



## USLOVI ZA PRETPLATU NA USLUGE MOBILNETELEFONIJE ZA PRIVATNE KORISNIKE - INDIVIDUALNI POSTPAID KOJE PRUŽA IPKO TELECOMMUNICATIONS D.O.O

### Član 1 – Sadržaj uslova pretplate

1.1 Uslovi pretplate na usluge mobilne telefonije sa pretplatom za **privatne korisnike** (u daljem tekstu: “**Uslovi**”) određuju prava, obaveze kao i uslove korišćenja usluge za mobilnu telefoniju za korisnike sa pretplatom, koje pruža “IPKO Telecommunications D. O. O.” (u daljem tekstu: “**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 primenljivim uredbama o pružanju elektronske telekomunikacije, koje je usvojio Regulatorni organ za elektronsku u pošansku komunikaciju na Kosovu (u daljem tekstu: ROEPK); iz ugovora o pretplati na usluge mobilne telefonije sa pretplatom za privatne korisnike IPKO-a, odgovarajuće dodatke, 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 će imati sledeća značenja:

“**Sporazum**” znači celokupan ugovorni odnos između korisnika i IPKO-a o korišćenju usluge mobilne telefonije za korisnike sa pretplatom za privatne korisnike, a koji se sastoji iz osnovnog ugovora koji potpisuje korisnik, određenih dodataka, ovih uslova pretplate, objavljenog spiska IPKO-vih cena i ostalih propratnih dokumenata.

“**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 skapanje 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 na koji se povezuje oprema, preko žice ili bežično, kako bi se omogućilo pružanje usluga telekomunikacije.

„**Ne-geografski brojevi**” - su telefonski brojevi, koji ne daju indikacije o geografskoj lokaciji telefonskog broja.

„**SIM Kartica**” - je kartica koja sadrži kod koji omogućuje vezu u mreži i identifikaciju korisnika. SIM kartica omogućava zaštitu korisnika pu tem PIN koda (Personal identification Number). Kada se kod unese tri puta pogrešno, nalog se privremeno blokira. SIM kartica se može odblokirati unošenjem PUK koda (Personal Unblocking Key).

### Član 3 – Pristup pruženoj usluzi

3.1 Da bi imao pristup uslugama mobilne telefonije sa pretplatom, za privatne korisnike, Korisnik je obavezan da sklopi ugovor sa IPKO. Da bi sklopio ugovor Korisnik treba da ima sa sobom validnu ličnu kartu ili pasoš, radi verifikacije ličnih podataka.

3.2 Ukoliko je Korisnik mlađi od 16 godina, onda je njegov roditelj ili pravni staratelj obavezan da sklopi ugovor, koji, prilikom potpisivanja ugovora, treba da podnese u IPKO kopiju njegove lične karte, kao i uverenje o porodici/ sudsku odluku (u slučaju registracije od strane pravnog staratelja).

3.3 Da bi se omogućilo korišćenje navedenih usluga mobilne telefonije za privatne, IPKO je obavezan da izvrši registraciju Korisnika. Da bi se omogućila ova registracija, Korisnik je obavezan da ima sa sobom validan pasoš ili ličnu kartu, ili u slučajevima opisanim u 3.2 iznad, navedene dokumente u tom paragrafu.

3.4 Nakon registracije Korisnika, IPKO će izvršiti aktiviranje njegove SIM kartice, ne kasnije od 24 sata nakon momenta potpisivanja Sporazuma između Korisnika i IPKO.

3.5 Korisnik koji je u starosnoj dobi od 16 do 28 godina, može u bilo koje vreme, putem mogućnosti koje su pružene od strane IPKO, da aktivira paket HEJ!. Korisnici koji su mlađi mogu da aktiviraju pakete koji su pruženi od IPKO za određene starosne grupe, uz uslova da ispoštovani obavezu koja proizilazi iz člana 3.2 ovih Uslova.

### Obaveze IPKO-a.

#### Član 4 - Pristup pruženim uslugama

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 optimizaciju izvora ovih segmenata. Primena ovim načinima i unutrašnjih procedura od strane IPKO-a utiće 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 zadržava pravo da prekine pružanje usluga zbog razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidni mogu da traju onoliko vremena koliko će trajati radovi na mreži.

4.4 IPKO će popraviti smetnje, 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 sa pretplatom za privatne korisnike, ili za neki defekt na mreži koji je izazvan prirodnom 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 indirektnu štetu 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 +383 (0) 49 700 700 i +383 (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 ukloni 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.

#### Član 6 – Obaveze korisnika

6.1 Korisnik je obavezan da koristi Usluge mobilne telefonije sa pretplatom za privatne Korisnike u potpunom skladu sa navedenim sporazumom.

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 poništi ugovor sa Korisnikom zbog gore navedenih razloga, ovaj potom je odgovoran da izvrši sve preostale finansijske obaveze prema IPKO.

6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje usluga u neki svrhu koja je zabranjena, neprihvatljiva, štetna, nezakonita, neovlašćenja, diskreditabilna ili varljiva ili da prouzrokuje nekakvu povredu, uvredu ili zlostavljanje nekog lica ili da šalje neprimerene komercijalne poruke nekom licu.

6.5 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje usluga kojima bi doveo do kvara na redovnom funkcionisanju mreže ili kvalitetu 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 i/ili ovlašćenog autoriteta, a pogotovo sa načinom korišćenja usluge i u vezi sa istragom nekon prekršaja.

6.7 Korisniku nije dozvoljeno da preprodava nijedan proizvod ili uslugu koju pruža IPKO, osim u slučajevima kada ima pismenu saglasnost 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 - Aktiviranje SIM karfice, promena korisnika/prodaja/Gubitak SIM kartice i krađa**

7.1 Korisnik treba da izvrši aktiviranje usluge mobilne telefonije ne kasnije od june (1) godine od kupovine/registracije karfice. Aktiviranje usluge se vrši prvim pozivom sa SIM karfice. Nakon steka roka od june godine, IPKO će blokirati karticu i preprodaće broj Korisnika.

7.2 Korisnik je odgovoran za SIM Karticu, odnosno za broj koji je registrovan na njegovo ime u slučaju bilo kakve zloupotrebe, sve dok je registrovan na njegovo ime.

7.3 Korisnik se obavezuje da u slučaju prodaje/otuđivanja SIM karfice da obavesti IPKO, nakon obave,tenja IPKO će registrovati novog korisnika.

7.4 U slučaju gubitka SIM Kartice ili sumnje da je ista ukradena, Korisnik je obavezan da odmah obavesti IPKO. IPKO će, nakon verifikacije Korisnika, izvršiti privremeni prekid usluga.

#### **Član 8 – Cena, tarife i način plaćanja**

8.1 Da bi koristio navedenu uslugu, Korisnik je obavezan da se pretplati na situ, aktivirajući odgovarajući paket za unitar određenog perioda za aktiviranje.

8.2 IPKO-ve tarife, cene za priključivanje i modaliteti aplikacija obuhvatiće se u određenim dodacima i/ili na internet stranici [www.ipko.com](http://www.ipko.com).

8.3 IPKO će obračunati uplate u evrima i korisnik svoj obaveze može da izvrši u evrima. Sve cene su u neto iznosu. Na cene se primenjuje porez na dodatnu 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.

8.4 Korisnik može da proveri svoje stanje na računu u bilo koje doba pozivom na kratak broj \* 123 #.

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

9.1 Sporazum za Usluge Mobilne Telefonije sa pretplatom za privatne korisnike stupana smagu prilikom potpisivanja ugovora od strane Korisnika.

9.2 Potpisivanjem Ugovora, SIM karfice će se aktivirati a ista ima rok od 60 (šezdeset) dana, gde će se za svaku dopunu produžiti rok validnosti iste, odnosno po tabeli koja je predstavljena u Ugovoru o pretplati, koji potpisuje Korisnik. Nakon steka rokova koji su navedeni u spomenutoj tabeli, broj će se deaktivirati i samim tim izgubiće se vrednost koja je preostala na računu Korisnika.

9.3 Korisnik će se blagovremeno obavestiti u vezi sa svim predloženim izmenama u uslovima Sporazuma ne kasnije od trideset (30) dana pre stupanja na snagu tih izmena. Korisnik ima pravo da prekine Sporazum u slučaju da IPKO poveća tarigu za usluge navedene u Sporazumu, bez ikakvog kažnjavanja do poslednjeg dana u mesecu nakon prijema prve fakture koja je rezultat ovih izmena. Korisnik će moći ponovo da aktivira isti broj ponovnim aktiviranjem broja sa istom SIM karticom koju poseduje ili na novoj SIM kartici. Ponovno aktiviranje novom SIM karticom koštaće dodatnih 2,00EUR. pored osnovne vrednosti ponovnog aktiviranja u ukupnoj vrednosti od 3,00EUR.

9.4 Korisnik može da raskine ugovor, uz pismenu najavu, bez pominjanja razloga za to. 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..

#### **Član 10 – Suspenzija i prekid usluga**

10.1 IPKO može, bez prethodnog upozorenja da prekine Usluge Korisniku u potpunosti ili delimično u slučaju kada Korisnik povredi uslove koji proizilaze iz Sporazuma, ili u slučaju izvršenja neke prevarne radnje nad proizvodima i uslugama IPKO.

10.2 IPKO može, bez prethodnog obaveštenja, da prekine usluge Korisniku bez nekakvog osnovanog razloga, uključujući, bez ograničenja:

i. Kada Korisnik ne ispuni obaveze koje proizilaze iz Sporazuma (a pogotovo Obaveze Korisnika navedene u ovom dokumentu) ili nekog zakona;

ii. Kada Korisnik pruži IPKO-u falsifikovane, netačne ili zblunjujuće podatke ili ne obavesti IPKO u vezi sa nekim izmenama stim u vezi, kao što je to zatraženo u članu 6 ovih Uslova.

10.3 U slučaju prekida usluga, bilo koja preostala vrednost na računu Korisnika će biti povučena od strane IPKO.

#### **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. 03/L-172 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/mbrojija-e-te-dhenave/](http://www.ipko.com/mbrojija-e-te-dhenave/) u vezi postupaka čuvanja i prerađe ličnih podataka. Korisnik takođe može podneti bilo koji pismeni zahtev ili žalbu o korišćenju podataka, na elektronsku poštu [ipkoprivacy@ipko.com](mailto:ipkoprivacy@ipko.com).

11.2 Saradnja sa organima reda. Korisnik ima potpunu odgovornost o informaciji ili sadržaj podataka koje prenosi na treća lica putem IPKO-ve mobilne telefonije. IPKO ne može nikako 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 za usluge mobilne telefonije u bilo koje vreme, bez ikakvih ograničenja u vezi sa stanjem na računu Korisnika. Hitne usluge se pružaju za hitni broj 112. U vezi sa bilo kakvom izmenom za pristup hitnim uslugama, potrošači će biti unapred obavešteni. Usluge informacija za lokaciju pozivaoca za potrebe Hitne službe se mogu pružiti samo za potrošače fiksne telefonije, a iste sadrže samo lokaciju čelije odakle je potrošač 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. 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: Stvari 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, nevreme, 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 odgovoran ukoliko obaveze ne uspeje 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 ometen zakonskim ograničenjima ili ROEPK-a da pruži određenu uslugu.

#### **Član 14 – Zakon na snazi i rešavanje nesporazuma**

14.1 Ovaj sporazum se rukovodi i tumači se u skladu sa primenjivim zakonima na Kosovu. Sve diskutabilne tačke predaju se u kancelariji IPKO-a. Odgovor se dobija u roku od 15 dana.

14.2 U slučaju da stranke putem razgovora ne postignu sporazum, onda korisnik može da započne 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 15 – Završne odredbe**

15.1 Sporazum u potpunosti menja sve ranije usmene ili pismene sporazume između korisnika i IPKO-a i čine sporazum u potpunosti u vezi sa njegovim predmetom i ne treba da 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

[SalesPlace]

Prodajno mesto

[Date]

Datum

[NameSurname]

Mesto

[Date]

Datum

Potpis/ Signature

Potpis/ Signature

