

## **Informácie pre užívateľov podľa § 83 ods. 1 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov**

---

Týmto si užívateľov podľa § 83 ods. 1 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o elektronických komunikáciách**“) v spojení s článkom IV bodom 3. Všeobecného povolenia č. 1/2023 Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb dovoľujeme informovať o nasledovnom:

### **1. Identifikačné údaje podniku:**

Obchodné meno: **KOREX cloud, s. r. o.**

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

IČO: 50 326 295

Sídlo: Fučíkova 371, 087 01 Gíraltovc

Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 33108/P

Zastúpený: Ing. Peter Imre, konateľ

Kontaktné údaje: e-mail: servis@korex.sk, tel.: +421917575010

(ďalej len „**Podnik**“)

Na Podnik sa pri poskytovaní služieb podľa Zákona o elektronických komunikáciách vzťahuje **pôsobnosť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.**

### **2. Rozsah ponúkaných služieb a základné vlastnosti každej poskytovanej služby vrátane minimálnych úrovní kvality služby, ak sa ponúkajú, a prípadných obmedzení uložených Podnikom v prípade používania poskytovaného koncového zariadenia:**

Náš Podnik poskytuje nižšie uvedené portfólio elektronických komunikačných služieb:

- služba pripojenia do siete internet vrátane doplnkových služieb;
- služba sprostredkovania vysielania televíznych programov a ďalších doplnkových služieb s využitím prenosu cez sieť internet alebo prostredníctvom pripojenia do koncových uzlov siete KOREXNET.

Informácie o základných vlastnostiach, minimálnych úrovniach kvality ako aj obmedzeniach služby je možné nájsť v cenníkoch Podniku pre konkrétne služby. Všetky cenníky Podniku sú dostupné na odkaze:

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20Internet.pdf>

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20TV.pdf>

Komplexné informácie o poskytovaných službách sú dostupné na webovom sídle spoločnosti na adrese **www.korex.cloud** ako aj na predajnom mieste Podniku, **Dolné Rudiny 6405/1 Domino A/25, 5. poschodie, 010 01 Žilina.**

### **3. Štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetky cenové položky vrátane informácií o komunikačných objemoch:**

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách a všetky cenové položky, všetky druhy užívateľských poplatkov, poplatky za prístup a servisné služby vrátane podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených cenových ponukách, poplatky koncového užívateľa súvisiace s koncovými zariadeniami sú dostupné na uvedenom odkaze:

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20Internet.pdf>

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20TV.pdf>

Podnik neposkytuje služby na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam.

Podnik neposkytuje služby alebo tovar tretej strany, ktoré je možné vyúčtovať prostredníctvom faktúry za služby Podniku.

#### **4. Ponúkané služby záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčné služby zákazníkom a kontaktné údaje na tieto služby:**

Prípadné **problémy so službami a/alebo koncovým zariadením** analyzuje a rieši technická podpora, ktorú môže zákazník kontaktovať prostredníctvom kontaktov:

Tel.: 0910 612 707

E-mail: **hotline@korex.sk** a **technik@korex.sk**

Prípadné **problémy s faktúrami** analyzuje a rieši fakturačné oddelenie, ktoré môže zákazník kontaktovať prostredníctvom kontaktov:

Tel.: 0917 575 010

E-mail: **servis@korex.sk**

**Ostatné podnety** spracúva oddelenie služieb zákazníkov, ktoré môže zákazník kontaktovať prostredníctvom kontaktov:

Tel: 0917 575 010

Mail: **servis@korex.sk**

Všeobecný kontakt na servisné služby: **www.korex.cloud** v **sekcii KONTAKT**

Informácie k ponúkaným službám záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčných služieb vrátane informácií o cenách za využitie týchto služieb a časových úsekoch nájdete vo Všeobecných podmienkach, v časti REKLAMAČNÝ PORIADOK, ktoré sa nachádzajú na uvedenom odkaze:

<https://korex.cloud/downloads/VOP.pdf>, a v jednotlivých cenníkoch, ktoré sa nachádzajú na odkaze:

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20Internet.pdf>

<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20TV.pdf>

#### **5. Štandardné zmluvné podmienky vrátane dĺžky trvania zmluvy o poskytovaní služieb, poplatkov za predčasné ukončenie zmluvy, práv súvisiacich s ukončením poskytovania balíkov služieb alebo niektorého jeho prvku, a postupov a priamych poplatkov súvisiacich s prenositeľnosťou čísla alebo iných identifikátorov:**

Štandardné zmluvné podmienky Podnik uvádza v nasledovných dokumentoch

##### **v sekcii INTERNET:**

- **Všeobecné obchodné podmienky** pre jednotlivé služby (najmä podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania pripojenia do siete internet – KOREXNET a služby KOREX TV)
- **Tarifa KOREX Cloud internet - Cenníky** (najmä poplatky vrátane poplatkov za predčasné ukončenie zmluvy)

##### **v sekcii TV:**

- **Všeobecné obchodné podmienky** pre jednotlivé služby (najmä podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby sprostredkovania pripojenia do siete internet – KOREXNET a služby KOREX TV)

- **Tarifa KOREX Cloud TV** - Všeobecné ustanovenia a zriadenie služby pripojenia do siete internet a poskytovania služby retransmisie televíznych programových služieb, aktivačné poplatky, cenník za TV programy, servisné služby, prenájom TV Set-top-boxu a drobného príslušenstva: <https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20Internet.pdf>  
<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20TV.pdf>

Poplatky za predčasné ukončenie zmluvy s uvedením vzorca výpočtu zmluvnej pokuty (platné pre obe poskytované služby):

Podľa bodu 12.9. vyššie uvedených Všeobecných obchodných podmienok: „V prípade, že Zmluva nebude z akéhokoľvek dôvodu na strane Účastníka trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, stráca Účastník nárok na zľavu z Odplaty za poskytovanie Služby poskytnutú v zmysle bodu 12.8. Podmienok, na základe čoho vzniká Účastníkovi povinnosť zaplatiť KOREXU zmluvnú pokutu, vyčíslenú spätne od uzavretia Zmluvy ako súčet jednotlivých Účastníkovi poskytnutých zliav, t. j. rozdielov medzi Odplatom za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatom za poskytovanie Služby s poskytnutými zľavami z tejto Odplaty, o ktoré boli znížené všetky dovtedy fakturované platby Odplaty za poskytovanie Služby spolu so sumou DPH pripadajúcou na túto doplácanú časť Odplaty za poskytovanie Služieb, k čomu dáva Účastník vopred svoj neodvolateľný súhlas. Tento bod sa neaplikuje v prípade skončenia Zmluvy dohodou, ak KOREX v zmysle Tarify neurčí inak.“

Vzorec výpočtu tejto zmluvnej pokuty:

(súčet odplát za dobu trvania zmluvného vzťahu, ktoré by bol účastník povinný uhradiť, keby mu nebola poskytnutá zľava zo strany Podniku) – (súčet odplát za dobu trvania zmluvného vzťahu s poskytnutou zľavou zo strany Podniku) = výška zmluvnej pokuty

Príklad:

S účastníkom bola dohodnutá minimálna doba viazanosti za využívanie služby pripojenia do siete internet Podniku Prístup FIBER - obce OPTIK 100 v trvaní 24 mesiacov, vzhľadom na čo bola účastníkovi zo strany Podniku poskytnutá zľava. Mesačný poplatok s viazanosťou na 24 mesiacov je po poskytnutí zľavy v takomto prípade vo výške 21,99 € s DPH a aktivačný poplatok s viazanosťou na 24 mesiacov je po poskytnutí zľavy v takomto prípade vo výške 35.- € s DPH. V prípade, ak by nebola dohodnutá minimálna doba viazanosti medzi Podnikom a účastníkom a účastníkovi by nebola poskytnutá zľava zo strany Podniku, mesačný poplatok za využívanie danej služby by bol vo výške 49,99 € s DPH a aktivačný poplatok by predstavoval sumu 200.- € s DPH. Z dôvodu na strane účastníka však zmluvný vzťah s Podnikom trval iba 3 mesiace. Výpočet zmluvnej pokuty by bol v takomto prípade nasledovný:

(aktivačný poplatok bez poskytnutej zľavy vo výške 200.- € s DPH + mesačný poplatok vo výške 49,99 € s DPH bez poskytnutej zľavy za prvý mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom + mesačný poplatok vo výške 49,99 € s DPH bez poskytnutej zľavy za druhý mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom + mesačný poplatok vo výške 49,99 € s DPH bez poskytnutej zľavy za tretí mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom) – (aktivačný poplatok s poskytnutou zľavou vo výške 35.- € + mesačný poplatok vo výške 21,99 € s DPH s poskytnutou zľavou za prvý mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom + mesačný poplatok vo výške 21,99 € s DPH s poskytnutou zľavou za druhý mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom + mesačný poplatok vo výške 21,99 € s DPH s poskytnutou zľavou za tretí mesiac trvania zmluvného vzťahu s Podnikom) = 349,97 € s DPH – 100,97 € s DPH = 249.- € s DPH.

Alternatívne si je Podnik oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu podľa bodu 16.1. vyššie uvedených Všeobecných obchodných podmienok v spojení s bodom 1.4.5. písm. B2) vyššie uvedenej Tarify KOREX TV alebo bodom 1.4.4. písm. B2) vyššie uvedenej Tarify KOREX internet, podľa ktorých je

účastník povinný: „zaplatiť za každý mesiac od dátumu ukončenia poskytovania služby alebo od dátumu ukončenia Zmluvy o pripojení podľa toho, ktorá udalosť nastala skôr, do konca trvania záväzku viazanosti zmluvnú pokutu vo výške mesačného paušálu za službu.“

Vzorec výpočtu zmluvnej pokuty:

(počet mesiacov dohodnutej minimálnej doby viazanosti za využívanie služby – počet mesiacov trvania zmluvného vzťahu, resp. poskytovania služby) x výška mesačného paušálu za službu = výška zmluvnej pokuty

Príklad:

S účastníkom bola dohodnutá minimálna doba viazanosti za využívanie služby pripojenia do siete internet Podniku Prístup FIBER - obce OPTIK 100 v trvaní 24 mesiacov, vzhľadom na čo bola účastníkovi zo strany Podniku poskytnutá zľava. Mesačný poplatok s viazanosťou na 24 mesiacov je po poskytnutí zľavy v takomto prípade vo výške 21,99 € s DPH. Z dôvodu na strane účastníka však zmluvný vzťah s Podnikom trval iba 3 mesiace. Výpočet zmluvnej pokuty by bol v takomto prípade nasledovný:

(24 mesiacov dohodnutej minimálnej doby viazanosti – 3 mesiace trvania zmluvného vzťahu medzi účastníkom a Podnikom) x výška mesačného paušálu za službu v sume 21,99 € s DPH = 21 x 21,99 € s DPH = 461,79 €.

Tiež podľa 12.10. vyššie uvedených Všeobecných obchodných podmienok: „V prípade, že Zmluva nebude z akéhokoľvek dôvodu na strane Účastníka trvať minimálne po dobu uvedenú v príslušnom ustanovení Zmluvy, dĺžkou trvania ktorej je podmienené poskytnutie zľavy z Odplaty za poskytovanie Služby, sa Účastník zaväzuje zaplatiť, v prípade ak to bude KOREX na základe svojho uváženia požadovať, aj zmluvnú pokutu uvedenú v dodatku k Zmluve, t. j. poplatok pri predčasnom ukončení Služby.“

V tomto prípade je zmluvná pokuta stanovená konkrétnou presnou sumou, t. j. vzorec výpočtu zmluvnej pokuty nie je aplikovateľný. V prípade služby KOREX internet ako aj služby KOREX TV je výška zmluvnej pokuty rovnaká, a to v sume 166.- € bez DPH, resp. v sume 199,20 € s DPH – viď vyššie uvedená Tarifa KOREX TV a vyššie uvedená Tarifa KOREX internet.

## **6. Podnik neposkytuje interpersonálne komunikačné služby.**

**7. Podrobnosti o produktoch a službách vrátane všetkých funkcií, praktík, politik a postupov a úprav pri poskytovaní služby osobitne určenej pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím v súlade s osobitným predpisom, ktorým sa harmonizujú požiadavky na prístupnosť produktov a služieb:**

Podnik pristupuje rovnako k všetkým skupinám zákazníkov bez rozdielu. Služby vrátane všetkých ich výhod a benefitov môžu využívať všetci naši zákazníci. Zákazníci so zdravotným postihnutím sa na nás s dôverou obracajú s individuálnymi žiadosťami.

Pre zdravotne postihnutých bezplatne kedykoľvek počas fakturačného obdobia poskytujeme informácie o kontrole nákladov za poskytnutú službu, spotrebovaných dátach (ak je služba dátovo meraná) ako aj ostatné dopytované informácie.

**Informácie poskytujeme štandardne uvedenými spôsobmi:**

- a. dopytom na emailovú adresu [servis@korex.sk](mailto:servis@korex.sk);
- b. dopytom prostredníctvom <https://korex.cloud/#contact> ;
- c. telefonicky na bezplatnej linke **0917575010**;
- d. osobne na vyššie uvedenom **predajnom mieste Podniku.**

Zoznam kontaktov ako aj adresu predajného miesta nájdú užívatelia v sekcii **KONTAKT** na adrese <https://korex.cloud/#contact>

## **8. Mechanizmy na urovanie sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik:**

Pokiaľ užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na ňo so žiadosťou o nápravu. Ak Podnik na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv, ktoré sa týkajú kvality a odplaty za poskytovanie služby je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (<https://www.teleoff.gov.sk/alternativne-riesenie-sporov/>), v ostatných prípadoch je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi>) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov-1?csrt=3054348286746457859>). Užívateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Užívateľ ako spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Podnik má záujem vyriešiť akýkoľvek prípadný spor s účastníkom predovšetkým mimosúdnou cestou, t. j. rokovaniami a vzájomnou dohodou.

Komplexné informácie o reklamáciách alebo možnosti na urovanie sporov sú uvedené v sekcii INTERNET vo Všeobecných podmienkach, v časti REKLAMAČNÝ PORIADOK, na uvedenom odkaze: <https://korex.cloud/downloads/VOP.pdf>