 14 Doručovanie písomností

14.1 Vzájomná písomná komunikácia zmluvných strán ohľadne plnenia práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, môže byť druhej zmluvnej strane zasielaná:

a) v listinnej podobe - poštou na adresu zmluvnej strany, ktorá je uvedená v Zmluve, pokiaľ nie je zmena adresy zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane písomne oznámená;
b) v elektronickej podobe - emailom na emailovú adresu zmluvnej strany, ktorá je uvedená v Zmluve, pokiaľ nie je zmena adresy zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane písomne oznámená;

Zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu týkajúcu sa jej kontaktnej adresy uvedenú v Zmluve, v opačnom prípade zodpovedá za nemožnosť doručenia písomnosti druhej zmluvnej strany.

14.2 Písomnosti sa považujú za doručené momentom, kedy sa prejav vôle jednej zmluvnej strany dostane do sféry dispozície druhej zmluvnej strany, teda moment, kedy mala jedná zmluvná strana príležitosť oboznámiť sa s prejavom vôle druhej zmluvnej strany. Dispozičná sféra adresáta je vymedzená kontaktnými adresami zmluvných strán uvedenými v Zmluve s tým, že doručenie písomnosti je účinné už tým, že sa doručí na dohodnutú poštovú alebo emailovú adresu.

§ 15 Ochrana osobných údajov

15.1 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje účastníka výlučne v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, zákonom o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ako aj v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

15.2 Podrobnosti a informácie o spracúvaní osobných údajov účastníka sú uvedené v osobitnom dokumente prevádzkovateľa „Podmienky spracúvania osobných údajov“, ktorý je zverejnený na internetovej stránke https://oranet.sk/dokumenty.

§ 16 Záverečné ustanovenia

16.1 VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uzatvorenej po dni ich účinnosti. V prípade ak prevádzkovateľ a účastník uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VZP, budú mať ustanovenia Zmluvy prednosť.

16.2 Tieto VZP sú vydané v súlade so zákonom o elektronických komunikáciách, Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom a ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

16.3 Tieto VZP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2026.