



## OPŠTI USLOVI PRETPLATE NA TELEKOMUNIKACIONE PREPID I POSTPAID USLUGE ZA PRIVATNE KORISNIKE KOJE NUDI IPKO TELECOMMUNICATIONS DOO

### Član 1 - Sadržaj opštih uslova pretplate

1.1 Opšti uslovi pretplate telekomunikacione prepaid i postpaid (u daljem tekstu „**Opšti uslovi pretplate**“), za privatne korisnike (u daljem tekstu „**Korisnik**“), koje pruža IPKO Telecommunications DOO (u daljem tekstu „**IPKO**“), sadrže opšte podatke o uslovima pretplate na usluge koje IPKO pruža korisnicima, uključujući i korisnike koji odluče da aktiviraju postpaid ili prepaid usluge.

1.2 Opšti uslovi pretplate se primenjuju na sva fizička lica koja su potpisala ugovor o pretplati za jednu ili više usluga koje pruža IPKO i ovi opšti uslovi pretplate, zajedno sa Posebnim uslovima pretplate, kao i drugim aneksima ugovora, smatraju se integralnim delovima istog.

1.3 Pored ovih Uslova, način i uslovi za pružanje usluga sa mesečnim obračunom telekomunikacija za privatne korisnike od strane IPKO-a, takođe će biti regulisani Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, uredbama koje se primenjuju na pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu, usvojenih od strane Regulatornog autoriteta za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „**RAEPK**“); Uredbom o distribuciji pružalaca audio i audiovizuelnih medijskih usluga, koju je odobrila Nezavisna komisija za medije (u daljem tekstu: „**NKM**“); kao i Ugovorom o pretplati, Posebnim uslovima za pretplatu na usluge sa mesečnim obračunom telekomunikacija, ponudom, relevantnim aneksima, objavljenim cenama IPKO-a, kao i drugih dokumenata potpisanih od strane Korisnika i IPKO-a, koji u celosti, čine Ugovor.

### 2. Definicije

„**Sporazum**“ označava ceo ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a o korišćenju usluge koju odabere Korisnik, koji se sastoji od Ugovora o pretplati potpisanog između Korisnika i IPKO-a, relevantnih aneksa, ovih opštih uslova pretplate, posebnih uslova pretplate, objavljenog cenovnik IPKO-a i drugih pratećih dokumenata.

„**Ugovor**“ je dokument koji potpisuju strane i koji sadrži bitne obavezujuće elemente na koje su strane pristale.

„**Datum stupanja na snagu**“ je datum/vreme kada je Ugovor potpisan.

„**Aktiviranje/Datum puštanja usluge**“ je vreme od kojeg Korisnik ima pristup i može da koristi izabranu uslugu i/ili proizvod.

„**Obustava**“ je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, a usluga još nije otkazana.

„**Otkazivanje/ Raskid**“ je stanje u kojem su sve usluge kojima je Korisnik imao pristup otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate.

„**Korisnik usluga**“ je fizičko lice koje je pretplaćeno na jedan ili više proizvoda i usluga koje nudi IPKO i koje direktno prihvata IPKO-ove uslove korišćenja.

„**Mreža**“ je prostor na kome su povezani uređaji, bez ili sa žicom, koji omogućavaju pružanje telekomunikacionih usluga.

„**Oprema**“ su instrumenti neophodni za preduzimanje ili obavljanje usluge. Omogućavaju obavljanje zadataka mehaničkim putem, ili nude mogućnost koju ne bi bilo moguće prirodno ponuditi Korisniku usluge.

„**Modem**“ - je uređaj koji omogućava povezivanje računara na IPKO-ovu mrežu i odatle usmerava vezu na Internet.

„**Smart kartica (Smart Card)**“ je kartica koja se ubacuje u digitalni prijemnik i bez koje se paketi sa TV kanalima ne mogu otvoriti.

„**Usluge**“ su proizvodi koji se pružaju koji sadrže internet usluge, usluge digitalne televizije i usluge fiksne telefonije za privatne korisnike sa pripejd i/ili postpaid naplatom.

„**TVIM usluga**“ je usluga sa dodatnom vrednošću koja se nudi Korisniku usluge digitalne televizije koja omogućava pristup aplikaciji za mobilni telefon, tablet ili laptop za gledanje određenih IPKO-ovih kanala, na istim tim uređajima.

„**Minimalna brzina**“ (**garantovana brzina**) – je najniža brzina koju pružalac pruža korisniku za pristup Internetu u skladu sa ugovorom.

„**Maksimalna brzina**“ – je brzina koju korisnik očekuje da dobije barem deo vremena (npr. najmanje jednom dnevno).

„**Reklamirana brzina**“ – je brzina koju pružalac usluge pristupa Internetu koristi u komercijalnim komunikacijama, uključujući reklamiranje i marketing u vezi sa promocijom ponuda pristupa Internetu. U slučaju da su brzine uključene u marketinšku ponudu pružalaca pristupa internetu, reklamirana brzina mora biti navedena u objavljenim informacijama i u ugovoru za svaku ponudu.

„**Uobičajeno dostupna brzina**“ je brzina koju korisnik može dostići većinu vremena dok pristupa uslugama.

### 3. IPKO-ove obaveze

#### Pristup pruženoj usluzi i kvalitet usluge

3.1 Za potrebe potpisivanja Ugovora o pretplati i pratećih dokumenata, s ciljem pretplate na telekomunikacione usluge koje IPKO pruža privatnim korisnicima, uz postpaid i/ili prepaid, Korisnik mora da poseduje važeći identifikacioni dokument radi verifikacije ličnih podataka. U slučaju da se u ime Korisnika pojavi ovlašćeno lice, mora sa sobom imati ovlašćenje kao i važeći identifikacioni dokument.

3.2 Pristup usluzi, između ostalog, omogućavaju uređaji koji omogućavaju pružanje ove usluge, a koji se sastoje od modema, digitalnog prijemnika, modula i smart kartice. Isti jesu i ostaju vlasništvo IPKO-a, dok se Korisnicima daju na korišćenje tokom trajanja ugovora. U slučaju raskida ugovora, Korisnik je dužan da vrati svu opremu u upotrebi, najkasnije za pet (5) dana.

3.3 Minimalna brzina, uobičajena dostupna brzina kao i maksimalna brzina download i upload u zavisnosti od kapaciteta/paketa koji Korisnik koristi, variraće na sledeći način:

**3.4.1 Tabela u nastavku predstavlja brzinu interneta za pripejd pakete za usluge samo sa internetom i/ili sa kombinovanim uslugama:**

Pako Prepaid	Shpejtësia e Shkarkimit			Shpejtësia e Ngarkimit			Limit transfer
	Max	Min (20%)	Usual (20%)	Max	Min (20%)	Usual (20%)	
Duo Elite HD	60 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	2.4 Mbps	2.4 Mbps	unlimited
Duo Family HD	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	unlimited
Start	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	0.8 Mbps	0.8 Mbps	unlimited
Standard	60 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	2.4 Mbps	2.4 Mbps	unlimited
Elite	100 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	unlimited
PAKO 2 +	100 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	unlimited
PAKO 3+	150 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	6 Mbps	unlimited

**3.4.2 Tabela ispod prikazuje brzinu interneta za postpaid pakete samo sa internetom i/ili sa kombinovanim uslugama:**

Pako Postpaid	Shpejtësia e Shkarkimit			Shpejtësia e Ngarkimit		
	Max	Min (20%)	Usual (20%)	Max	Min (20%)	Usual (20%)
MAX MEGA HD	300 Mbps	60 Mbps	60 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps
FAMILJA IME L						
TOP XL	200 Mbps	40 Mbps	40 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps
MAX ELITE	200 Mbps	40 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps
MAX SMART						
FAMILJA IME M						
MAX FAMILJARE	150 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps
TOP L	100 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	8 Mbps
MAX PRIME	100 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps
FAMILJA IME S						
DUO ULTRA	60 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	12 Mbps	2.4 Mbps	2.4 Mbps
TOP M						
DUO LIGHT	50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps

3.5 Prihvatanje gore opisanih brzina zavisi od mnogih faktora, odnosno koliko uređaja je povezano na krajnji uređaj IPKO-a, lokacije korisnika, aplikacija učitanih na korisnikovom uređaju i njihove konfiguracije, gustog saobraćaja na lokaciji itd. Shodno tome, gore opisane brzine biće obezbeđene do IPKO-ovog uređaja, a IPKO ne može da kontroliše uređaje korisnika koje koristi za primanje usluge.

3.6 Za internet usluge, špic vreme počinje u 20:00 i traje do 00:00.

3.7 Prethodnim obaveštavanjem Korisnika, IPKO zadržava pravo da prekine uslugu iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidni mogu trajati onoliko koliko će trajati izvođenje radova.

3.8 IPKO će preduzeti razumne mere za upravljanje saobraćajem kako bi sprečio blokadu mreže ili bezbednost, takve mere će biti srazmerne i trajaće onoliko koliko je potrebno.

3.9 IPKO će popraviti prepreke pozivajući se na uslove i nivo usluga prijavljenih na osnovu merenja koje je izvršio RAEPK, ne isključujući usluge pomoći;

3.10 U skladu sa ovim Opštim uslovima pretplate, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid, ili slabljenje internet usluge i/ili digitalne televizije za privatne korisnike, ili za bilo kakav kvar mreže, uzrokovan prirodnim katastrofama, ili bilo kojom okolnošću izvan kontrole IPKO-a, koju ne može da predvidi i spreči (viša sila). U slučaju velikih kvarova na mrežama, IPKO će preduzeti sve moguće korake da popravi ove kvarove što je pre moguće, poštujući listu prioriteta iz člana 16.1 Uredbe br. Prot. 009 B/16 RAEPK-a.

3.11 U slučaju promene lokacije, IPKO je odgovoran za prenos usluga samo oblastima gde postoji pokrivenost za pružanje IPKO-ovih usluga, dok ako relevantna oblast nema pokrivenost, IPKO ne snosi odgovornost za prenos relevantnih usluga.

3.12 IPKO ni u kom slučaju neće biti odgovoran za indirektnu štetu, ili gubitak prihoda prouzrokovan Korisniku.

3.13 Ne mogu se dati nikakve garancije u pogledu dostupnosti, kvaliteta, rada ili održavanja govornog saobraćaja ili saobraćaja podataka u slučajevima kada - Korisnik komunicira sa pojedincima koristeći drugog telekomunikacionog operatera.

#### **4. Obaveze Korisnika**

4.1 Korisniku nije dozvoljeno da preprodaje bilo koji proizvod ili uslugu koju pruža IPKO osim u slučajevima kada postoji pismena saglasnost sa sporazumom podeljenim sa IPKO-om.

4.2 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, neprikladnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, diskreditujuću ili prevarantsku svrhu ili da izazove bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje bilo kojoj osobi ili da šalje neželjene komercijalne poruke bilo kojoj osobi. Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje usluga, što će uzrokovati redovno nefunkcionisanje mreže ili kvaliteta usluga, slabljenje ili prekid ili ometanje integriteta ili bezbednosti bilo koje mreže ili telekomunikacionog sistema.

4.3 Korisniku je zabranjeno da zloupotrebljava uslugu, odnosno Korisnik je dužan da koristi usluge u skladu sa Ugovorom i važećim zakonima, u suprotnom IPKO ima pravo da saraduje sa nadležnim pravnim organima i u zavisnosti od stepena zloupotrebe IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

- i. da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Sporazumom;
  - ii. da automatski obustavi ili otkáže uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisniku i kao rezultat toga da traži nadoknadu štete pretrpljene zloupotrebom, koju je napravio Korisnik.
- 4.4 U slučaju da IPKO otkáže ugovor sa Korisnikom iz gore navedenih razloga, ovaj drugi je odgovoran da izmiri sve preostale finansijske obaveze prema IPKO-u, uključujući nadoknadu eventualne štete koju IPKO može da pretrpi kao rezultat radnji korisnika.
- 4.5 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o svim eventualnim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.
- 4.6 Korisnik mora da pruži tačne lične podatke kada to zahteva IPKO. Za bilo kakvu promenu ovih informacija, Korisnik mora da obavesti IPKO u roku od deset (10) dana od dana promene.
- 4.7 Korisnik je dužan da plati sve uplate i obaveze u skladu sa Sporazumom.

## **5. IPKO oprema i mrežni objekti:**

### **5.1 Oprema za pružanje Internet usluga:**

5.1.1 Modem je u vlasništvu IPKO-a i daje se Korisniku na korišćenje tokom trajanja sporazuma. U slučaju raskida sporazuma, Korisnik je dužan da ga vrati najkasnije u roku od 5 dana.

Korisnik je u obavezi da koristi i održava modem prema uputstvima njegovog proizvođača, kao i onima koje daje IPKO.

5.1.2 IPKO nije odgovoran za kvar modema kao rezultat nemara ili neznanja Korisnika.

5.1.3 U slučaju da se Korisnik ne pridržava pravila korišćenja modema i usled njegovih radnji modem postane neupotrebljiv, korisnik mora da plati korišćenje novog modema čija je cena navedena u IPKO-ovom cenovniku.

5.1.4 U slučaju krađe modema, Korisnik je dužan da donese prijavu krađe od Policije Kosova, kako bi dobio novi modem. U slučaju da korisnik ne može da obezbedi ovaj izveštaj, mora da plati korišćenje novog modema.

5.1.5 Korisnik je odgovoran za bezbednost svog računara, hardvera i softvera ili drugih uređaja u upotrebi, uključujući i svoje podatke. IPKO ne održava računar i LAN korisnika i ne snosi nikakvu odgovornost za štetu, ili gubitak ovih podataka, kao rezultat korišćenja usluge.

5.1.6 Obaveštavanjem Korisnika unapred, IPKO ima pravo da promeni opremu/modem koje koristi Korisnik, u cilju održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje vlasništvo IPKO-a.

5.1.7 Sva oprema koju koriste korisnici mora biti u skladu sa standardima i tehničkim specifikacijama koje je odobrio RAEPK i sproveo IPKO.

### **5.2 Oprema za pružanje usluge digitalne televizije:**

5.2.1 Digitalni prijemnik, modul i pametna kartica su vlasništvo IPKO-a, a nude se na korišćenje Korisniku tokom perioda trajanja Ugovora.

5.2.2 Korisnik je dužan da koristi i održava opremu u skladu sa uputstvima proizvođača opreme, kao i onima koje daje IPKO. Za bilo kakav kvar opreme, Korisnik je dužan da kontaktira IPKO.

5.2.3 Popravku opreme obaviće kompanija ugovorena od strane IPKO-a, za svaku popravku bilo kog kvara koji je rezultat uobičajene upotrebe opreme.

5.2.4 IPKO nije odgovoran za kvar digitalnog prijemnika, modula i pametne kartice kao rezultat nepažnje ili neznanja Korisnika.

5.2.5 Korisnik je odgovoran za svaku i celu električnu mrežu snabdevanja energijom priključenu na opremu koja pruža uslugu. Korisnik neće smatrati IPKO odgovornim za sve kvarove i/ili štete nastale usled električne energije na koju je priključena servisna oprema/digitalni prijemnik.

5.2.6 Uzemljenje i gromobranska zaštita i električni visoki napon kućnih aparata i instalacija klijenta (osim digitalnog prijemnika) su deo instalacija i uređaja u domaćinstvu Korisnika i u slučaju da ti uređaji i instalacije nisu izvedeni/postavljeni i zaključani u skladu sa normama i regionalnim standardima, IPKO ne snosi odgovornost. Svaka eventualna šteta na opremi ili instalacijama korisnika, koja može, ali ne mora biti uzrokovana netačnim merama zaštite ili neusaglašenosti sa regionalnim standardima i normama, neće biti nadoknađena od strane IPKO Telecommunications LLC i sve garancije će biti ništavne i praznina. Radi bezbednosti Korisnika i kućnih aparata Korisnika, preporučuje se da Korisnik uzemlji svu video i audio opremu i instalacije povezane na kablovsku mrežu IPKO Telecommunications LLC na zajedničku tačku.

5.2.7 U slučaju da se Korisnik ne pridržava pravila za korišćenje opreme utvrđenih ovim opštim uslovima pretplate, a kao rezultat njegovih/njenih radnji ili propusta digitalni prijemnik ili pametna kartica nisu upotrebljivi i oštećeni, Korisnik mora da kupi novi digitalni prijemnik i novu pametnu karticu čija je cena unapred određena IPKO-ovim cenovnikom. Ukoliko IPKO utvrdi da su digitalni prijemnik ili pametna kartica neupotrebljivi, ali da bez njihove upotrebljivosti nema protok kao rezultat radnji ili propusta Korisnika, Korisnik će dobiti isti digitalni prijemnik ili pametnu karticu, besplatno.

5.2.8 Za promenu bilo kog uređaja koji koristi Korisnik, Korisnik i IPKO će potpisati obrazac za zamenu uređaja, na osnovu kojeg će se identifikovati nova oprema koju koristi Korisnik.

5.2.9 U zavisnosti od usluge koju je odabrao Korisnik, ako je predviđena Ugovorom o pretplati, Korisnik može biti opremljen i sa digitalnim prijemnikom II i pametnom karticom II. Sve važeće obaveze za prvu opremu koju je Korisnik prihvatio, takođe će se odnositi na opremu iz ovog stava.

### **5.3 Lista preventivnih aktivnosti za održavanje opreme koju IPKO predlaže za svog korisnika je sledeća:**

5.3.1 U slučaju munje, korisnik mora da isključi opremu iz električne utičnice;

5.3.2 Korisnik mora da obezbedi da cela električna mreža u kući ima sistem uzemljenja sa standardom <50hm;

5.3.3 Korisniku se savetuje da koristi/ugradi utičnice sa zaštitom od napona kako bi zaštitio domaćinstvo od groma i visokog električnog napona;

5.3.4 Korisniku se savetuje da koristi korektor napona i UPS (besprekidno napajanje strujom) za zaštitu domaćinstva od nestabilnog napona i nestanka struje;

#### **5.3.5 Uputstva za pravilno povezivanje IPKO-ove opreme:**

a) Digitalni prijemnik: 1. korak: Isključite TV; 2. korak: Povežite RF kabl (konektor za radio frekvenciju) na IPKO STB; 3. korak: Povežite TV kablove (HDMI - Multimedijalni interfejs visoke definicije ili RCA phono konektor); 4. korak: STB (digitalni prijemnik) prekidač za napajanje; 5. korak: Uključite TV i STB;

#### **5.3.6 Uputstva za pravilno isključenje IPKO-ove opreme:**

a) Digitalni prijemnik: 1. korak: Isključite TV i STB (digitalni prijemnik); 2. korak: Isključite STB kabl; 3. korak: Isključite IPKO RF kabl (konektor za radio frekvenciju) sa STB-a (digitalni prijemnik); 4. korak: Isključite HDMI kabl (HDMI - Multimedijalni interfejs visoke definicije).

5.3.7 Mrežna oprema/ objekti instalirani na lokaciji Korisnika koji se smatraju vlasništvom IPKO-a će se upravljati u skladu sa sporazumom. U slučaju da ovi uređaji/objekti nisu neophodni za pružanje traženih usluga, korisnik ih ne plaća.

5.3.8 Korišćenje terminalne opreme od strane Korisnika je ograničeno na usluge digitalne televizije na opremi koju pruža samo IPKO (digitalni prijemnik i pametna kartica). Pored IPKO-ove opreme koju Korisnik poseduje tokom trajanja Ugovora, ovaj poslednji za korišćenje usluge o kojoj

je reč mora da koristi samo modele opreme koji su u skladu sa svim zakonima, standardima, pravilima, uputstvom za upotrebu i samo Korisnik je odgovoran za način na koji se oprema koristi.

5.3.9 Sva oprema koju koriste korisnici mora biti u skladu sa standardima i tehničkim specifikacijama koje je usvojio RAEPK a sprovodi IPKO.

## **6. Autorsko pravo**

6.1 Svi programi koji se emituju na digitalnoj kablovskoj mreži IPKO-a zaštićeni su Zakonom o autorskim i drugim srodnim pravima, kao i drugim relevantnim zakonima koji su na snazi na Kosovu. Strogo je zabranjeno umnožavanje, ponovno objavljivanje, čuvanje, ponovan prenos ili ponovna distribucija nekog od programa koji su prenošeni na IPKO-ovoj digitalnoj kablovskoj televiziji, osim za lučno korišćenje, a nikako za komercijalno.

6.2 Usluga TVIM je ograničena na IPKO-ovu mrežu zbog prava na emitovanje sadržaja kanala koje ova usluga nudi.

## **7. Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a, saradnja sa organima reda**

7.1 **Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a.** IPKO u potpunom skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka obrađuje lične podatke korisnika svojih elektronskih komunikacionih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, broj fiksnog telefona, broj mobilnog telefona, adresu e-pošte. - Korisnik se može informisati o procedurama čuvanja i obrade ličnih podataka na zvaničnom sajtu IPKO-a [https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications- llc/](https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/) . Svaki pisani zahtev ili pritužbu u vezi sa korišćenjem podataka korisnik može podneti i na mejl adresu [dpo@ipko.com](mailto:dpo@ipko.com).

7.2 **Saradnja sa organima reda.** Korisnik snosi punu odgovornost za informacije, odnosno sadržaj podataka koje prenosi trećim licima preko IPKO-ove internet mreže. IPKO ne preuzima nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, niti za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica, preko IPKO-ove mreže. U skladu sa zakonima koji su na snazi na Kosovu, IPKO će saradivati sa organima reda na zahtevima koje će ova tela imati u vezi sa dotičnom uslugom koju koristi Korisnik.

## **8. Obustava i otkazivanje usluga**

8.1 IPKO može, uz prethodno obaveštenje, da suspenduje usluge Korisnika u celini ili delimično u slučaju da Korisnik ne ispunji svoje obaveze na vreme u bilo kom iznosu prema IPKO-u preko ovog Sporazuma na datum naveden na račun, ili u slučaju da izvrši bilo kakve aktivnosti prevare protiv IPKO-ovih proizvoda i usluga.

8.2 IPKO može, bez prethodnog obaveštenja, da otkáže korisničke usluge iz bilo kog razumnog razloga, uključujući, bez ograničenja:

i. kada Korisnik ne poštuje obaveze koje proizilaze iz Sporazuma (a posebno obaveze korisnika navedene u ovom dokumentu) ili bilo kog zakona.

ii. Korisnik pruži IPKO-u lažne, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obaveštava IPKO o bilo kojoj takvoj promeni.

8.3 U slučaju otkazivanja, IPKO će povući svaku preostalu vrednost na nalogu korisnika.

## **9. Viša Sila**

9.1 Nijedna strana nije odgovorna za neispunjavanje obaveza uzrokovanih ili proisteklih iz više sile koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, neočekivani, kojima ne može s se pruža otpor i van kontrole strana, kao što su teške i ekstremne vremenske prilike, poplave, klizišta, zemljotresi, nevreme, munje, požari, teroristički akti, rat (sa ili bez objave rata), pandemije, nemiri, eksplozije, radnički štrajkovi ili protesti, građanski nemiri, sabotaža, eksproprijacija od strane vlade ili drugi akti ili bilo koji događaj koji je van razumne kontrole dotične strane. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje svojih obaveza u slučaju:

i. odbijanja ili kašnjenja treće strane za snabdevanje IPKO-a telekomunikacionim uslugama i u slučaju da ne postoji druga alternativna usluga po razumnoj ceni; ili

ii. IPKO je onemogućen zbog ograničenja pravne prirode ili RAEPK-a da pruži određene usluge.

## **10. Proglašenje vanrednog i/ili vanrednog zdravstvenog stanja**

10.1 U svakom slučaju proglašenja vanrednog i/ili vanrednog zdravstvenog stanja u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efikasnu koordinaciju za upravljanje situacijom u skladu sa svim preporukama odgovornih nacionalnih instituta, kao i svim odlukama organa koji donose odluke.

10.2 IPKO neće biti odgovoran za neispunjavanje obaveza koje proističu iz ograničenja utvrđenih odlukama organa za donošenje odluka u vanrednim situacijama, vanrednim zdravstvenim situacijama, katastrofama i/ili drugim situacijama proglašenim u vanrednim situacijama, od koji utiču na ograničenje korišćenja IPKO-ovih resursa.

## **11. Zakon na snazi**

11.1 Ovi Opšti uslovi pretplate će biti vođeni i tumačeni u skladu sa zakonima koji se primenjuju u Kosovu.

## **12. Završne odredbe**

12.1 Ovi opšti uslovi pretplate su deo sporazuma između Korisnika i IPKO-a.

12.2 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim opštim uslovima pretplate nezakonita ili neprimenljiva, biće uklonjena dok će preostale odredbe ostati na snazi i IPKO će naći zamenu na vreme.

12.3 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim Opštim uslovima pretplate u suprotnosti sa bilo kojom odredbom u Posebnim uslovima pretplate, koji regulišu uslove za korišćenje određenih usluga, odredbe u Posebnim uslovima pretplate će imati prednost.

12.4 Ovi opšti uslovi pretplate se objavljuju na IPKO-ovoj internet stranici u korist korisnika i isti ne moraju da budu potpisani od strane korisnika i/ili IPKO-a, već su na snazi od trenutka potpisivanja Ugovora o pretplati od strane korisnika, kako se složio i u Ugovoru.