

# Informácie pre užívateľov

Tieto informácie sú poskytované v súlade s ustanovením § 83 zákona číslo 452/2021 Zb.z. o elektronických komunikáciách a v spojení so Všeobecným povolením č. 1/2014.

## 1. Identifikačné údaje podniku

COM 1 s.r.o., Obrancov mieru 3173/13, Detva 962 12, Slovenská republika, IČO: 50545591, DIČ: 2120368591, zapísaná v obchodnom registry OS B.B, Sro, vložka: 30673/S

## 2. Rozsah ponúkaných služieb

Spoločnosť COM 1 s.r.o. ponúka elektronické komunikačné služby prostredníctvom optickej a bezdrôtovej siete. Základný rozsah ponúkaných služieb sú predovšetkým:

- Poskytuje internetové služby – optická a bezdrôtová sieť
- Iné služby

Bližšie podrobnosti o všetkých službách sú k dispozícii na predajnom mieste v spoločnosti COM 1 s.r.o..

## 3. Štandardné zmluvné podmienky

Štandardné zmluvné podmienky pre internetové služby sú obsiahnuté vo Všeobecných podmienkach poskytovania elektronickej komunikačnej služby prostredníctvom optickej a bezdrôtovej siete spoločnosti COM 1 s.r.o., (ďalej len „Všeobecné podmienky“) nájdete na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky. Všeobecné podmienky pre telefónnu službu sú dostupné v sídle poskytovateľa.

## 4. Štandardné ceny

Štandardné ceny s informáciami o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobnosti o uplatňovaných štandardných zľavách, zľavy pre zdravotne postihnutých užívateľov, sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Obchodné podmienky.

## 5. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok, vrátane podrobností je obsiahnutý na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Všeobecné obchodné podmienky čl. 10, za každú spoločnosť z našej stránky.

## 6. Druhy ponúkaných servisných služieb

Aktuálne kontaktné údaje na servisné služby poskytované spoločnosťou COM 1 s.r.o.nájdete na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Služby

## 7. Mechanizmy na urovanie sporov

Mechanizmy na urovanie sporov sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky.

## 8. Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania

Informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## **9. Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb**

Informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Služby

## **10. Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím**

Informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Cenník

## **11. Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.**

Ako férový operátor pristupujeme k našim zákazníkom bez rozdielu, rovnaké výhody prinášame všetkým. Sme presvedčení, že naša ponuka je dostatočne atraktívna pre všetkých, čoho dôkazom je spokojnosť našich zákazníkov. Zákazníkom so zdravotným postihnutím a zákazníkom s nízkymi príjmami poskytujeme rôzne výhody.

## **12. Informácie o sankciách, doručovaní písomnosti pre účastníkov**

Informácie pre účastníkov o sankciách, doručovaní písomnosti pre účastníkov sú uvedené na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## **13. Informácie o postupoch v prípade neplatenia faktúr**

Spoločnosť COM 1 s.r.o., v prípade neplatenia faktúr sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky na stránke [www.nuo.sk](http://www.nuo.sk) v sekcii Internet a podsekcii Obchodné podmienky

## **14. Informácie podľa prílohy č. 2 Všeobecného povolenia č. 1/2014**

| <b>Názov balíčka / programu služieb</b> | <b>Maximálna prenosová rýchlosť smerom k užívateľovi</b> | <b>Maximálna prenosová rýchlosť smerom od užívateľa</b> |
|---|--|---|
| Chatár 5M                               | 5Mbps  | 512Kbps   |
| eKasa                                   | 1Mbps  | 1Mbps   |
| Fiber DATA 1                            | 1Mbps  | 1Mbps   |
| FiberLine 10                            | 10Mbps   | 10Mbps  |
| FiberLine 7                             | 7Mbps  | 7Mbps   |
| FiberMax 100                            | 100Mbps  | 100Mbps   |
| FiberMax 15                             | 15Mbps   | 15Mbps  |
| FiberMax 25                             | 25Mbps   | 25Mbps  |

|                             |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|
| FiberMax 50                 | 50Mbps   | 50Mbps   |
| FlashLine 10/3              | 10Mbps   | 3Mbps    |
| FlashMax 21/11              | 21Mbps   | 11Mbps   |
| Garant 100Mbps              | 100Mbps  | 100Mbps  |
| Garant 10Mbps               | 10Mbps   | 10Mbps   |
| Garant 125M/25M             | 125Mbps  | 25Mbps   |
| Garant 15Mbps               | 15Mbps   | 15Mbps   |
| Garant 200 Mbps BTB         | 200Mbps  | 200Mbps  |
| Garant 20Mbps               | 20Mbps   | 20Mbps   |
| Garant 20Mbps Upload        | 5Mbps    | 20Mbps   |
| Garant 25 Mbps              | 25Mbps   | 25Mbps   |
| Garant 30 Mbps              | 30Mbps   | 30Mbps   |
| Garant 400Mbps              | 400Mbps  | 400Mbps  |
| Garant 40Mbps               | 40Mbps   | 40Mbps   |
| Garant 4Mbps                | 4200Kbps | 4200Kbps |
| Garant 5 Mbps               | 2400Kbps | 2400Kbps |
| Garant 50Mbps               | 50Mbps   | 50Mbps   |
| Garant Edunet 200/10        | 200Mbps  | 10Mbps   |
| Garant Edunet 300/15        | 300Mbps  | 15Mbps   |
| GoLine 10M                  | 10Mbps   | 756Kbps  |
| GoLine 15M                  | 15Mbps   | 1024Kbps |
| GoLine 2M                   | 2Mbps    | 250Kbps  |
| GoLine 3M                   | 3Mbps    | 512Kbps  |
| GoLine 5M                   | 5Mbps    | 512Kbps  |
| IP datový okruh<br>(Hybrid) | 10Mbps   | 256Kbps  |
| JetHome 2G                  | 1500Kbps | 300Kbps  |
| JetHome 5G                  | 4Mbps    | 512Kbps  |
| JetLine 5/1                 | 5Mbps    | 1Mbps    |
| JetMax 8/3                  | 8Mbps    | 3Mbps    |
| Kamera 1M                   | 100Kbps  | 1Mbps    |
| Kamera 2M                   | 512Kbps  | 2Mbps    |
| Kamera 7M                   | 7Mbps    | 7Mbps    |
| Kamera Fiber 15M            | 15Mbps   | 15Mbps   |

|                         |         |          |
|-------------------------|---------|----------|
| NetHome                 | 5Mbps   | 320Kbps  |
| NUO CITY 050            | 50Mbps  | 20Mbps   |
| NUO CITY 055            | 55Mbps  | 21Mbps   |
| NUO CITY 100 pack       | 100Mbps | 50Mbps   |
| NUO CITY 100 pack F30   | 100Mbps | 50Mbps   |
| NUO CITY 100 single     | 100Mbps | 50Mbps   |
| NUO CITY 100 single F30 | 100Mbps | 50Mbps   |
| NUO CITY 300 pack       | 300Mbps | 50Mbps   |
| NUO CITY 300 single     | 300Mbps | 50Mbps   |
| NUO Hyper 20/3          | 20Mbps  | 3Mbps    |
| NUO Hyper 20/5          | 21Mbps  | 5Mbps    |
| NUO Hyper 21/3          | 21Mbps  | 3Mbps    |
| NUO Hyper 22/3 (ZR13)   | 22Mbps  | 3Mbps    |
| NUO Hyper 30/5          | 30Mbps  | 5340Kbps |
| NUO Hyper 50/5          | 50Mbps  | 5Mbps    |
| Server                  | 5Mbps   | 5Mbps    |
| Server housing          | 5Mbps   | 320Kbps  |
| Virtuálny server        | 30Mbps  | 30Mbps   |