

## **Obchodné podmienky**

**pre poskytovanie SLUŽBY - OBNOVA PRIMA KREDITU prostredníctvom terminálov online v zberniach spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.**

### **Článok I.**

#### **Popis služby**

**1.** Službou sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie obnova alebo navýšenie kreditu SIM kariet predplatenej verejnej elektronickej služby Prima poskytovanej spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. priamymi hotovostnými platbami realizovanými prostredníctvom siete terminálov on line prevádzkovanými spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. (ďalej len „Služba“).

**2.** Poskytovanie tejto Služby sa užívateľovi Prima (ďalej len „zákazníkovi“) umožňuje v obchodných miestach (ďalej len „zberne“), ktoré na základe obchodných zmlúv so spoločnosťou TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. prevádzkujú právnické alebo fyzické osoby - mandatári spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s..

**3.** Pracovník zberne, ktorý obsluhuje terminál online (ďalej len „obsluha terminálu“) je priamo zodpovedný za prijímanie objednávky na Službu od zákazníka v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

**4.** Prostredníctvom tejto Služby je možná obnova alebo navýšenie Prima kreditu ktoroukoľvek zo súm 9, 12, 15, 20, 30, 50 euro.

### **Článok II.**

#### **Objednanie Služby**

Zákazník môže objednať Službu obnovy Prima kreditu pomocou príslušného tiketu alebo priamym ústnym zadaním údajov obsluhu terminálu, ktorá ich následne vkladá cez klávesnicu do terminálu.

#### **1. Objednanie Služby pomocou tiketu**

**a)** Tiket pre obnovu Prima kreditu prostredníctvom on line terminálu v zberniach TIPOS (ďalej len „tiket“) je k dispozícii v zberni poskytujúcej Službu. Zákazník predkladá požiadavku na Službu v zberni prostredníctvom dobíjacieho tiketu vyplnením týchto údajov:

- suma platby v hotovosti za obnovu Prima kreditu; (pozn.: výška skutočnej obnovy kreditu Prima môže byť vyššia ako výška zaplatenej sumy, a to v závislosti od aktuálnej akcie viazanej na využitie služby poskytovanej spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. v čase využitia služby);
- Prima telefónne číslo, na ktoré požaduje obnovu alebo navýšenie kreditu.

**b)** Zákazník je povinný správne vyplniť tiket podľa podrobného návodu uvedeného na jeho zadnej strane, a to výhradne perom alebo ceruzkou s modrou alebo čiernou náplňou.

**c)** Po vyplnení príslušných polí je zákazník povinný prekontrolovať správnosť a úplnosť vyplnených údajov.

**d)** Vyplnený a prekontrolovaný tiket súčasne s peňažnou hotovosťou predstavujúcou platbu za obnovu kreditu Prima odovzdáva zákazník obsluhu terminálu, ktorá ho vloží do terminálu k zaznamenaniu údajov. Tiket bude vložený do terminálu až po odovzdaní peňažnej čiastky obsluhu terminálu.

#### **2. Objednanie Služby priamym ústnym zadaním údajov obsluhu terminálu**

**a)** Zákazník oznámi obsluhu terminálu záujem o poskytnutie Služby. Obsluha po stlačení klávesa „Obnova kreditu“ zaznamenáva údaje na obrazovke terminálu ich ručným zadávaním. Na výzvu obsluhu terminálu zákazník zreteľne nadiktuje údaje v tomto poradí:

- telefónne číslo Prima karty, ktorej kredit si želá obnoviť alebo navýšiť;
- výška platby v hotovosti, ktorou si želá zaplatiť za obnovu kreditu na Prima karte.

**b)** Po nadiktovaní uvedených údajov obsluha terminálu jasne a zrozumiteľne zopakuje zákazníkovi ním nadiktované údaje z obrazovky terminálu, požiada ho o odsúhlasenie, prípadne v nich vykoná zákazníkovi požadovanú korekciu. Po vzájomnom odsúhlasení správnosti všetkých údajov obsluha terminálu prevezme od zákazníka peňažnú hotovosť predstavujúcu zvolenú platbu za kredit, nakoniec stlačí odoslanie a vydá zákazníkovi Potvrdenie.

**c)** Obsluha terminálu je povinná zvlášť pozorne dbať na to, aby zákazníkovi oznamované údaje správne a presne vložila do terminálu tak, aby nevznikli omyly a chyby pri tomto spôsobe objednávaní služby.

### **3. Spoločné pravidlá pre objednanie Služby**

**a)** Odsúhlasením údajov a zaplacením peňažnej hotovosti obsluhu terminálu sa zákazník zaväzuje riadiť pravidlami stanovenými v týchto Obchodných podmienkach.

**b)** Úspešnú transakciu objednávky je možné na žiadosť zákazníka zrušiť do 3 minút od jej vloženia do terminálu podľa čl. IV. týchto Obchodných podmienok.

**c)** Po úspešnej transakcii je zákazník povinný okamžite skontrolovať správnosť všetkých údajov na Potvrdení. Po uplynutí lehoty na zrušenie nie je možné uplatniť požiadavku na zmenu telefónneho čísla dobíjanej Prima karty alebo na zmenu sumy platby za kredit, ani nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zaplatenej hotovosti.

### **Článok III.**

#### **Vyhodnotenie objednávky zákazníka na Službu**

Všetky zákazníkovi požadované údaje vložené z tiketu alebo ručným zadaním do terminálu spracovávajú a vyhodnocujú systémy spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s. a spoločnosti Orange Slovensko, a.s.. Výsledná transakcia spracovania objednávky môže byť:

#### **1. Objednávka bola prijatá - úspešná transakcia**

Objednávka zákazníka je úspešne prijatá a služba dobitia Prima je úspešne realizovaná, ak tiket bol vyplnený správne a pre terminál čitateľne alebo ručne vložené údaje boli správne.

**a)** O tejto skutočnosti vytlačí terminál doklad „Potvrdenie o poskytnutí služby OBNOVA PRIMA KREDITU“ (ďalej len „Potvrdenie“), ktoré je obsluhu terminálu povinná odovzdať zákazníkovi. Potvrdenie je riadnym dokladom o poskytnutí Služby a dokladom o zaplatení za poskytnutú Službu. Len jeho predložením je možné uplatniť reklamáciu na poskytnutie Služby. Potvrdenie obsahuje najmä tieto údaje:

- poskytovateľ služby Prima - Orange Slovensko, a.s.
- dátum a čas poskytnutia Služby;
- suma v euro, ktorú si zvolil a zaplatil zákazník za obnovu kreditu Prima karty;
- telefónne číslo Prima, na ktorom sa realizovala obnova alebo navýšenie kreditu;

- číslo terminálu online prostredníctvom ktorého bola poskytnutá Služba;
- systémové kódy, sériové číslo a čiarové kódy Potvrdenia;
- ďalšie pokynové a informačné údaje.

**b)** Zákazník je povinný bezprostredne po prevzatí Potvrdenia skontrolovať správnosť vytlačených údajov. Vydaním Potvrdenia zberňa nezodpovedá za správnosť a presnosť zadaného mobilného čísla, ktorého kredit Prima sa má obnoviť, ani za zákazníkom zvolenú výšku platby za obnovu kreditu.

**c)** Obnova alebo navýšenie Prima kreditu bude realizované najneskôr do 24 hodín od vloženia údajov do terminálu a vydania Potvrdenia prostredníctvom SMS správy na Prima telefónne číslo, ktorého kredit sa obnovil alebo navýšil v súlade s platnými Všeobecnými podmienkami spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie predplatenej služby Prima.

**d)** Potvrdenie odovzdané zákazníkovi nie je daňovým dokladom. Daňový doklad vystaví spoločnosť Orange Slovensko, a.s. na žiadosť zákazníka uplatnenú písomnou formou, len na základe predloženia platného Potvrdenia.

## **2. Objednávka nebola prijatá - neúspešná transakcia**

Nesprávne a pre terminál nečitateľne vyznačené údaje na tikete alebo technické príčiny môžu mať za následok, že objednávka na Službu nebude realizovaná.

### **2.1. Nesprávne vyplnený tiket**

**a)** Ak sú na tikete nesprávne alebo nečitateľne vyznačené údaje v poli „Suma“ alebo v poli „Prima telefónne číslo“, terminál odmietne prijať objednávku. Obsluha terminálu vráti nesprávne vyplnený tiket zákazníkovi spolu so zaplatenou hotovosťou. Zákazník môže správne vyplniť nový tiket a objednanie Služby môže následne zopakovať.

**b)** Ak je na tikete nesprávne a nečitateľne vyznačený údaj v poli „Suma“ a údaj v poli „Prima telefónne číslo“ je vyznačený správne a čitateľne, terminál umožní obsluhu korekciu údajov „Suma“ prostredníctvom klávesnice. Obsluha terminálu je v takomto prípade povinná požiadať zákazníka o nahlásenie správnej sumy, za ktorú chce zákazník dobiť Prima kartu, ručne ju prostredníctvom klávesnice na obrazovke terminálu opraviť a odošle objednávku do systému.

### **2.2. Neexistujúce Prima telefónne číslo**

**a)** Ak všetky potrebné údaje boli z tiketu alebo ručným vložením zadané do terminálu čitateľne a správne, ale Prima telefónne číslo, na ktorom má byť obnovený kredit, neexistuje v systéme poskytovateľa Prima služby Orange Slovensko, a.s. ako platné číslo, terminál na základe informácie zo systému Orange Slovensko vytlačí doklad Potvrdenie o poskytnutí služby NEPLATNÉ PRIMA TELEFÓNNE ČÍSLO.

**b)** Obsluha terminálu je povinná tento doklad, tiket a zaplatenú hotovosť vrátiť zákazníkovi. Zákazník v takomto prípade, po opätovnom prekontrolovaní správnosti Prima telefónneho čísla, môže kontaktovať poskytovateľa služby prostredníctvom zákazníckej linky.

### **2.3. Aktuálna technická porucha na strane systému Orange Slovensko**

**a)** Ak všetky potrebné údaje boli z tiketu alebo ručným vložením zadané do terminálu čitateľne a správne, ale aktuálne technické príčiny v systéme poskytovateľa služby Prima zabraňujú realizovať službu zákazníkovi, terminál na základe informácie zo systému Orange Slovensko vytlačí Potvrdenie o poskytnutí služby OBNOVA PRIMA KREDITU Z TECHNICKÝCH PRÍČIN DOBITIE NIE JE MOŽNÉ.

**b)** Obsluha terminálu je povinná tento doklad, tiket a zaplatenú hotovosť vrátiť zákazníkovi. Zákazník v takomto prípade, po opätovnom prekontrolovaní správnosti Prima telefónneho čísla, môže kontaktovať poskytovateľa služby prostredníctvom zákaznickej linky.

### **3. Nevytlačenie Potvrdenia - došlo k technickej chybe na termináli**

**a)** V prípade, ak všetky potrebné údaje boli z tiketu alebo ručným vložením zadané do terminálu čitateľne a správne a terminál nevytlačí z aktuálnych technických dôvodov žiadne Potvrdenie uvedené v predchádzajúcom odseku tohto článku, je obsluha terminálu povinná získať bezodkladne informácie o objednanej transakcii prostredníctvom telefonického spojenia na IGT HOT LINE, kde jej bude poskytnutý aktuálny stav objednávky zákazníka.

**b)** Na základe informácií získaných z IGT HOT LINE a prípadne po vykonaní štandardnej technickej úpravy tlačiarne, obsluha terminálu buď vráti zákazníkovi zaplatenú peňažnú hotovosť (v prípade, že poskytnutie Služby nebolo akceptované, alebo došlo k technickej chybe terminálu), alebo vystaví zákazníkovi náhradné Potvrdenie - Dotlač (poskytnutie Služby bolo spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. akceptované), ktoré bude obsahovať všetky údaje potrebné pre prípadné reklamačné konanie, najmä systémový kód. Potvrdenie - Dotlač nie je daňovým dokladom, pre vystavenie daňového dokladu platí ustanovenie článku III. ods. 1. písm. d).

**c)** V prípade, že technická chyba terminálu (on line spojenia) je takého charakteru, že nemôže byť vytlačené Potvrdenie ani Dotlač (ale poskytnutie Služby bolo spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. akceptované), obsluha terminálu je povinná vystaviť náhradný doklad s údajmi o objednanej transakcii - čas (aspoň približný), telefónne číslo Prima karty, výšku sumy zaplatenej finančnej čiastky, číslo terminálu, na náhradnom doklade uvedie meno a podpis obsluhy terminálu, ako aj informáciu o volaní na IGT HOT LINE linku.

### **Článok IV.**

#### **Zrušenie úspešnej transakcie**

**1.** Úspešnú transakciu Služby je možné zrušiť v prípade, že zákazník po obdržaní Potvrdenia zistí, že obnova kreditu bola jeho omylom realizovaná na iné Prima číslo, než si pôvodne želal.

**2.** Zrušenie Služby je možné realizovať do 3 minút od úspešného poskytnutia Služby. O zrušení je zákazník povinný požiadať obsluhu terminálu so súčasným odovzdaním platného Potvrdenia obsluhu terminálu k vykonaniu transakcie zrušenia.

**3.** Obsluha terminálu je povinná štandardne realizovať transakciu zrušenia a po jeho úspešnom uskutočnení je povinná vrátiť zákazníkovi zaplatenú hotovosť spolu s ústrižkom o zrušení. Obsluha terminálu zrušené Potvrdenie spolu s druhým ústrižkom o zrušení zopne a vloží do prevádzkovej obálky.

### **Článok V.**

#### **Reklamácie**

**1.** Ak zákazníkovi, napriek splneniu všetkých obchodných podmienok pre objednanie služby, zaplateniu za Službu a vydaniu Potvrdenia, nebola Služba poskytnutá v plnom požadovanom rozsahu, je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu.

**2.** Reklamáciu môže zákazník uplatňovať len na základe predloženia platného Potvrdenia o poskytnutí služby alebo Potvrdenia - Dotlače vydaného terminálom on line, resp. vystaveného náhradného dokladu s údajmi o objednanej transakcii a len z nasledujúcich dôvodov:

## **2.1. Dôvody oprávnených reklamácií:**

- a)** ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia - Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale obnova alebo navýšenie kreditu nebolo realizované na požadované Prima telefónne číslo, ktorého kredit sa mal obnoviť, ani do 24 hodín od objednania Služby (vydania Potvrdenia);
- b)** ak transakcia Služby dobitia bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia alebo vydaním Potvrdenia - Dotlač (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale Prima karta nebola transakciou navýšená v požadovanej a zaplatenej výške;
- c)** ak transakcia Služby dobitia bola realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale po obdržaní SMS správy o navýšení kreditu nie je možné uskutočniť hovor z dobíjaného čísla z dôvodu nenavýšenia kreditu;
- d)** ak transakcia Služby bola realizovaná vydaním náhradného dokladu, SMS správa bola obdržaná a kredit nebol navýšený;
- e)** reklamácie týkajúce sa vystavenia a obsahu daňového dokladu (faktúry) za uskutočnenú transakciu, ktorú si zákazník môže vyžiadať od poskytovateľa podľa čl. III., ods. 1, písm. d) týchto Obchodných podmienok;
- f)** v prípade technickej poruchy v spojení medzi terminálmi a Datacentrom IGT je TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s. oprávnená posudzovať žiadosti o finančné vyrovnanie individuálne, pričom rozhodujúci je kompletný údajový záznam registrovaný v centrálnej databáze systému on line;
- g)** reklamácia sa uplatňuje v ktorejkoľvek zberni spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a.s., ktorá poskytuje Službu alebo u poskytovateľa Služby spoločnosti Orange Slovensko, a.s., prostredníctvom telefónneho kontaktu na Zákaznícku linku tel. 0905 905 905, osobne na pracoviskách spoločnosti Orange Slovensko, a.s., prípadne písomne alebo osobne na adrese Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava vždy na základe platného Potvrdenia alebo Potvrdenia - Dotlač;
- h)** riešenie oprávnených reklamácií zabezpečuje poskytovateľ Služby spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v súlade s platnými Všeobecnými podmienkami spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie predplatených služieb Prima;
- i)** reklamáciu a teda ani vrátenie zaplatenej platby nie je možné uplatňovať v zberni, v ktorej bola zákazníkovi úspešne realizovaná transakcia dobitia.

## **2.2. Dôvody neoprávnených reklamácií:**

- a)** ak transakcia Služby bola zákazníkovi realizovaná vydaním Potvrdenia (údaje na Potvrdení zodpovedajú požadovaným údajom), ale obnova kreditu bola omylom zákazníka realizovaná na iné Prima telefónne číslo, než si pôvodne želal a nebolo požadované zrušenie transakcie podľa pravidiel uvedených v čl. IV. týchto Obchodných podmienok. Zberňa ani poskytovateľ služby nenesie zodpovednosť za takto vzniknutý omyl zákazníka.

## **Článok VI.**

### **Záverečné ustanovenia**

Tieto obchodné podmienky pre Službu platia s účinnosťou od 8. apríla 2019.

Bratislava, 8. apríla 2019