

Predzmluvné informácie podľa § 84 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

Týmto si spoločnosť **KOREX cloud, s. r. o.**, IČO: 50 326 295, so sídlom: Fučíkova 371, 087 01 Giraltovce, zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 33108/P, zastúpená: Ing. Peter Imre, konateľ, kontaktné údaje: e-mail: servis@korex.sk, tel.: +421917575010 (ďalej len „**Podnik**“) ako Podnik poskytujúci verejne dostupné služby, iné ako služby komunikácie stroj-stroj (M2M),

dovoľuje v súlade s § 83 ods. 3 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o elektronických komunikáciách**“) informovať spotrebiteľa predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, ako aj záujemcu, ktorým je mikropodnik, malý podnik alebo nezisková organizácia, a to predtým, ako bude viazaný zmluvou o poskytovaní služieb či akoukoľvek súvisiacou ponukou, ibaže by takýto záujemca výslovne súhlasil s tým, že takéto informácie alebo ich časť mu nebudú poskytnuté, o nasledovnom:

UPOZORNENIE:

Podnik upozorňuje vyššie uvedené osoby, že tento dokument je k dispozícii v elektronickej podobe na webovej stránke Podniku na odkaze <https://korex.cloud/downloads/Predzmluvne-informacie.pdf> a je dôležité, aby si daný dokument stiahli, bezpečne uložili alebo vytlačili pre účely dokumentácie, reprodukcie, budúceho odkazovania na tento dokument. Informácie uvedené v tomto dokumente sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytovaní služieb medzi Podnikom a účastníkom.

INFORMÁCIE PODĽA PRÍLOHY Č. 3 ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÁCH:

1. Informácie o úrovni minimálnej kvality poskytovanej služby:

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**.

Súčasťou popisu základných vlastností každej poskytovanej služby v rámci vyššie uvedených dokumentov Podniku sú všetky podmienky vrátane poplatkov, ktoré Podnik zaviedol v súvislosti s používaním koncových zariadení; tým nie sú dotknuté práva koncového užívateľa na používanie koncového zariadenia podľa vlastného výberu podľa osobitného predpisu.

2. Informácie o miere oneskorenia, jitteru a stratovosti paketov:

Maximálna miera oneskorenia 100ms, jitteru 50ms a stratovosti paketov 1% v rámci vlastnej siete, priemerná miera oneskorenia 3ms, jitteru 1ms a stratovosti paketov 0% v rámci GPON optickej siete.

3. Informácie o cene vrátane informácie o cene za aktiváciu služieb alebo o akýchkoľvek opakujúcich sa poplatkoch alebo poplatkoch súvisiacich so spotrebou, ak takéto ceny alebo poplatky Podnik uplatňuje:

Predmetné informácie sa nachádzajú 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 vrátane cenníkov 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**.

Zároveň tieto dokumenty obsahujú aj podrobnosti o konkrétnom tarifnom pláne alebo tarifných plánoch podľa zmluvy o poskytovaní služieb a pre každý taký tarifný plán typ ponúkanej služby vrátane objemov komunikácie za zúčtovacie obdobie, prípadne aj cenu za dodatočné komunikačné jednotky, ak sa aplikuje.

Možnosť spotrebiteľa presunúť si akýkoľvek nevyužitý objem z predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia nie je zahrnutá v zmluve o poskytovaní služieb ani v príslušných tarifách/cenníkoch.

Podnik neposkytuje služby na číslach podliehajúcich osobitným cenovým podmienkam.

Vyššie uvedené cenníky obsahujú aj informácie o cene jednotlivých prvkoch balíka služieb podľa § 90 Zákona o elektronických komunikáciách, za ktorú sú jednotlivé služby alebo koncové zariadenia, tvoriace prvky balíka služieb, predávané samostatne.

4. Informácie o prostriedkoch na zabezpečenie transparentnosti faktúry a monitorovanie spotreby:

Podnik fakturuje služby podľa príslušnej zmluvy o poskytovaní služby uzatvorenej s užívateľom. V Prílohe č. 1 Zmluvy – Určenie poskytovanej služby je špecifikovaná cena a poplatky, ktoré sú za danú službu fakturované. Užívateľ si môže všetky svoje vystavené faktúry vždy skontrolovať vo svojom konte, vytvorenom pre užívateľa zo strany Podniku.

Na vyúčtované poplatky za služby poskytované Podnikom nemá vplyv objem spotrebovaných dát, čo vyplýva aj z vyššie uvedených cenníkov.

5. Podrobnosti a podmienky akéhokoľvek záručného a pozáručného servisu, údržby a asistenčných služieb zákazníkom vrátane poplatkov za ne:

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>

6. Informácie o dĺžke trvania zmluvy a podmienkach predĺženia a ukončenia zmluvy, ktoré zahŕňajú aj informácie o akýchkoľvek poplatkoch súvisiacich s ukončením zmluvy o poskytovaní služieb v rozsahu, v akom také podmienky platia:

Predmetné informácie sa nachádzajú vo Všeobecných podmienkach na uvedenom odkaze: <https://korex.cloud/downloads/VOP.pdf> a 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>

Vo vyššie uvedených dokumentoch sa nachádzajú aj akékoľvek minimálne podmienky používania alebo trvania určené v súvislosti s akciami na podporu predaja, ktoré Podnik uplatňuje.

Vzhľadom na druh Podnikom poskytovaných služieb sa na Podnik sa nevzťahujú ustanovenia § 88 Zákona o elektronických komunikáciách o prenositeľnosti čísla.

Vo vyššie uvedených dokumentoch sa nachádzajú aj informácie o akýchkoľvek poplatkoch splatných pri predčasnom ukončení zmluvy o poskytovaní služieb vrátane prípadných informácií o odblokovaní koncového zariadenia a náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s koncovým zariadením.

Poplatky za predčasné ukončenie zmluvy (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 Odplatou za poskytovanie Služby bez poskytnutej zľavy z tejto Odplaty a Odplatou 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.“

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.“

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.“

7. Informácie o trvaní zmluvy o poskytovaní služieb, ak sa na ňu vzťahujú ustanovenia o balíku služieb podľa § 90 Zákona o elektronických komunikáciách, a podmienkach jej obnovenia, predĺženia a ukončenia vrátane informácií o podmienkach ukončenia len niektorého prvku takejto zmluvy:

Predmetné informácie sa nachádzajú vo Všeobecných podmienkach na uvedenom odkaze: <https://korex.cloud/downloads/VOP.pdf> a 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>

8. 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:

Predmetné informácie sa nachádzajú vo Všeobecných podmienkach, 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>

Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v zákone a/alebo zmluve o poskytovaní služieb, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

9. Informácie o druhoch opatrení, ktoré by Podnik mohol prijať v reakcii na bezpečnostný incident, ohrozenie alebo zraniteľnosť:

Podnik prijal zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na používateľov a vzájomne prepojené siete. Podnik

má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie služieb účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

Pokiaľ je to potrebné, môže Podnik za účelom ochrany účastníkov, bezpečnosti a integrity siete pred bezprostredným alebo trvajúcim ohrozením, ako aj za účelom kontinuity poskytovania služieb a ich parametrov, predchádzania alebo zamedzovania zneužívania služieb alebo iného konania v rozpore so Zákonom o elektronických komunikáciách, inými právnymi predpismi alebo zmluvou o poskytovaní služieb: 1) vykonávať nevyhnutné zmeny koncových a iných zariadení pripojených k sieti (napr. nastavenie zariadenia, vymazanie škodlivých aplikácií zo zariadenia alebo inštalovanie nových potrebných aplikácií na zariadenie), 2) vykonať bezplatnú výmenu koncových zariadení, 3) vykonávať monitoring bezpečnosti a integrity, alebo 4) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete alebo koncových zariadení primerané identifikovanému riziku, pokiaľ zavedenie takejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane účastníka a uplatňovať ďalšie opatrenia na riadenie prevádzky v súlade so zmluvnou dokumentáciou Podniku a platnou právnou úpravou.

10. Informácie o tom, aké osobné údaje koncového užívateľa je potrebné Podniku poskytnúť pred začatím poskytovania služby alebo vyžadovať v súvislosti s poskytovaním služby:

Podnik na účely uzavretia a plnenia zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu účastníkov získava a spracováva údaje účastníkov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a

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

11. Podrobnosti o produktoch a službách určených pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím a spôsobe, akým je možné o nich získať aktuálne informácie:

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**;
- b. dopytom prostredníctvom kontaktného formulára <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>.

12. Informácie o spôsobe začatia riešenia sporov podľa § 126 a cezhraničných sporov podľa osobitného predpisu:

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-spotrebiteľských-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-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?cst=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 mimosúdnu 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>

13. Podnik neposkytuje interpersonálne komunikačné služby.

INFORMÁCIE POŽADOVANÉ PODĽA OSOBNÉHO PREDPISU

V tejto časti dopĺňame informácie, ktoré je Podnik povinný poskytnúť podľa § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) v spojení s § 84 ods. 3 písm. a) Zákona o elektronických komunikáciách.

Informácie podľa § 10a ods. 1 písm. a) až h) a k) sú podrobne uvedené vo Všeobecných podmienkach na uvedenom odkaze: <https://korex.cloud/downloads/VOP.pdf> a v ceníkoch Podniku pre konkrétne služby. Všetky ceníky Podniku sú dostupné na odkaze: <https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20Internet.pdf>
<https://korex.cloud/downloads/Tarifa%20KOREX%20TV.pdf>

K tomu dopĺňame:

1. Informácia o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné:

Neuplatňuje sa.

2. Informácia o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú Podniku známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe, ak je to vhodné:

Neuplatňuje sa.