



USLOVI ZA PRETPLATU NA USLUGU MOBILNE TELEFONIJE UZ MESEČNU PRETPLATU „NAJBOLJA PONUDA NA SVETUSA EKSTRA INTERNETOM“ ZA PRIVATNE KORISNIKE –POJEDINAČNI POSTPAID KOJE PRUŽA IPKO TELECOMMUNICATIONSD.O.O

Član 1-Sadržaj uslova pretplate

1.1 Uslovi pretplate na usluge mobilne telefonije uz mesečnu pretplatu „NAJBOLJA PONUDA NA SVETU SA EKSTRA INTERNETOM“ za privatne korisnike (u daljem tekstu samo „uslovi“) uređuju prava, obaveze i uslove korišćenja usluge mobilne telefonije za privatne korisnike, pojedinačni postpaid, koju pruža „IPKO Telecommunications d.o.o (u daljem tekstu samo“IPKO“).

1.2 Pored ovih uslova, način i uslovi pružanja usluga mobilne telefonije, će se urediti Zakonom o elektronskoj komunikaciji Br. 04/L109 i ostalim primenjivim uredbama o pružanju elektronske telekomunikacije na Kosovu, koje je usvojio Regulatorni organ za elektronsku u poštanstu komunikaciju (ROEPK); iz ugovora o pretplati na usluge mobilne telefonije uz mesečnu pretplatu „NAJBOLJA PONUDA NA SVETU SA EKSTRA INTERNETOM“za privatne korisnike,određeni dodaci, objavljeni spisak IPKO-vih cena, kao i ostala dokumenta koja su potpisali korisnik usluga i IPKO, a koja u potpunosti predstavljaju sporazum među njima.

Član 2- Definicije

U ovim uslovima pretplate, sledeće definicije imaju ovo značenje:

„Sporazum“ znači celokupan ugovorni odnos između korisnika i IPKO-a o korišćenju usluge o kojoj je reč, a koji se sastoji iz osnovnog ugovora koji potpisuje korisnik, određenih dodataka, ovih uslova pretplate, objavljeni spisak IPKO-vih cenai ostalih propratnih dokumenata.

„Ugovor“ je dokument koji se potpisuje od strane i koji sadrži osnovne obavezne elemente ok ojim a su se strane složile

„Negeografski brojevi“– su brojevi telefona koji ne daju indikacije o geografskom položaju telefonskog broja.

„SIM kartica“ -je kartica koje sadrži kod koji omogućava povezivanje na mrežu i identifikovanje korisnika. SIM kartica omogućava zaštitu korisnika preko PIN koda (Personal Identification Number). Kada se kod unese bezuspešno tri puta zaredom, nalog se privremeno blokira. SIM kartica može da se deblokira unošenjem PUK koda (Personal Unblocking Key).

„Datum stupanja na snagu“ je datum/vreme kada je ugovor potpisan od strane korisnika i IPKO-a.

„Aktiviranje/Datum puštanja usluge“je vreme od kojeg korisnik ima pristup usluzi i može koristiti izabranu uslugu.

„Suspendovanje“ je stanje u kojem korisnik privremeno nema pristup uslugama, osim ukoliko su usluge i proizvodi odabrani od strane korisnika poništeni.

„Poništenje/okončanje“ je stanje u kojem su sve usluge na koje je korisnik imao pristup prekinute i ne mogu se koristiti bez obnove pretplate/aktiviranja usluga, a što podrazumeva sklapanje novog sporazuma.

„Korisnik usluga“ – je fizičko ili pravno lice koje se pretplatilo na jedan ili više proizvoda i usluga koje pruža IPKO, i koje posredno ili neposredno prihvata IPKO-ve uslove korišćenja.

„Mreža“ je prostor gde se povezuje oprema, sa ili bez žica, koja omogućava pružanje usluga telekomunikacije.

„Negeografski brojevi“– su brojevi telefona koji ne daju indikacije o geografskom položaju telefonskog broja.

„NAJBOLJA PONUDA NA SVETUSA EKSTRA INTERNETOM“ je promociionalna ponuda za usluge mobilne telefonije za korisnike sa mesečnom pretplatom. Korisnik dobija internet/GB u zavisnosti od Paketa koji odabere za promociionalnu ponudu „NAJBOLJA PONUDA NA SVETUSA EKSTRA INTERNETOM“ i takođe dobija 30minuta onnet, minuta offnet i 30SMS.

Član 3 – Pristup pružanoj usluzi

3.1 Da bi imao pristup uslugama mobilne telefonije za privatne korisnike sa mesečnom pretplatom (postpaid), korisnik je obavezan da potpiše ugovor sa IPKO-m. Za sklapanje ugovora , korisnik treba sa sobom da ponese važeću ličnu kartu ili pasoš radi utvrđivanja ličnih podataka.

3.2 U slučaju da je korisnik mlađi od 16 godina, onda je njegov roditelj ili zakonski staratelj obavezan da potpiše ugovor, a koji tokom potpisivanja ugovora treba u IPKO da donese kopiju njegove lične karte kao i Porodičnu potvrdu / odluku suda (kada ugovor potpisuje zakonski staratelj).

3.3 Kako bi omogućio korišćenje usluga o kojima je reč u uslugama mobilne telefonije za privatne korisnike uz mesečnu pretplatu (postpaid), IPKO je obavezan da registruje korisnika. Da bi se ova registracija omogućila, korisnik je obavezan da ima sa sobom važeću ličnu kartu ili pasoš, a u slučaju situacije koja je opisana pod stavom 3.2, dokumenta koja su opisana u tom istom stavu.

3.4 Nakon registrovanja korisnika, IPKO će aktivirati njegovu SIM karticu, ne kasnije od 24 sata od trenutka potpisivanja sporazuma između korisnika i IPKO-a.

3.5 Specifikacije „NAJBOLJE PONUDE NA SVETUSA EKSTRA INTERNETOM“

3.5.1 Korisnik će, u zavisnosti od paketa koji odabere, imati ograničeni mesečni trošak, odnosno kako je to određeno u Pkaetima usluge u glavnom Ugovoru za navedenu uslugu i koristiće i dodatni internet. Takođe, Korisnikćeimati priliku da koristibrojeve. u mreži da koristiteograničene minute, neograničeneporuke. Korisnicićemoći da kupepaketesapopustom od 50%, sarokomvaženja u tokuistogmeseca. Oni ćeimatipravo da ovuprili kukoristesamojednommesečno. U tom slučaju, korisnikćedobitipogodnostikoje mu pripadajunaosnovuosnovnogpaketa.

3.5.2 Kada se potroši internet iz odabranog paketa, korisnik će imati mogućnost da koristi internet tako što će trošiti sa glavnog račun a 1 cent za svaki MB ili tako što će kupiti neki od drugih paketa interneta koji su dostupni.

Obaveze IPKO-a

Član 4 –Pristup pružanoj usluzi

4.1 IPKO će korisniku pružati uslugu visokog kvaliteta, u poverenju i u skladu sa tehničkim mogućnostima i dogovorenim uslovima.

4.2 IPKO će redovno pratiti i meriti korišćenje kapaciteta mreže i u specifičnim segmentima će dinamično izbeći eventualna opterećenja. Za segmente gde nema mogućnosti da se dinamično ostvari raspodela opterećenja, IPKO će primeniti unutrašnje procedure za optimalizovanje izvora ovih segmenata. Primena ovim načina i unutrašnjih procedura od strane IPKO-a uticaće pozitivno na podizanje kvaliteta usluge. Najniži nivo kvaliteta pružane usluge za potrošače zasniva se na vrednostima koje se objavljuju iz merenja koja vrši ROEPK.

4.3 Obaveštavajući prethodno korisnika, IPKO rezerviše pravo prekida pružanja usluga zbog održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimalizovanja mreže. Ovi prekidni mogu trajati onoliko koliko će trajati vršenje radova.

4.4 IPKO će popraviti smetnju, pozivajući se na uslove i nivo usluga koji su izvešteni od strane ROEPK-a, ne izuzimajući ni usluge pomoći;

4.5 U skladu sa ovim uslovima, IPKO neće biti odgovoran za neki prekid ili oslabljenje usluge mobilne telefonije (postpaid) ili za neki defekt na mreži koji je izazvan prirodnim nepogodama ili nekom drugom okolnošću van kontrole IPKO-a, koju ne može da predvidi ili spreči (viša sila). U slučaju velikih defekata na mreži IPKO će preduzeti sve moguće korake za što bržu popravku ovih defekata, poštujući listu prioriteta iz člana 16.1 Uredbe Br.Prot. 009/B/16 ROEPK-a.

4.6 Ni u kom slučaju IPKO nije odgovoran za indirektno štete ili gubitak prihoda koji su naneti korisniku.

4.7 Nikakva sigurnost ili garancija ne može da se da u vezi sa raspoloživošću, kvalitetom, funkcionisanjem ili održavanje saobraćaja glasa ili podataka u slučajevima kada korisnik komunicira sa pojedincima koji koriste nekog drugog operatera komunikacije.

Član 5 – Rešavanje žalbi korisnika, briga o njima i nadoknada

5.1 U skladu sa ovim uslovima IPKO će pružati podršku korisniku putem telefona sedam (7) dana nedeljno, dvadeset i četiri (24) sata na brojevima telefona +386 (0)49 700 700 i +381 (0) 38 700 700. Cene poziva na brojeve korisničkog servisa su besplatni samo za pozive unutar IPKO-ve mreže (on-net), a za pozive iz lokalnih operatera (PTK, Vala i Zmobile) se primenjuju tarife određene od strane ovih operatera. IPKO takođe pruža podršku korisniku i putem broja 080070070, koji je besplatan za sve operatere na Kosovu.

5.2 Nakon obaveštenja o defektu, u slučaju da isti ne može da se otkloni putem telefona, IPKO u roku od 5 (pet) dana vraća odgovor korisniku o rešenju problema.

5.3 Korisnik treba da podnese zahtev za nadoknadu u roku od 30 dana od dana obaveštenja/ podnošenja problema.

5.4 U slučaju prekida usluga najmanje jedan (1) dan, IPKO će za svaki dan nadoknaditi po dva (2) dana konačnom korisniku. Nadoknada se može izvršiti u obliku dopune ili produženja važenja, u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.

5.5 Žalbe ili neslaganja u vezi sa nekim računom se mogu podneti od strane Korisnika u IPKO najkasnije 15 (petnaest) dana nakon prijema istih, dok se druge žalbe trebaju podneti najkasnije 30 (trideset) dana nakon delovanja pružaoca usluga ili prestanka delovanja.

5.6U slučaju da stranke putem razgovora ne reše problem Korisnika, u skladu sa postupcima navedenim u ovom članu, onda korisnik može da inicirae postupak radi rešavanja nesporazuma, obuhvatajući i podnošenje žalbe u skladu sa postupcima i pravilima o rešavanju nesporazuma koji su predviđeni članom 84, Zakona o elektronskim komunikacijama Br. 04/L-109

Član 6 – Obaveze korisnika

6.1 Korisnik je obavezan da koristi usluge mobilne telefonije za privatne korisnike uz mesečnu pretplatu (postpaid), u potpunom skladu sa sporazumom o kojem je reč.

6.2 Korisniku se zabranjuje zloupotreba usluge, odnosno, korisnik je obavezan da koristi usluge u skladu sa sporazumom, zakonima na snazi, u suprotnom IPKO ima pravo da saraduje sa nadležnim organima zakona i da u zavisnosti od zloupotrebe, preduzme ove mere:

- i. Da podnese napomenu korisniku da koristi uslugu u skladu sa sporazumom;
- ii. Da suspenduje ili automatski poništi uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisniku i da kao rezultat toga traži nadoknadu šteta koje su nanete zloupotrebom od strane korisnika.

6.3 U slučaju da IPKO raskine ugovor sa korisnikom iz gore navedenih razloga, ovaj poslednji je obavezan da izvrši sve finansijske obaveze koje su preostale prema IPKO-u.

6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje usluga u zabranjene namene, koje ne dolikuju, kojese nezakonite, štetne, neovlašćene, diskreditore ili prevarantske ili da nanese neku povredu, uvredu ili uznemiri neku osobu ili da joj šalje neželjene komercijalne poruke.

6.5 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje usluga kojima bi doveo do redovnog nefunkcionisanja mreže ili kvaliteta usluga, oslabljenja, prekida ili intervencije u integritet ili bezbednost bilo koje mreže ili sistema telekomunikacija.

6.6 Korisnik se slaže sa instrukcijama ili zahtevima IPKO-a i/ili ovlašćenog organa, posebno o načinu korišćenja usluge i u vezi sa istragom nekog prekršaja.

6.7 Korisniku nije dozvoljeno da preproda nijedan proizvod ili uslugu koju pruža IPKO, osim u slučajevima kada ima pismenu saglasnog IPKO-a. Korišćenje proizvoda i usluga IPKO-a je jasno ograničeno za korisnika, čije se ime pojavljuje u ugovoru. Koristi, prava i obaveze koje su prihvaćene ovim sporazumom od strane korisnika, ne mogu se preneti na treću stranu bez pismenog ovlašćenja od strane IPKO-a.

6.8 Korisnik je obavezan da plati sve uplate i obaveze u skladu sa sporazumom.

6.9 Korisnik treba odmah da javi IPKO-u u vezi sa eventualnim problemima sa uslugama ili proizvodima koje trenutno koristi.

6.10 Korisnik treba da da tačne lične podatke kada ih IPKO zatraži. O svakoj promeni ovih informacija, korisnik treba da obavesti IPKO u roku od deset dana (10) od dana promene.

Član 7 – Gubitak SIM kartice i krađa

7.1 Korisnik ima odgovornost o SIM kartici, odnosno o borju koji je registrovan na njegovo ime u slučaju bilo koje zloupotrebe, sve dok je on registrovan na njegovo ime.

7.2 U slučaju gubitka SIM kartice ili sumnje na njenu krađu, korisnik je obavezan da odmah o tome obavesti IPKO. IPKO će nakon verifikacije korisnika privremeno prekinuti uslugu.

Član 8 – Cena, tarife i način plaćanja

8.1 IPKO-ve tarife, cene za priključivanje i modaliteti aplikacija obuhvatiće se u određenim dodacima ili na internet stranici www.ipko.com

8.2 IPKO će obračunati uplate u evrima i korisnik svoj obaveze može da izvrši u evrima. Sve cene su u NETO iznosu. Ma cene se primenjuje porez na dodatu vrednost (PDV), osim za organe koji su njega oslobođeni na osnovu zakona na snazi na Kosovu. Dodatne obaveze, bankarsku proviziju i drugo, treba da plati korisnik.

8.3 Korisnik za Paket Extra Ideale – 4.99 € ograničenje troškova će biti (10.00€), za paket Double Plus – 6.99€ ograničenje troškova će biti (15.00€), dok za paket Double Top - 12.99 €, ograničenje troškova će biti (25.00€), za paket Fantastik – 17.99 € ograničenje troškova će biti (30.00€). Povećanje limita za privatne klijente se može izvršiti putem USSD koda *202#. Uslov za povećanje limita za privatne korisnike je da se izvrši dopuna računa da bi se isti mogao iskoristiti za povećanje limita, vrednost povećanja limita će biti onolika koliko korisnik izvrši dopunu.

8.4 Korisnik koji aktivira jedan od Paketa ove promocijalne ponude će dobiti i ekstra internet na telefonu, odnosno za

- a. Paket Extra IDEALE – 4.99€ ∞minuta onnet, 300 minuta offnet, ∞SMS, 3 GB + 1 GB 4G;
- b. Paket Double PLUS – 6.99€ ∞minuta onnet, 500 minuta offnet, ∞SMS, od 5 GB na 10 GB 4G;
- c. Paket Double TOP – 12.99€ ∞minuta onnet, 700 minuta offnet, ∞SMS, od 10GB na 20 GB 4G;
- d. Paket FANTASTIK – 17.99€ ∞minuta onnet, 1000 minuta offnet, ∞SMS, 20 GB 4G.

8.5 IPKO će prethodno objaviti sadržaj i vreme trajanja paketa.

8.6 Korisnik nakon iskorišćavanja minuta/ SMS/ MB koji su deo određenih paketa, prelazi na dodatne troškove, odnosno do određenog limita paketa. Dodatni troškovi su određeni u osnovnom ugovoru koji je potpisao korisnik ili u određenim dodacima.

8.7 Korisnik će primiti račun (račune) od IPKO-a od 1. do 6. u mesecu, a korisnik treba da plati račun najkasnije do 10. istog meseca. račune za usluge koje pruža IPKO, korisnik će primiti u dva različita oblika: SMS računom i PDF računom preko e-mail adrese. Na ovom portalu, korisnik će imati pristup svim računima, i za ranije mesece.

8.8 Korisnik može da kontroliše njegov račun u bilo koje vreme, pozivajući kratak kod *123#.

8.9 Korisnik je obavezan da IPKO-u da tačne kontakt informacije, odnosno e-mail adresu i adresu stanovanja, kako bi primao račune.

Član 9 Stupanje na snagu, trajanje, raskid ugovora između Korisnika i IPKO-a

9.1 Ovaj ugovor stupa na snagu na dan njegovog potpisivanja i biće na snazi tokom početnog perioda određenog u ugovoru o pretplati. Nakon isteka početnog roka ugovor nastavlja da bude na snazi na neodređeni vremenski period, dok klijent ne ukine usluge u skladu sa ovim uslovima.

9.2 Korisnik će na vreme biti obavešten o svim izmenama predloženim u uslovima sporazuma, a ne kasnije od trideset (30) dana pre stupanja na snagu ovih izmena. U slučaju neslaganja sa izmenama uslova u sporazumu, korisnik ima pravo da raskine ugovor, bez potpisivanja.

9.3 Korisnik ima pravo da raskine ugovor u slučaju da IPKO poveća tarifu za uslugu određenu sporazumom, bez potpisivanja, do poslednjeg dana meseca, nakon prijema prvog računa kao rezultat ovih izmena.

9.4 Korisnik može da raskine ugovor, uz pismenu najavu, bez pominjanja razloga za to, unutar službenog radnog vremena 08:00-16:00. Zahtev će se razmotriti takođe tokom radnog vremena, tokom radnog dana 08:00-16:00. Sporazum će se raskinuti u vreme koje odabere korisnik, i ukoliko zatraži momentalni prekid. IPKO će prekinuti uslugu što je pre tehnički moguće i potvrdiće to pismeno korisniku.

9.6 **Rok trajanja „NAJBOLJE PONUDE NA SVETU SA EKSTRA INTERNETOM“.** Zbog koristi paketa “NAJBOLJA PONUDA NA SVETU SA EKSTRA INTERNETOM” za a. Paket Extra IDEALE – 4.99€ ∞minuta onnet, 300 minuta offnet, ∞SMS, 3 GB + 1 GB 4G; b. Paket Double PLUS – 6.99€ ∞minuta onnet, 500 minuta offnet, ∞SMS, sa 5 GB na 10 GB 4G; i c. Paket Double TOP – 12.99€ ∞minuta onnet, 700 minuta offnet, ∞SMS, od 10GB na 20 GB 4G; imaju promocioni početni period od 12 meseci koji je obavezani Korisnik se slaže da ne prekine ovaj ugovor, niti da ga zameni sa nekim koji je jeftiniji. U slučaju prekida ovog ugovora od strane Korisnika pre isteka početnog roka od 12 meseci, ili zahteva da se paket promeni sa nekim paketom koji ima nižu cenu, Korisnik je obavezan da nadoknadi IPKO-u mesečna plaćanja usluge za preostali početni period od 12 meseci ugovora, u skladu sa Pravilnikom ROEPK-a o ugovorima. Ova obaveza se neće primenjivati ukoliko Korisnik želi da promeni na paketsa većom cenom. Sa druge strane za Paket Fantastik– 17.99€ ∞minuta onnet, 1000 minuta offnet, ∞SMS, 20 GB 4G, maksimalno trajanje ugovora će biti 12 meseci i isti se može prekinuti od strane Korisnika u bilo kom trenutku.

Član 10 –Suzpenzija i prekid usluga

10.1 IPKO bez prethodnog obaveštenja može prekinuti usluge korisniku zbog osnovanog razloga, obuhvatajući, a ne ograničavajući se na: **i.** kada korisnik ne ispunjava obaveze koje proizilaze iz sporazuma (i posebno obaveze korisnika koje su određene u ovom dokumentu) ili nekog zakona; **ii.** Korisnik pruža IPKO-u falsifikovane, netačne informacije ili kada ne obavesti IPKO o promeni koja je slična, kako je to zahtevano članom 6 ovih uslova; **iii.** u slučaju izvršenja neke prevarantske aktivnosti od strane korisnika. U slučaju poništenja, bilo koju preostalu vrednost na računu korisnika, povući će IPKO.

10.2 U slučaju ne plaćanja računa od strane korisnika, IPKO će primeniti sledeće mere: Obaveštenje putem SMS-a; Obaveštenje putem e-mail adrese; Poziv iz IPKO-a; Blokiranje poziva u roamingu; Blokiranje odlaznih poziva; suspenzija (blokiranje odlaznih i dolaznih poziva); Deaktiviranje usluge; Slanje predmeta na nadoknadu štete prema IPKO-u privatnom izvršitelju/ sudu. U takvim slučajevima, IPKO će primeniti kamate za kašnjenje u skladu sa primenjivim zakonima na Kosovu.

10.4 Ukoliko nakon suspenzije korisnik ne plati račune, IPKO rezerviše pravo da prekine usluge i da deaktivira/okonča broj i da započne zakonski postupak radi eventualne nadoknade prema IPKO-u.

Član 11–Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a, saradnja sa organima reda i hitne usluge

11.1 **Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a.** IPKO u potpunom skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, br. 06/L-082 prerađuje lične podatke korisnika njegovih usluga elektronske komunikacije, koje obuhvataju ime, prezime, lični broj, adresu, fiksni broj telefona, broj mobilnog telefona, elektronsku adresu. Korisnik može da se informiše na službenoj internet stranici IPKO-a www.ipko.com/mbrojtitja-e-te-dhenave u vezi postupaka čuvanja i prerade ličnih podataka. Korisnik takođe može podneti bilo pismeni koji zahtev ili žalbu o korišćenju podataka, na elektronsku poštu ipkoprivacy@ipko.com.

11.2 **Saradnja sa organima reda.** Korisnik ima potpunu odgovornost o informaciji ili sadržaju podataka koje prenosi na treća lica putem IPKO-ve internet mreže. IPKO ne može nikad biti odgovoran za ovaj sadržaj, kao ni za podatke koje korisnik prima od trećih stranaka preko IPKO-ve mreže. U skladu sa zakonima na snazi na Kosovu, IPKO će saradivati sa organima reda u vezi zahteva koje ovi organi imaju u vezi usluge o kojoj je reč, a koju koristi korisnik.

11.3 **Hitne usluge.** Hitne usluge se pružaju korisniku mobilne telefonije sa pretplatom, u bilo koje vreme, bez ikakvih ograničenja što se tiče stanja računa hitnih usluga. Hitna usluga se pruža za broj 112. O svakoj izmeni pristupu hitnim uslugama, korisnici će biti prethodno obavešteni. Usluge informisanja o lokaciji pozivnika za potrebe urgentnog centra mogu se pružati samo za korisnike mobilne telefonije, u kojima će se nalaziti samo lokacija celulara sa kojeg je korisnik inicirao poziv.

Član 12–Prenos prava i obaveza i ograničavanje odgovornosti

12.1 Korisnik nema pravo da prenese prava i obaveze koje proizilaze iz ovog sporazuma na treće stranke, bez prethodne pismene saglasnosti od strane IPKO-a.

12.2 IPKO čuva pravo da prenese prava i obaveze koje proizilaze iz ovog sporazuma na pravnog naslednika IPKO-a.

12.3 Onoliko koliko je to dozvoljeno zakonom, IPKO nije odgovoran za povredu, gubitak, oštećenje, koje direktno rezultira iz korišćenja IPKO-vih usluga ili proizvoda od strane korisnika ili iz nesposobnosti korisnika da koristi IPKO-ve usluge. IPKO nije odgovoran za uslugu ili proizvod koji je prodao neovlašćeni trgovinski agent ili treća neovlašćena stranka.

Član 13 Viša sila: Pitanja koja nisu u razumnoj kontroli jedne od stranaka

13.1 Nijedna stranka nije odgovorna za ne ispunjenje obaveza koje je naneto ili koje proizilazi iz delovanja više sile, što podrazumeva i nepredvidive događaje, kojima se ne može odoleti i koje stranke ne mogu da kontrolišu, kao što su ekstremne vremenske prilike, poplave, odroni zemljišta, zemljotresi, nevrete, grom, vatra, teroristički akti, rat (uz ili bez izjave rata), nemiri, eksplozije, štrajkovi ili protesti radnika, civilni nemiri, sabotiranje, eksproprijacija od strane Vlade ili drugi akti ili neko dešavanje koje je van obrazložene kontrole određenih stranaka. IPKO nije odgovorno koliko obaveze ne uspeju da se ispune i sledećim slučajevima:

- i. odbijanje ili kašnjenje od strane treće stranke o snabdevanju IPKO-a uslugama telekomunikacije i u slučaju da nema druge alternativne usluge na raspolaganju uz povoljnu cenu; ili
- ii. IPKO je ometan zakonskim ograničenjima ili ROEPK-a da pruža određenu uslugu.

Član 14 – Proglašavanje vanrednog stanja / ili hitne zdravstvene situacije

14.1 U svakom slučaju, proglašenje vanrednog stanja / ili hitne zdravstvene situacije u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efikasnu koordinaciju i upravljanje situacijom u skladu sa svim preporukama od odgovornih nacionalnih instituta i sve odluke koje donosi odluku.

14.2 IPKO ne snosi odgovornost za neispunjavanje obaveza proizašlih iz ograničenja koja su utvrđena Odlukama tela koje donosi odluku u vanrednim, zdravstvenim ili izvanrednim situacijama, i / ili drugim situacijama proglašenim u vanrednim situacijama, koje utiču na ograničenje upotrebe resursa IPKO-a

Član 15 – Zakon na snazi i rešavanje nesporazuma

14.1 Ovaj sporazum se rukovodi i tumači se u skladu sa primenjivim zakonima na Kosovu.

Član 15 – Završne odredbe

Sporazum u potpunosti menja sve ranije sporazume između Korisnika i IPKO i čini Sporazum potpunim u vezi sa objektom istog i ne treba a se menja ili poboljšava, osim pismeno i uz potpis od strane ovlašćenih zastupnika obe stranke. U slučaju da je neka od odredbi u sporazumu nezakonita ili se ne može sprovesti, biće ukinuta i izbačena iz sporazuma, ostale odredbe će ostati na snazi i IPKO će na vreme naći zamenu.

IPKO

Korisnik

[prodajno mesto] _____
Vendi/Place

[Datum] _____
Data/ Date

[Ime i prezime] _____
Vendi/Place

[Datum] _____
Data/ Date

Potpis/ Signature

Potpis/ Signature