



USLOVI ZA PRETPLATU NA POSTPEJD KOMBINOVANE USLUGE PRO ZA PREDUZEĆA KOJE PRUŽA IPKO TELEKOMUNIKACIJE DOO

Član 1 - Sadržaj uslova pretplate

1.1 Uslovi za pretplatu na kombinovane usluge PRO, odnosno usluge Mobilne Telefonije, Interneta i Digitalne Televizije IPKO (u daljem tekstu „**Uslovi**“) uređuju prava, obaveze i uslove za korišćenje postpejd kombinovane usluge PRO za preduzeća koju pruža IPKO Telekomunikacije DOO (u daljem tekstu „**IPKO**“).

1.2 Pored ovih uslova, način i uslovi za pružanje ove usluge takođe će biti regulisani Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, i ostalim važećim uredbama za pružanje elektronskih komunikacija na Kosovu, koje donosi Regulatorna agencija za elektronsku i poštansku komunikaciju na Kosovu (u daljem tekstu „**RAEPK**“), Ugovorom o pretplati na postpejd usluge Mobilne Telefonije za preduzeća, ponudom, aneksima, IPKO cenovnikom, kao i ostalim dokumentima koje su potpisali Korisnik i IPKO, koji kao celina čine Sporazum između njih.

Član 2 – Definicije

“**Sporazum**” znači celokupni ugovorni odnos između Korisnika i IPKO za korišćenje usluge u pitanju, koji se sastoji od osnovnog Ugovora potpisanog od strane Korisnika, relevantnih Aneksa, ovih Uslova pretplate, IPKO cenovnika i ostalih pratećih dokumenata.

“**Ovlašćeni predstavnik**” je lice koja ima zakonsko pravo da postupa i/ili potpiše ugovor u ime stranke u Sporazumu.

“**Datum stupanja na snagu**” je datum/vreme kada je ugovor potpisan od strane Korisnika i IPKO.

“**Aktiviranje/datum pokretanja usluge**” je vreme od kojeg Korisnik ima pristup usluzi i može da koristi odabranu uslugu.

“**Suspenzija**” je situacija u kojoj Korisnik privremeno nema pristup uslugama, osim ako su artikli i usluge odabrani od strane Korisnika otkazani.

“**Otkazivanje/raskid**” je situacija u kojoj se poništavaju sve usluge na koje je Korisnik imao pristup i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate/aktiviranja usluga, što znači zaključivanje novog Sporazuma.

“**Korisnik usluga**” je individualno preduzeće (fizičko lice) ili pravno lice koje je pretplaćeno na jedan ili više artikala i usluga IPKO, i koji se direktno ili indirektno slažu sa uslovima korišćenja IPKO.

“**Mreža**” je prostor gde je priključena oprema, žičano ili bežično, koja omogućava pružanje telekomunikacionih usluga.

“**Oprema**” su instrumenti neophodni za preduzimanje ili obavljanje usluga. Oni omogućavaju obavljanje dužnosti preko mehaničkih prednosti, ili pružaju mogućnosti koje se prirodno ne mogu ponuditi Korisniku usluga.

“**Odobreni model opreme**” je oprema koja je u skladu sa određenim standardima.

“**Ne - geografski brojevi**” su telefonski brojevi koji ne daju indikacije o geografskom položaju telefonskog broja.

“**SIM kartica**” – je kartica koja sadrži kod koji omogućuje povezivanje na mrežu i identifikaciju Korisnika. SIM kartica, koja se nalazi unutar paketa pretplate je aktivirana i važeća do dana označenog na pakovanju. SIM kartica pruža Korisniku zaštitu preko PIN koda (Personalni identifikujući kod). Kada se kod pogrešno unese tri puta uzastopno, nalog se privremeno blokira. SIM kartica se može deblokirati unošenjem PUK koda (Personalni kod za deblokiranje).

“**Ne - geografski brojevi**” su brojevi telefona, rezervisani od strane RAEPK za potrebe IPKO, koji ne daju indikacije o geografskom položaju telefonskog broja.

“**Modem**” – je uređaj koji omogućava povezivanje računara na mrežu IPKO i od tamo upravlja internet konekcijom.

“**Digitalni prijemnik**” je uređaj u koji se ubacuje Smart kartica i koja se povezuje sa TV i spoljnim izvorom signala, koji konvertuje digitalni signal u sadržaj, koji se pojavljuje na televizoru.

“**Smart kartica**” je kartica koja se ubacuje u digitalni prijemnik i bez koje se ne mogu otvoriti paketi sa televizijskim kanalima.

“**PAKET PRO**” je artikal u ponudi za preduzeća, sa mesečnom tarifom, koji obuhvata usluge Mobilne Telefonije, Interneta i SD i HD Digitalne Televizije.

“**Minimalna brzina**” (Garantovana brzina) – je najmanja ebrzina koju pruža pružalac usluga pristupu internetu za pretplatnika u skladu sa ugovorom.

“**Maksimalna brzina**” – je brzina koju pretplatnik očekuje da ima najmanje u jednom delu vremena (npr. jednom dnevno).

“**Brzina u reklamama**” – je brzina koju jedan pružalac usluga pristupa internetu koristi u komercijalnim komunikacijama, uključujući i reklame i marketing

a u vezi sa promovisanjem ponuda pristupa internetu. Ukoliko su brzine uključene u nekoj marketinškoj ponudi pristupa internetu, brzina u reklamama se treba odrediti u objavljenoj informaciji i u ugovoru za svaku ponudu.

“**Uobičajena brzina koja je dostupna**” je brzina koju jedan pretplatnik može dostići većinom vremena tokom pristupa internetu.

Član 3 – Pristup pruženim uslugama

3.1 Da bi pristupio uslugama u pitanju, Korisnik je dužan da zaključi ugovor sa IPKO. Za zaključenje ugovora, Korisnik mora da IPKO-u dostavi sledeća dokumenta:

Sertifikat preduzeća, informacije o preduzeću sa rokom važenja od najmanje 12 meseci, kopiju lične karte lica ovlašćenog za zaključivanje Sporazuma, u slučaju da ovlašćeno lice nije vlasnik preduzeća, originalno ovlašćenje za istog.

3.2 Da bi koristio ovu uslugu, Korisnik će dobiti SIM karticu, odnosno broj telefona. Aktiviranje usluge može trajati do 2 radna dana nakon trenutka potpisivanja ugovora između Korisnika i IPKO.

3.3 Posle potpisivanja Ugovora, IPKO je dužan da Korisniku ponudi usluge Interneta, najkasnije pet (5) dana od potpisivanja ovog Ugovora, tokom kojeg vremena će se izvršiti sve potrebne instalacije za pružanje usluge telekomunikacija.

Kombinovane usluge PRO se sastoje od sledećih paketa:

- PRO Basic, u vrednosti od €25.4 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnom komunikacijom, neograničeno SMS-a i minuta unutar mreže, 13GB mobilnog interneta, 700 minuta komuniciranja sa nacionalnim operatorima, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata 80MB interneta, subvencija (24 meseca) u vrednosti od 120 EUR.
- PRO Start, u vrednosti od €30.5 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnom komunikacijom unutar mreže, 15GB mobilnog interneta, 1000 minuta komuniciranja sa nacionalnim operatorima, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata 80MB interneta, subvencija (24 meseca) u vrednosti od 140 EUR.
- PRO Extra u vrednosti od €35.6 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnom komunikacijom, neograničeno SMS-a i minuta unutar mreže, 25GB mobilnog interneta, 1200 minuta komunikacije sa nacionalnim operatorima, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata internet sa 80MB, digitalnu televiziju Family, subvencija (24 meseca) u vrednosti od 15 EUR.
- Pro Extra HD u vrednosti od €40.6 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnim komuniciranjem, neograničeno SMS-a i minuta unutar mreže, 30GB mobilnog interneta, 1500 minuta komuniciranja sa nacionalnim operatorima, 1GB regionalnog interneta, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata 150MG interneta, digitalnu televiziju Family HD, subvencija (24 meseca) u vrednosti od 200 EUR.
- PRO Ultra u vrednosti od €50.8 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnim komuniciranjem, neograničeno SMS-a i minuta unutar mreže, 35GB mobilnog interneta, 2000 minuta komuniciranja sa nacionalnim operatorima, 1GB regionalnog interneta, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata 250MB interneta, digitalnu televiziju Family HD, subvencija (24 meseca) u vrednosti od 250 EUR.
- Ultra HD u vrednosti od €59.00 (sa PDV-om) koji sadrži 1 paket mobilne telefonije sa mesečnom naplatom i mogućnošću dodavanja 10 brojeva u krug sa besplatnim komuniciranjem, neograničeno minuta unutar mreže, 40GB mobilnog interneta, 3000 minuta komuniciranja sa nacionalnim operatorima, 2GB regionalnog interneta, 1 paket fiksne telefonije koji obuhvata 250MB interneta, digitalnu televiziju Premium HD + STB II (Family HD), subvencija (24 meseca) u vrednosti od 330 EUR.

Obaveze IPKO

Član 4 - Kvalitet usluge

4.1 IPKO će ponuditi Korisniku usluge visokog kvaliteta, u dobroj veri, u skladu sa tehničkim mogućnostima i dogovorenim uslovima.

4.2 IPKO će redovno pratiti i meriti iskorišćenost kapaciteta mreže, i, u određenim segmentima, dinamički izbeći eventualna preopterećenja. Za segmente gde ne postoji mogućnost da se dinamički distribuira rad, IPKO će primeniti interne procedure za optimizaciju resursa u ovim segmentima. Primena ovih internih metoda i postupaka od strane kompanije IPKO će pozitivno uticati na poboljšanje kvaliteta usluga. Najniži nivo kvaliteta usluge koja se pruža Korisnicima je zasnovan na vrednostima objavljenim prema merenjima izvršenim od strane RAEPK.

4.3 Minimalna brzina, uobičajena dostupna brzina kao i maksimalna brzina preuzimanja i otpremanja u zavisnosti o kapaciteta/paketa koje korisnik ima na korišćenje, će varirati na sledeći način:

Download speed			Upload speed		
Max.	Min. (20%)	Usual (20%)	Max.	Min. (20%)	Usual (20%)
250 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps
150 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps
80 Mbps	16 Mbps	16 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	8 Mbps

4.4 Približavanje gore navedenih brzina, zavisi od puno faktora, odnosno koliko je aparata priključeno na krajnji IPKO aparat, lokacija korisnika, aplikacija koje se nalaze na aparatu Korisnika kao i njihove konfiguracije, otežanog sasobračaja na toj lokaciji itd.. Samim tim, gore navedene brzine će se osigurati sve do IPKO aparata, a IPKO ne može kontrolisati aparate Korisnika koje isti koristi da bi dobio uslugu.

4.5 Za Internet usluge, špic sati (peak hours) počinju od 20:00 sati i traju do 00:00 sati.

4.6 Obaveštavanjem Korisnika unapred, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge zbog održavanja, nadogradnje, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekid mogu trajati dok traje izvođenje radova.

4.7 IPKO će preduzeti razumljive mere menadžmenta saobračaja, na način na koji može sprečiti blokadu ili sigurnost mreže, te mere će biti proporcionalne i trajaće sve dok to bude bilo potrebno/neophodno

4.8 IPKO će ukloniti prepreke, pozivajući se na uslove i nivo usluga na osnovu merenja RAEPK, ne isključujući i usluge pomoći;

4.9 U skladu sa ovim uslovima, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje postpejd usluga Mobilne Telefonije, Interneta i HD Digitalne Televizije, ili za bilo kakve greške u mreži, prouzrokovane elementarnim nepogodama, ili bilo kojom okolnosti van kontrole IPKO, koja se nije mogla predvideti i sprečiti (viša sila). U slučaju većih kvarova na mreži IPKO će preduzeti sve moguće korake da popravi kvar u najkraćem mogućem roku, poštujući listu prioriteta iz člana 16.1 Uredbe RAEPK br. Prot. 009/B/16.

4.10 IPKO je odgovoran za pružanje usluga u skladu sa ovim Uslovima, na lokaciji koja je određena u ugovoru potpisanom između IPKO-a i Korisnika. U slučaju promene lokacije, IPKO snosi odgovornost za prenos usluga samo u onim zonama u kojima postoji pokrivenost za pružanje usluga IPKO-a, a ako dotična zona nema takvu pokrivenost, IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za prenos dotičnih usluga. Korisnik je u svakom slučaju dužan da nadoknadi IPKO-u mesečnu naknadu za tekući mesec kao i mesečnu naknadu za uslugu za preostali period u skladu sa uslovima Ugovora i odredbama propisanim u članu 9. ovih Uslova.

4.11 U svakom slučaju, IPKO neće biti odgovoran za indirektnu štetu ili gubitak prihoda Korisnika.

4.12 Nijedna garancija ili osiguranje se ne može dati o dostupnosti, kvalitetu, radu, ili održavanju protoka glasa i podataka u slučajevima kada korisnici komuniciraju sa pojedincima koji koriste drugog telekomunikacionog operatora.

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 i +383 (0)38 700 900. 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) 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. Korisnik takođe može da podnese bilo kakav zahtev ili žalbu pismeno putem službenog e-maila info@ipko.com, ili u prodavnice IPKO-a.

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 Korisnik mora da podnese žalbe ili prigovore na fakturu IPKO-u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana njenog prijema, a ostale žalbe se moraju podneti najkasnije 30 (trideset) dana nakon radnje pružaoca usluga ili ukidanja radnje.

5.6 Ako Strane ne uspeju da reše problem Korisnika u skladu sa procedurama opisanim u ovom članu, u tom slučaju Korisnik može pokrenuti postupak za rešavanje spora, uključujući i podnošenje žalbe u skladu sa procedurama i pravilima za rešavanje sporova, predviđenim u članu 84. Zakona o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109.

Član 6 – Obaveze Korisnika

6.1 Korisnik je dužan da koristi kombinovane usluge IPKO, odnos postpejd usluge Mobilne Telefonije, Interneta i HD Digitalne Televizije za preduzeća u potpunom skladu sa ovim Sporazumom.

6.2 Korisnik ne sme zloupotrebljavati uslugu, odnosno, Korisnik je dužan da koristi usluge u skladu sa Ugovorom i važećim zakonima, inače IPKO ima pravo da saraduje sa nadležnim pravosudnim organima i, u zavisnosti od težine prekršaja, IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

- Upozori Korisnika na korišćenje usluge u skladu sa Sporazumom;
- Automatski obustavi ili otkaze uslugu pruženu od strane IPKO, bez odgovornosti za naknadu štete Korisniku i da traži nadoknadu kao rezultat oštećenja nastalih zloupotrebom od strane Korisnika.

6.3 U slučaju da IPKO otkaze ugovor sa Korisnikom iz navedenih razloga, isti je odgovoran da ispuni sve preostale finansijske obaveze prema IPKO.

6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje usluga za bilo koju zabranjenu, nepristojnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, ili pogrešnu svrhu ili da izazove povredu, vrđanje ili zlostavljanje bilo koje osobe ili šalje neželjene komercijalne poruke bilo kojoj osobi.

6.5 Korisnik ne sme da koristi ili dozvoli korišćenje usluga na način koji će uzrokovati prekide u redovnom funkcionisanju mreže ili kvalitetu usluge, slabljenja ili prekid ili ometanje integriteta ili bezbednosti bilo koje mreže ili telekomunikacionog sistema.

6.6 Korisnik je saglasan sa instrukcijama ili zahtevima IPKO i/ili ovlašćenog organa, naročito u pogledu korišćenja usluge ili istrage bilo kog prekršaja.

6.7 Korisniku nije dozvoljeno da preprodaje bilo koji artikal ili uslugu od strane IPKO, osim u slučajevima kada postoji pisani sporazum sa IPKO. Korišćenje IPKO artikala i usluga je jasno ograničeno na Korisnika, čije ime se pojavljuje na ugovoru. Prednosti, prava i obaveze prihvaćene od strane Korisnika sa ovim ugovorom ne mogu se preneti na treće lice bez pismene saglasnosti IPKO.

6.8 Korisnik je dužan da plati sve obaveza i naknade u skladu sa Sporazumom.

6.8 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili artiklima koji se koriste.

6.10 Korisnik mora da na zahtev IPKO-a dostavi tačne lične podatke. Za bilo kakve promene tih podataka, Korisnik je dužan da obavesti IPKO u roku od deset (10) dana od promene.

Član 7 – IPKO oprema i facilitatori mreže

7.1 Oprema za pružanje usluge interneta

- 7.1.1 Modem je vlasništvo IPKO-a i daje se na korišćenje Korisniku tokom trajanja ugovora.
- 7.1.2 Korisnik je odgovoran za sigurnost njegovog kompjutera, harvera i softvera kao i druge opreme koja se koristi, uključujući i njegove podatke. IPKO ne održava kompjuter i LAN Korisnika i nema nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu, ili gubitak ovih podataka, kao rezultat korišćenja usluga.
- 7.2 Oprema za pružanje usluga digitalne televizije HD**
- 7.2.1 Digitalni prijemnik i Smart kartica su vlasništvo IPKO-a i daju se na korišćenje Korisniku za vreme trajanja ugovora.
- 7.3 Oprema za pružanje usluga fiksne telefonije**
- 7.3.1 Korisniku će se pružiti govorni modem koji korisniku omogućava pristup ovoj usluzi.
- 7.3.2 Glasovni modem je i ostaje sve vreme u vlasništvu IPKO-a, a Korisnici će ga koristiti tokom trajanja Ugovora.
- 7.4 Održavanje opreme od strane korisnika i njihov povratak:**
- 7.4.1 Korisnik je dužan da koristi i održava opremu navedenu u skladu sa uputstvima svog proizvođača, kao i opremu koju pruža IPKO. IPKO nije odgovoran za kvar opreme kao rezultat nemara ili neznanja korisnika.
- 7.4.2 U slučaju da se korisnik ne pridržava pravila o korišćenju opreme i kao rezultat svojih radnji oprema postane neupotrebljiva, tada korisnik mora platiti za upotrebu nove opreme, čija je cena navedena u listi cena IPKO-a.
- 7.4.3 Korisnik je odgovoran za bilo koju električnu mrežu koja je povezana sa uređajima koji pružaju uslugu. Korisnik neće biti odgovoran za IPKO za bilo koje greške i / ili oštećenja prouzrokovana električnom energijom na koju je povezan servisni / modem uređaj.
- 7.4.4 Mere zaštite od uzemljenja i groma i električni prenaponi kućnih uređaja i instalacija klijenta (osim digitalnih prijemnika i modema) deo su kućnih instalacija i opreme korisnika, a za njih je IPKO telekomunikacije sh.p.k. ne snosi nikakvu odgovornost u svim slučajevima kada ti uređaji i instalacije nisu izvedeni / instalirani i zaključani u skladu sa regionalnim normama i standardima. IPKO telekomunikacije sh.p.k. neće nadoknaditi svu moguću štetu na korisničkoj opremi ili instalacijama, koja može ili ne mora biti prouzrokovana netačnošću ovih zaštitnih mjera ili neusklađenošću sa regionalnim standardima i normama. i sve garancije će biti ništavne. Radi sigurnosti korisnika i kućnih uređaja korisnika, preporučuje se da korisnik napravi za uzemljenje u zajedničkoj tački sve video i audio uređaje i instalacije povezane na IPKO telekomunikacionu kablovsku mrežu sh.p.k.
- 7.4.5 Lista preventivnih aktivnosti koje je IPKO predložio za svog korisnika je sledeća:**
- 7.4.5.1 U trenutku munje korisnik mora isključiti opremu iz električne utičnice;
- 7.4.5.2 Korisnik mora osigurati da cela električna mreža u kući ima sistem za uzemljenje sa standardom <50hm;
- 7.4.5.3 Korisniku se savetuje da koristi / ugradi utikače sa naponskom zaštitom kako bi zaštitio domaćinstvo od munje i visokog električnog napona;
- 7.4.5.4 Korisniku se savetuje da koristi ispravljač napona i UPS (neprekidno napajanje) da zaštititi domaćinstvo od nestabilnog nestanka napona i struje;
- 7.4.5.5 **Uputstva za pravilno povezivanje IPKO-ove opreme:** 1: TV prekidač; 2: Povežite RF kabl (konektor za radio frekvenciju) na IPKO STB; 3: Povežite TV kablove (HDMI - Multimedijski interfejsi sa High Definition ili RCA poziv na konektor); 4: STB (Digital Receiver) taster u struji; 5: Otvorena TV i STB;
- 7.4.5.6 **Uputstva za pravilno isključivanje IPKO uređaja:** 1: Zatvorite TV i STB (digitalni prijemnik); 2: Izvadite STB kabl iz napajanja; 3: Izvadite IPKO RF (konektor za radio frekvenciju) iz STB (Digital Receiver); 4: Izdvojite HDMI kabl (HDMI - Multimedia Interfejs High Definition).
- 7.4.6 U slučaju krađe opreme za korišćenje Korisnika, korisnik je dužan da donese izveštaj o krađi od strane kosovske policije, kako bi dobio novi uređaj. U slučaju da korisnik ne može da dostavi ovaj izveštaj, onda mora da plati za upotrebu nove opreme.
- 7.4.7 IPKO prethodno obaveštava korisnika, ima pravo da promeni opremu / modem koji Korisnik koristi, u cilju održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Uređaji su u vlasništvu IPKO-a.
- 7.4.8 Svi uređaji koje koriste korisnici moraju biti u skladu sa tehničkim standardima i specifikacijama koje je odobrio RAEPC i implementirao IPKO.
- 7.4.9 Uređaji korisnika rade samo kada su povezani na električnu energiju, pa se usluge ne mogu pružati putem iste, ukoliko nema električne energije.
- 7.4.10 Za promenu bilo kog uređaja u upotrebi korisnika, korisnik i IPKO potpisat će obrazac za zamenu uređaja, na osnovu kojeg će novi uređaji biti evidentirani tokom korišćenja korisnika.
- 7.4.11 TVIM usluga je ograničena na mrežu IPKO-a zbog prava na emitovanje sadržaja kanala koje ova usluga pruža.

Član 8 - Cena, tarife i način plaćanja

- 8.1 IPKO tarife, cene za priključenje, kao i modaliteti aplikacija će biti obuhvaćeni relevantnim aneksima i/ili na www.ipko.com.
- 8.2 IPKO će naplatu izvršiti u evrima i Korisnik će moći da ispuni obaveze u evrima. Sve cene su neto. Cene će odražavati porez na dodatu vrednost (PDV), osim organa koji su izuzeti u skladu sa važećim zakonima na Kosovu. Plaćanje dodatnih obaveza, bankarskih provizija, itd., snosi Korisnik.
- 8.3 IPKO će objaviti unapred sadržaj i trajanje paketa.
- 8.4 Promotivna ponuda sa telefonima važi samo za jednu pretplatu, stoga Korisnik ne može više od jedanput imati koristi od ove promotivne ponude.
- 8.5 U slučaju kada Korisnik nakon što se pretplati želi da raskine uslugu pre isteka pretplatnog roka, IPKO neće izvršiti povraćaj novca i Korisnik će izgubiti pretplatu.
- 8.6 U slučaju kada se Korisnik pretplati na jedan od određenih paketa i u međuvremenu želi da promeni paket, onda je Korisnik dužan da plati ukupnu cenu drugog paketa kojeg želi da uzme, u kojem slučaju će izgubiti sve pogodnosti prvog paketa kojeg je koristio do trenutka aktiviranja drugog paketa.
- 8.7 Aktiviranjem paketa, Korisnik stiče mogućnost da u svoj krug besplatno doda 10 prijepid brojeva, koji će unutar kruga komunicirati između sebe besplatno.
- 8.8 Nakon što je iskoristio minute/SMS/MB koji su deo odgovarajućeg paketa, Korisniku se usluga naplaćuje prema zvaničnom cenovniku koji je objavljen na internet stranici IPKO www.ipko.com (sektor Mobilna Telefonija za preduzeća).
- 8.9 Uslovi plaćanja** - Korisnik će dobiti račun (e) od strane IPKO od 1-vo do 6-tog odgovarajućeg meseca, dok Korisnik mora da plati račun najkasnije do 10-tog istog meseca. Korisnik može platiti račun online www.shop.ipko.com, u prodavnicama IPKO, kod ovlašćenih distributera ili preko banke. U slučaju da pretplatnik ne plati vrednost usluge pružene od strane IPKO dva meseca uzastopno, IPKO zadržava pravo da otkáže uslugu kao i broj u posedu. U slučaju obustave usluge, Korisnik je dužan da plati cenu ponovnog instaliranja obustavljene usluge, na osnovu ugovorenih cena, ponude i brošura IPKO. U slučaju da nakon obustave Korisnik ne plati račune, IPKO zadržava pravo da otkáže uslugu i deaktivira usluge i pokrene postupak za povraćaj duga Korisnika prema IPKO.
- 8.10 Korisnik će primiti račune za usluge pružene od IPKO na tri različita načina: SMS račun, PDF račun preko email-a, portal uradi sam (self – care).
- 8.11 Pristup sistemu portal uradi sam se vrši na sledeći način:
- Korisnik mora prvo potpisati Ugovor o pružanju usluga;
 - Korisnik mora da pošalje zahtev preko USSD
 - Korisnik će dobiti SMS sa korisničkim imenom i lozinkom
 - Korisnik mora kreirati lični nalog na portalu za poslovanje (uradi sam portal)
 - Korisnik će dobiti SMS token kod kad god on/ona pokuša da se poveže sa poslovnim portalom (uradi sam portal).
 - Na ovom portalu Korisnik će imati pristup svim računima za prethodne mesece.

8.12 U slučaju da Korisnik odluči da prestane da koristi usluge pre isteka paketa, svaki ostatak na računu Korisnika će biti izgubljen.

8.13 Aktiviranje naloga paketa se vrši od dana kada ga Korisnik unese u svoj računar, a njegovo trajanje zavisi od izbora Korisnika i isti se pojavljuje u kartici za dopunu IPKO, koji se može osigurati u službenim prodavnicama IPKO.

8.14 Ako Korisnik i dalje ima dana na aktivnom paketu i želi da aktivira drugi paket (koji je različit od aktivnog paketa), Korisnik gubi preostale dane i odmah aktivira željeni paket.

8.15 Ukoliko Korisnik želi da dopuni paket prije isteka naloga, onda on ne gubi preostale dane, već dodaje na validnost paketa onoliko dana koliko ih novi nalog ima, od dana isteka starog naloga.

8.16 U slučaju kašnjenja plaćanja od strane Korisnika, kamatna stopa i/ili naknada za kasno plaćanje će biti primenjena na cenovniku.

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

9.1 Ugovor o kombinovanim uslugama PRO će stupiti na snagu danom potpisivanja, i ostaće na snazi za neodređeni vremenski period. Zbog promotivnih cena, početni period od 12/24 meseci je obavezan i Korisnik je saglasan da ne može raskinuti Ugovor, niti preći na jeftiniji paket/cenu usluga. U slučaju raskida Ugovora od strane

Korisnika pre isteka početnih perioda od 12/24 meseci, ili zahteva za prelazak na jeftiniji paket/cenu usluga, Korisnik je dužan da nadoknadi IPKO mesečnu cenu usluga za preostali period od 12/24 meseci, u skladu sa Uredbom RAEPK za Ugovore, Transparentnost i Objavljivanje Informacija i ostalih zaštitnih mera za krajnje korisnike.

9.2 IPKO i Korisnik zadržavaju pravo da raskinu ugovor pre isteka obavezujućeg ugovora, uz prethodno pisano obaveštenje od 1 meseca.

9.3 U slučaju raskida Ugovora od strane Korisnika pre isteka ugovornog roka od 24 meseca ili kada Korisnik pređe na paket niže vrednosti, Korisnik je dužan kompenzirati IPKO prema uslovima određenim u Ugovoru za kombinovane usluge IPKO, odnosno postpejd usluge Mobilne Telefonije, Interneta i Digitalne Televizije za preduzeća.

9.4 U svakom slučaju raskida ovog Ugovora, bilo od strane Korisnika ili od strane IPKO, korisnik je dužan da plati sve preostale dugove prema IPKO, u rokovima utvrđenim od strane IPKO, u suprotnom, IPKO će pokrenuti sudski postupak za naknadu štete prouzrokovane radnjama Korisnika.

9.5 Po raskidu Ugovora, Pretplatnik je dužan da vrati IPKO opremu u upotrebu najkasnije u roku od 5 dana (do 5. svakog meseca). U slučaju da korisnik ne vrati uređaj, dužan je IPKO nadoknaditi vrednost uređaja koji se u tom trenutku koristi, Korisniku će se naplatiti puna vrednost uređaja, predviđena cenovnikom objavljenoj na WEB stranici IPKO u slučaju prekida ugovora.

9.6 IPKO zadržava pravo da prekine usluge u slučaju kršenja od strane Korisnika ovih uslova. U slučaju teškog kršenja, IPKO zadržava pravo da preduzme zakonske mere protiv Korisnika u skladu sa zakonima koji su na snazi.

9.7 Korisnik će biti obavešten na vreme o svim predloženim izmenama uslova sporazuma najkasnije u roku od trideset (30) dana pre stupanja na snagu ovih izmena. U slučaju neslaganja o izmeni Uslova Sporazuma, Korisnik ima pravo da raskine ugovor, bez kažnjavanja.

9.8 Korisnik ima pravo da raskine Ugovor u slučaju da IPKO poveća tarife za usluge pružene Sporazumom, bez kazne, do poslednjeg dana u mesecu prijema prvog računa kao rezultat ovih izmena.

9.9 Korisnik može raskinuti ugovor, uz pismeno obaveštenje i bez navođenja razloga za to u zvanične radne dane, u roku od službenog radnog vremena 08: 00-16: 00. Zahtev će se takođe obrađivati radnim danima, tokom radnog vremena 08: 00-16: 00 (Ponedeljak – Petak). Ugovor će biti raskinut prema Glavnim uslovima usluge, kako je opisano u Ugovoru koji je potpisao Korisnik. IPKO će ukinuti uslugu u najkraćem mogućem roku i potvrdiće je pismenim putem korisniku, koji je dužan da ispuni sve svoje obaveze prema IPKO-ovim.

Član 10 - Suspenzija i otkazivanje usluga

10.1 IPKO može, uz prethodnu najavu, suspendovati usluge koje se pružaju Korisniku, u celini ili delimično, ako Korisnik propusti da na vreme izvrši obaveze prema IPKO u bilo kojoj količini pod ovim Sporazumom, na datum dospeća navedenog u računu, ili u slučaju izvršenja bilo koje aktivnosti prevare prema artiklima i uslugama IPKO.

10.2 IPKO može, bez prethodne najave, otkazati bilo koje usluge koje se pružaju Korisniku na temelju opravdanih razloga, uključujući, bez ograničenja:

- i. Kada Korisnik ne ispunjava svoje obaveze iz Sporazuma (a posebno obaveze Korisnika navedene u ovom dokumentu) ili prema bilo kojem zakonu.
- ii. Kada Korisnik daje IPKO-u lažne ili netačne informacije ili ne obavesti IPKO o bilo kakvim izmenama, u skladu sa članom 6 ovih Uslova.

10.3 U slučaju otkaza, bilo koji preostali iznos na računu Korisnika će biti povučen od strane IPKO.

Član 11 - Zaštita podataka, privatnost Korisnika IPKO, saradnja sa organima za sprovođenje zakona i hitnim službama

11.1 **Zaštita podataka, privatnost Korisnika IPKO.** U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, br. 03/L-172, IPKO obrađuje lične podatke Korisnika svojih usluga elektronskih komunikacija, koje uključuju ime, lični broj, adresu, fiksni broj telefona, broj mobilnog telefona, email, adresu. Korisnik se može obavestiti preko veb stranice IPKO www.ipko.com/mbrojita-e-te-dhenave/ u vezi sa procedurama čuvanja i obrade ličnih podataka. Korisnici takođe mogu da podnesu bilo koji zahtev ili prigovor u pisanoj formi koji se odnosi na korišćenje podataka, na email adresu ipkoprivacy@ipko.com.

11.2 **Saradnja sa organima za sprovođenje zakona.** Korisnik snosi punu odgovornost za informacije ili sadržaj podataka koje prenosi trećim licima preko internet mreže IPKO. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za taj sadržaj, kao i za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica, preko IPKO mreže. U skladu sa važećim zakonima na Kosovu, IPKO će saradivati sa organima za sprovođenje zakona za zahteve koje ovi organi mogu imati u odnosu na uslugu u pitanju korišćenu od strane Korisnika.

11.3 **Hitne službe.** Hitne usluge se pružaju Korisniku na usluge Fiksne Telefonije za preduzeća u svakom trenutku, bez ikakvih ograničenja u pogledu statusa naloga Korisnika. Hitne usluge se pružaju preko broja za hitne slučajeve 112. Za svaku promenu pristupa hitnim službama, Korisnik će biti obavešten unapred. Informacione usluge na lokaciji Korisnika za potrebe Urgentnog centra mogu biti ponuđene samo Korisniku mobilne/fiksne telefonije, i koje sadrži samo lokaciju ćelije sa koje Korisnik je inicirao poziv. Fiksna Telefonija IPKO funkcioniše samo kada je telefon priključen na električnu energiju, stoga nije moguće realizirati pozive u slučaju nestanka električne energije.

Član 12 - Prenos prava i obaveza i ograničenje odgovornosti

12.1 Korisnik nema pravo da prenese prava i obaveze koje proizilaze iz ovog Sporazuma trećim licima, bez prethodne pismene saglasnosti IPKO.

12.2 IPKO zadržava pravo da prenese prava i obaveze koje proizilaze iz ovog Sporazuma pravnom sledbeniku IPKO.

12.3 Prava emitovanja za kanale i događaje koje IPKO nudi na svojoj platformi su prava koja se ugovaraju na određene periode. IPKO tokom pregovaranja o njima, uvek nastoji da iste ugovori na što duže periode, ali s obzirom na njihov dinamični karakter, IPKO ne može garantovati da će sadržaj njegove platforme biti nepromenljiv tokom ugovornog perioda sa Korisnikom.

12.4 U meri dozvoljenoj zakonom, IPKO nije odgovoran za bilo koju povredu, gubitak ili štetu nastalu direktno od korišćenja usluga ili artikala IPKO od strane Korisnika, ili nesposobnosti Korisnika da koristi usluge IPKO. IPKO nije odgovoran za bilo koju uslugu ili artikal koji se prodaje od strane neovlašćenog trgovačkog predstavnika ili neovlašćenog trećeg lica.

Član 13 - Viša sila: Pitanja izvan razumne kontrole jedne od stranaka

13.1 Nijedna strana nije odgovorna za neispunjenje obaveza koje je izazvano ili je rezultat više sile koja obuhvata događaje koji su nepredvidivi, neočekivani i van kontrole stranaka, kao što su teške i ekstremne vremenske nepogode, poplave, klizišta, zemljotresi, uragani, munje, vatre, teroristički akti, rat (sa ili bez objave rata), neredi, eksplozije, štrajkovi, socijalni nemiri, sabotaže, eksproprijacije od strane vlade ili druge akte ili bilo koje događaje koji su van razumne kontrole stranaka. IPKO nije odgovoran za neizvršenje obaveza u slučaju:

- i. odbijanja ili kašnjenja od strane trećeg lica za snabdevanje IPKO sa telekomunikacionim uslugama i u slučajevima kada ne postoji druga dostupna alternativa za uslugu sa razumnim cenama; ili
- ii. IPKO je ometen ograničenjima pravne prirode ili RAEPK za pružanje određene usluge.

Član 14 - Proglašenje vanrednog stanja i/ili zdravstvene hitnosti

14.1 U svakom slučaju, proglašenja vanrednog stanja i/ili zdravstvene hitnosti u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efektivnu koordinaciju upravljanja situacijom u skladu sa svim preporukama odgovornog nacionalnog instituta i svim odluka organa koji donosi odluke.

14.2 IPKO ne može biti odgovoran za neuspelost ispunjenja obaveza koje rezultiraju kao posledica ograničenja određenih odlukama organa koji donosi odluke u situacijama vanrednog stanja, zdravstvene hitnosti, nesreća i/ili ostalih stanja proglašanih i hitnim situacijama, koje utiču na ograničenje korišćenja IPKO-vih resursa.

Član 15 - Zakon na snazi i rešavanje nesporazuma

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

Član 16 - Završne odredbe

Sporazum se 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 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

PRETPLATNIK

Mesto

Datum

MESTO

DATUM

