



## USLOVI ZA PRETPLATU NA USLUGU MOBILNE TELEFONIJE UZ MESEČNU PRETPLATU „NAJBOLJIH PAKET NA SVETU“ ZA PRIVATNE KORISNIKE –POJEDINAČNI POSTPAID KOJE PRUŽA IPKO TELECOMMUNICATIONS D.O.O

### Član 1 – Sadržaj uslova pretplate

1.1 Uslovi pretplate na usluge mobilne telefonije uz mesečnu pretplatu „NAJBOLJIH PAKET NA SVETU za pribatne korisnike – pojedinačni postpaid (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 poštansku komunikaciju (ROEPK); iz ugovora o pretplati na usluge mobilne telefonije uz mesečnu pretplatu „NAJBOLJIH PAKET NA SVETU“ za privatne korisnike – pojedinačni postpaid (postpaid), 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 cena i ostalih propratnih dokumenata.

„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.

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

„Najboljih paket na svetu“ je poseban paket usluga mobilne telefonije za korisnike sa mesečnom pretplatom, preko koje korisnik, u zavisnosti od „Najboljih paket na svetu“ koji odabere korisnik i u zavisnosti od početnog roka ugovora, bira to jest koristi minute, SMS i GB za internet.

### 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 donese 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 Porođičnu 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 „Najboljih paket na svetu“-a

3.5.1 Korisnik će, u zavisnosti od paketa koji odabere, imati limit mesečnih troškova, odnosno kako je to određeno u paketima usluga u glavnom sporazumu usluga o kojima je reč. Korisnik će takođe imati mogućnost da minute i poruke u mreži koristi neograničeno. Takođe, nakon potrošnje MB u paketu, cena za 1MB biće 1 cent.

3.5.2 Potpisivanjem ugovora korisnik će se pretplatiti na Najboljih paket na svetu usluga mobilne telefonije, uz početni rok od 12 meseci.

3.5.3 Kada aktivni korisnik potroši neke od koristi koje ima unutar paketa, kao što su minuti, SMS ili internet korisnik će biti u stanju da isti paket kupi sa 50% popusta, koji takođe važe u tom mesecu. Ovu mogućnost, moći će da iskoriste jednom mesečno.

3.5.4 Kada se potroši internet iz odabranog paketa, korisnik će imati mogućnost da pristupi internetu trošeći sa glavnog računa 1 cent po MB ili kupujući jedan od drugih dostupnih Internet paketa.

#### 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 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 rezerviše pravo prekida pružanja usluga zbog održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimalizovanja mreže. Ovi prekidi mogu trajati onoliko koliko će trajati vršenje radova.

4.4 IPKO će popraviti smetnje, pozivajući se na uslove i nivo usluga koji su izveštjeni 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 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.

#### **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, koje su nezakonite, štetne, neovlašćene, diskreditorne 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 se 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](http://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 dodatnu vrednost (PDV), osim za organi koji su njega oslobođeni na osnovu zakona na snazi na Kosovu. Dodatne obaveze, bankarsku proviziju i drugo, treba da plati korisnik.

8.3. Korisnik Pako PLUS će imati maksimalni limit mesečnih troškova u iznosu od 15,00 €, Pako SUPER će imati maksimalni limit mesečnih troškova u iznosu od 25,00 €, TOP paket će imati maksimalni limit mesečnih troškova u vrednosti od 25,00 €, i za Fantastic paket će imati maksimalni limit mesečnih troškova u iznosu od 30.00 €. Povećanje limita za privatne korisnike može se izvršiti preko USSD koda \* 202 #. Zahtjev za povećanjem limita za privatnog korisnika je da se dopuni račun za isti iznos kako bi se koristilo isto povećanje limita, granična vrednost povećanja će biti onoliko koliko će korisnik ponovo napuniti.

8.4 Korisnici će moći da povećaju početni limit prema gore navedenim Paketima tako što će pozvati \* 889 # kod. Korisnik može povećati ograničenje za 1 puta veći iznos od početnog ograničenja za odgovarajući paket. Potvrda za povećanje limita se vrši preko \* 889 \* 1 #, a limit se može povećati do 3 puta tokom odgovarajućeg stvarnog meseca. Takođe, Korisnik će imati mogućnost da aktivira dodatne internet pakete za region, pakete za EU i SAD ili internet pakete za Kosovo, koji će biti dodati mesečnom računu.

8.5 Korisnik paketa PLUS i SUPER važe za korišćenje na teritoriji Kosova, a pogodnosti paketa TOP i Fantastic su primenjive i u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, za minuti i SMS-ovi, a za MB se sprovede politike pravičnog korišćenja (za više informacija o sprovođenju politike pravičnog korišćenja kliknite [ovde](#)/ ili se obratite internet stranici RAEPK-a gde možete pristupiti Uredbi br. 51 – „Uredba o sprovođenju politike pravičnog korišćenja i metodologiji ocene održivosti uklanjanja roaming tarifa na malo za sporazum o roamingu na Zapadnom Balkanu“).

8.6 U slučajevima kada korisnik ugovori određeni paket sa telefonom, tim povodom dobija i telefon u skladu sa paketom koji mu pripada, međutim u međuvremenu ne plati mesečni račun, onda će mu IPKO prekinuti uslugu i pretplata će se izgubiti a IPKO –u će nadoknaditi vrednost investicija pružanja ove usluge, odnosno vrednost preostalih mesecu, kao što je određeno članom 9 ovih uslova.

8.7 U slučajevima kada korisnik ugovori određeni paket sa telefonom, a u međuvremenu želi da promeni paket, korisnik je onda obavezan da plati ukupnu cenu drugog paketa koji želi da uzme, i gubi sve koristi iz prvog paketa, koji je koristio do trenutka aktiviranja drugog paketa.

8.8 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.

8.9 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 tri različita oblika: SMS računom, PDF računom preko e-mail adrese, self-care portal (portal za samostalnu brigu o mesečnim troškovima). Na ovom portalu, korisnik će imati pristup svim računima, i za ranije mesece.

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

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

8.12 Pristup self-care portalu (portal za samostalnu brigu o mesečnim troškovima) vrši se prateći dole navedene korake:

- Korisnik na samom početku treba da potpiše ugovor u pružanju usluga;
- Korisnik treba da pošalje zahtev preko USSD-a;
- Korisnik će primiti SMS sa korisničkim imenom i lozinkom;
- Korisnik treba da stvori lični nalog na biznis portalu (selfcare portal)
- Korisnik će primiti token kod SMS kad god traži da se priveže na biznis portal (selfcare portal)

#### **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. 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.

9.5 Rok trajanja „Najboljih paket na svetu“-a. Najboljih paket na svetu mobilne telefonije za privatne korisnike uz mesečnu pretplatu će se sklopiti na početni period od 12 meseci.

#### **Član 10 – Suspenzija 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 račun korisnika, povući će IPKO.

10.2 U slučaju ne plažanja 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.

10.3 U slučaju suspenzije usluge, korisnik je obavezan da plati cenu ponovne instalacije suspendovane vezem na osnovu cena koje su određene ugovorom, ponudama i brošurama IPKO-a.

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/mbrojija-e-te-dhenave/](http://www.ipko.com/mbrojija-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](mailto: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.

#### **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 trovinski 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, nevretime, 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 – 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**

Sporazum se u potpunosti sastoji od ovih uslova korišćenja i sva ostala dopunska dokumenta menjaju 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**

**Korisnik**

[prodajno mesto] \_\_\_\_\_  
Vendi/Place

[Datum] \_\_\_\_\_  
Data/ Date

[Ime i prezime] \_\_\_\_\_  
Vendi/Place

[Datum] \_\_\_\_\_  
Data/ Date

\_\_\_\_\_  
Potpis/ Signature

\_\_\_\_\_  
Potpis/ Signature