



## OPŠTI USLOVI PRETPLATE NA TELEKOMUNIKACIONE USLUGE SA PRETPLATOM I MESEČNOM FAKTUROM ZA PRIVATNE KORISNIKE KOJE NUDI IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.PK.

### Član 1 - Sadržaj Opštih uslova pretplate

1.1 Opšti uslovi pretplate na telekomunikacione usluge sa pretplatom i mesečnom fakturom (u daljem tekstu „**Opšti uslovi pretplate**“), za privatne korisnike (u daljem tekstu „**Korisnik**“), koje obezbeđuje IPKO Telecommunicationse SH.P.K (u daljem tekstu „IPKO“), sadrže opšte podatke o uslovima pretplate na usluge koje IPKO pruža za korisnike, uključujući i korisnike koji odluče da aktiviraju usluge uz mesečnu naplatu i/ili uz plaćanje unapred

1.2 Opšti uslovi pretplate se primenjuju na sva fizička lica koja su potpisala ugovor o pretplati za jednu ili više usluga koje nudi IPKO i ove Opšte uslove pretplate, zajedno sa Posebnim uslovima pretplate kao i drugim dodacima ugovora, smatraju se sastavnim delovima istog.

1.3 Pored ovih Uslova, način i uslovi pružanja telekomunikacionih usluga sa mesečnom naplatom za privatne korisnike od strane IPKO takođe će se regulisati Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, iz važećih propisa za pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu odobrenih od strane Regulatornog autoriteta za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „RAEPK“); iz Pravilnika o distribuciji pružalaca audio i audiovizuelnih medijskih usluga, koju je odobrila Nezavisna komisija za medije (u daljem tekstu: NKM); kao i iz Ugovora o pretplati, iz Posebnih uslova za pretplatu na telekomunikacione usluge sa mesečnim obračunom, iz ponude, relevantnih priloga, objavljenih cena IPKO-a, kao i drugih dokumenata koje potpisuju Korisnik i IPKO, koji kao u celini, čine Ugovor.

### 2. Definicije

„**Sporazum**“ označava ceo ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a za korišćenje usluge koju je odabrao Korisnik, a koji se sastoji od Ugovora o pretplati potpisanog između Korisnika i IPKO-a, relevantnih dodataka, ovih Opštih uslova pretplate, Posebnih uslova pretplate, objavljenog cenovnikq IPKO-a i drugih pratećih dokumenata.

„**Ugovor**“ je dokument koji potpisuju strane i koji sadrži bitne obavezne elemente o kojima su se strane dogovorile.

„**Datum stupanja na snagu**“ je datum/vreme potpisivanja Ugovora.

„**Datum aktivacije/izlaska usluge**“ je vreme od kojeg Korisnik ima pristup i može koristiti odabranu uslugu i/ili proizvod.

„**Suspenzija**“ 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 Uslove korišćenja IPKO.

„**Mreža**“ je prostor u kojem su povezani uređaji, bežični ili ožičeni, koji omogućavaju pružanje telekomunikacionih usluga.

„**Uređaji**“ su instrumenti koji su neophodni za preduzimanje ili obavljanje usluge. Omogućavaju obavljanje zadataka putem mehaničkih prednosti, ili nude mogućnost za koje ne bi bilo moguće dati ponudu korisniku na prirodan način.

„**Modem**“ - je uređaj koji omogućava povezivanje računara na IPKO 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 televizijskim kanalima ne mogu otvoriti.

„**Usluge**“ su proizvodi koji se nude a koji uključuju internet usluge, digitalnu televiziju i usluge fiksne telefonije za privatne korisnike sa prepaid i/ili mesečnom naplatom.

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

„**Minimalna brzina**“ (Garantovana brzina) – je najniža brzina koju provajder pristupa Internetu nudi korisniku u skladu sa ugovorom.

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

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

„**Uobičajena dostupna brzina**“ je brzina koju korisnik može postići većinu vremena dok pristupa uslugama.

### 3. Obaveze IPKO-a

#### Pristup pruženoj usluzi i kvalitet usluge

3.1 Za potrebe potpisivanja Ugovora o pretplati i pratećih dokumenata, da bi se pretplatio na telekomunikacione usluge koje IPKO nudi za privatne korisnike, uz mesečni obračun i/ili plaćanje unapred, Korisnik mora imati sa sobom važeći identifikacioni dokument, radi verifikacije ličnih podataka. U slučaju da se u ime Korisnika pojavi ovlašćena osoba, ista osoba mora imati Ovlašćenje kao i važeći identifikacioni dokument.

3.2 Pristup servisu, između ostalog, omogućava oprema koja omogućava pružanje ove usluge, a koja se sastoji od modema, digitalnog prijemnika, modula i pametne kartice. Isti su i ostaju vlasništvo IPKO-a, dok se daju Korisniku na korišćenje tokom trajanja ugovora. U slučaju raskida ugovora, Korisnik je dužan vratiti svu opremu koju ima u upotrebi u roku od pet (5) dana.

3.3 Minimalna brzina, uobičajena dostupna brzina, kao i maksimalna brzina otpremanja i preuzimanja, u zavisnosti od kapaciteta/paketa koji Korisnik koristi, variraju na sledeći način:

**3.4.1 Tabela u nastavku prikazuje brzinu interneta za prepaid pakete za samo internet usluge i/ili kombinovane usluge:**

Prepaid paket	Brzina preuzimanja (do)			Brzina učitavanja (do)			Ograničenje prenosa
	Max	Min (20%)	Uobičajeno (30%)	Max	Min (20%)	Uobičajeno (30%)	
Duo Elite Plus	200 Mbps	40 Mbps	60 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	12 Mbps	neograničeno
Duo Family Plus	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps	neograničeno
Duo Elite HD	60 Mbps	12 Mbps	18 Mbps	12 Mbps	2,4 Mbps	3,6 Mbps	neograničeno
Duo Family HD	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	3 Mbps	neograničeno
Počni	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps	4 Mbps	0,8 Mbps	1,2 Mbps	neograničeno
Standard	60 Mbps	12 Mbps	18 Mbps	12 Mbps	2,4 Mbps	3,6 Mbps	neograničeno
krema	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps	neograničeno
PAKET 2+	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps	neograničeno
PAK 3+	150 Mbps	30 Mbps	45 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	9 Mbps	neograničeno

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

Postpaid paket	Brzina skidanja(Do)			Brzina učitavanja(Do)		
	Max	Min (20%)	Uobičajeno (30%)	Max	Min (20%)	Uobičajeno (30%)
MAX MEGA HD	300 Mbps	60 Mbps	90 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
MAX MEGA						
MOJA PORODICA L						
TOP XL	200 Mbps	40 Mbps	60 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
MAX ELITE						
MAX SMART						
MOJA PORODICA M						
FAMILY MAX	150 Mbps	30 Mbps	45 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	9 Mbps
TOP L	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	12 Mbps
MAX PRIME	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps
MOJA PORODICA S	100 Mbps	20 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	6 Mbps
DUO ULTRA	60 Mbps	12 Mbps	18 Mbps	12 Mbps	2,4 Mbps	3,6 Mbps
TOP M						
DUO LIGHT	50 Mbps	10 Mbps	15 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	3 Mbps

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

3.6 Za Internet uslugu, vršno vreme (peak hours) počinje od 20:00 sati i traje do 00:00 sati.

3.7 Obaveštavajući Korisnika unapred, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidni mogu trajati onoliko dugo koliko je potrebno da se radovi završe.

3.8 IPKO će preduzeti razumne mere za upravljanje saobraćajem da spreči zagušenje mreže ili bezbednost, te mere će biti proporcionalne i iste će trajati koliko god je to potrebno.

3.9 IPKO će popraviti prepreke koje se odnose na uslove i nivo usluga prijavljenih merenjima koje je izvršio RAEPK, uključujući usluge pomoći;

**3.9.1 Trajanje popravke kvarova**

Minimalno vreme (izraženo u satima) izračunato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je 80% kvarova otklonjeno.	≤ 12h
Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je otklonjeno 80% kvarova na opremi operatera, osim na liniji korisnika;	≤ 12h
Minimalno vreme (izraženo u satima) izračunato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je 95% kvarova popravljeno.	≤ 24h
Minimalno vreme (izraženo u satima) računato od trenutka prijave kvara od strane korisnika do trenutka kada je otklonjeno 95% kvarova na opremi operatera, osim na liniji korisnika;	≤ 48h

3.10 U skladu sa ovim Opštim uslovima pretplate, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje usluge interneta i/ili digitalne televizije za privatnog korisnika, ili za bilo koji kvar na mreži, uzrokovan elementarnim nepogodama, ili bilo kojom okolnošću van kontrole IPKO-a, koju ne može da predvidi i spreči (viša sila). U slučaju većih 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 snosi odgovornost za prenos usluga samo u oblastima gde postoji pokrivenost za pružanje usluga IPKO, dok ako odgovarajuća oblast nema pokrivenost, IPKO ne snosi odgovornost za prenos relevantne službe.

3.12 Ni u kom slučaju, IPKO se neće smatrati odgovornim za indirektnu štetu, ili gubitak prihoda, prouzrokovanu Korisniku.

3.13 Ne može se dati sigurnost ili garancija u pogledu dostupnosti, kvaliteta, rada ili održavanja govornog ili saobraćaja podataka u slučajevima kada - Korisnik komunicira sa pojedincima koji koriste 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 pismeni ugovor sa posebnim ugovorom sa IPKO.

4.2 Korisniku nije dozvoljeno koristiti ili dozvoliti korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, neprikladnu, nezakonitu, štetnu, neovlaštenu, klevetničku ili prevarnu svrhu ili da nanese 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, koje bi mogle da uzrokuju redovan funkcionisanje mreže ili kvaliteta Usluga, slabljenje ili prekid ili smetnje u integritetu ili sigurnosti bilo koje telekomunikacione mreže ili sistema.

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

- i. Da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Ugovorom;
- ii. Da automatski obustavi ili otkáže uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisnika i kao rezultat toga da traži nadoknadu štete koju je pretrpeo zloupotrebom koju je izvršio Korisnik.

4.4 U slučaju da IPKO otkáže ugovor sa Korisnikom iz gore navedenih razloga, ovaj drugi je odgovoran za ispunjavanje svih preostalih finansijskih obaveza prema IPKO, uključujući nadoknadu eventualne štete koju IPKO može pretrpeti kao rezultat radnji Korisnika.

4.5 Korisnik mora odmah obavestiti IPKO o mogućim 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 platiti sva plaćanja i obaveze u skladu sa Ugovorom.

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

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

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

Korisnik je dužan da modem koristi i održava u skladu sa uputstvima njegovog proizvođača, kao i onima koje daje IPKO.

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

5.1.3 Ukoliko se Korisnik ne pridržava pravila za korišćenje modema i zbog njegovih radnji modem postane neupotrebljiv, tada Korisnik mora da plati ukoliko želi da koristi novi modem čija je cena navedena u listi cena koja je objavljena na veb stranici IPKO-a [Cene opreme - Ipko Telecommunications](#)

5.1.4 U slučaju krađe modema, Korisnik je dužan da prijavi krađu Kosovskoj policiji, kako bi dobio novi modem. U slučaju da Korisnik ne može obezbediti ovaj izveštaj, mora da plati ukoliko želi da koristi novi modem.

5.1.5 Korisnik je odgovoran za sigurnost svog računara, hardvera i softvera ili druge opreme 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 koji koristi Korisnik, u svrhu održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje vlasništvo IPKO.

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

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

5.2.1 Digitalni prijemnik, modul i pametna kartica su vlasništvo IPKO-a, dok se korisniku nude na korišćenje tokom trajanja Ugovora. Sa druge strane, televizijska oprema objekat glavnog ugovora zajedno sa fiksnim uslugama prelazi u vlasništvo Korisnika u trenutku kada isti ispuni sve finansijske obaveze prema IPKO.

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 kakve kvarove opreme kao što su digitalni prijemnik, modul i pametna kartica, Korisnik je dužan da kontaktira IPKO, dok je za svaki kvar TV opreme kupljene od IPKO-a zajedno sa uslugom, predmetom glavnog ugovora, korisnik dužan da kontaktira IPKO ovlašćeni servisni centar u skladu sa informacijama datim u garanciji uređaja.

5.2.3 Popravku opreme kao što je digitalni prijemnik, modul i pametna kartica će obaviti kompanija ugovorena od strane IPKO-a, za svaku popravku bilo kog kvara koji je rezultat uobičajene upotrebe opreme. Sa druge strane, popravku TV prijemnika će obaviti ovlašćeni servis prema uslovima datim u garantnom listu koji je sastavni deo uslova Ugovora.

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

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

5.2.6 Mere uzemljenja i zaštite od groma i električnog prenapona opreme i instalacija u domaćinstvu korisnika (osim digitalnog prijemnika), deo su opreme i instalacija u domaćinstvu Korisnika i u slučaju da se ta oprema i instalacije ne izvode/postavljaju i uključuju u skladu sa normama i regionalnim standardima, IPKO ne snosi odgovornost. Sve moguće štete na opremi ili instalacijama korisnika, koje mogu biti uzrokovane ili su uzrokovane neispravnosću ovih zaštitnih mera ili neusaglašenosću sa regionalnim standardima i normama, neće biti nadoknađene od strane IPKO Telecommunications LLC i sve garancije će biti nevažeće. Radi bezbednosti Korisnika i kućne opreme Korisnika, preporučuje se da Korisnik uzemlji svu video i audio opremu i instalacije povezane na kablovsku mrežu IPKO Telecommunications LLC na zajedničkoj tački.

5.2.7 U slučaju da se Korisnik ne pridržava pravila za korišćenje uređaja definisanih u ovim Opštim uslovima pretplate, a kao rezultat njegovog/njenog delovanja ili nedelovanja, digitalni prijemnik ili pametna kartica nije upotrebljiv i oštećen, Korisnik mora da kupi novi digitalni prijemnik i novu pametnu karticu čija je cena unapred određena IPKO cenovnikom. Ako IPKO utvrdi da su digitalni prijemnik ili pametna kartica

neupotrebljivi, ali da bez njihove upotrebljivosti nema protoka kao rezultat radnji ili neradnji 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 evidentirati novi uređaji koje korisnik koristi.

5.2.9 U zavisnosti od usluge koju korisnik odabere, ako je to predviđeno Ugovorom o pretplati, Korisnik može opremiti Digital Receiver II i Smart Card II. Sve obaveze koje se odnose na prvu opremu koju primi Korisnik će se primenjivati i na opremu prema ovom stavu.

### **5.3 Lista aktivnosti preventivnog održavanja opreme koje IPKO predlaže za svoje korisnike je sledeća:**

5.3.1 U vreme grmljavine, korisnik mora isključiti opremu iz električne utičnice;

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

5.3.3 Preporučuje se korisniku da koristi/ugradi utikače za zaštitu od napona radi zaštite domaćinstva od udara groma i visokog napona;

5.3.4 Preporučuje se korisniku da koristi ispravljač napona i UPS (besprekidno napajanje) kako bi zaštitio domaćinstvo od nestabilnog napona i nestanka struje;

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

a) Digitalni prijemnik: Korak 1: Isključite TV; Korak 2: Povežite RF kabl (konektor za radio frekvenciju) na IPKO STB; Korak 3: Povežite TV kablove (HDMI – High Definition Multimedia Interface ili RCA phono konektor); Korak 4: Uključite STB (digitalni prijemnik); Korak 5: Uključite TV i STB;

#### **5.3.6 Uputstva za pravilno isključivanje IPKO opreme:**

a) Digitalni prijemnik: Korak 1: Isključite TV i STB (Digitalni prijemnik); Korak 2: Isključite STB kabl; Korak 3: Izvadite IPKO RF kabl (konektor za radio frekvenciju) iz STB-a (digitalni prijemnik); Korak 4: 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 Ugovorom. Ukoliko ovi uređaji/postrojenja nisu neophodni za pružanje traženih usluga, korisnik ih ne plaća.

5.3.8 Korišćenje krajnjih uređaja od strane Korisnika je ograničeno na usluge digitalne televizije na uređajima koje pruža samo IPKO (digitalni prijemnik i pametna kartica). Pored opreme IPKO koju Korisnik poseduje tokom trajanja Ugovora, potonji za korišćenje predmetne usluge mora da koristi samo modele opreme koji su u skladu sa svim zakonima, standardima, propisima, Uputstvom za korisnike i samo je Korisnik 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 odobrio RAEPK i koje je implementirao IPKO.

## **6. Autorsko pravo**

6.1 Svi programi koji se emituju na IPKO-ovoj digitalnoj kablovskoj mreži zaštićeni su Zakonom o autorskim i drugim srodnim pravima, kao i drugim relevantnim zakonima koji su na snazi na Kosovu. Strogo je zabranjeno umnožavati, ponovo objavljivati, čuvati, ponovo emitovati ili redistribuirati bilo koji od programa koji se emituju na IPKO-ovoj digitalnoj kablovskoj televiziji, osim za ličnu i komercijalnu upotrebu.

6.2 Usluga TVIM je ograničena u IPKO-ovoj mreži zbog prava na emitovanje sadržaja kanala koje ova usluga nudi.

## **7. Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO, saradnja sa agencijama za sprovođenje zakona**

7.1 **Zaštita podataka, privatnost IPKO korisnika.** U potpunom skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, IPKO 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 <https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/>. Korisnik takođe može podneti bilo kakav zahtev ili žalbu u pisanoj formi u vezi s korišćenjem podataka, na e-mail adresu [dpo@ipko.com](mailto:dpo@ipko.com).

7.2 **Saradnja sa agencijama za sprovođenje zakona.** Korisnik snosi punu odgovornost za informacije, odnosno sadržaj podataka koje prenosi i daje trećim licima putem Internet mreže IPKO. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, kao ni za podatke koje Korisnik prihvata od trećih lica, preko IPKO mreže. U skladu sa zakonima koji su na snazi na Kosovu, IPKO će sarađivati sa organima za sprovođenje zakona za zahteve koje će ti organi imati u vezi sa dotičnom uslugom koju koristi Korisnik.

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

8.1 IPKO može, uz prethodnu najavu, suspendovati Usluge Korisnika u celosti ili delimično u slučaju da Korisnik ne izvrši blagovremeno plaćanje bilo kojeg iznosa IPKO-u prema ovom Ugovoru do datuma prispeća navedenog u fakturi ili u slučaju izvršenja bilo kakvih aktivnosti prevara prema proizvodima i uslugama IPKO-a.

8.2 IPKO može, bez prethodne najave, otkazati Usluge Korisniku iz bilo kojeg razumnog razloga, uključujući, bez ograničenja:

i. kada Korisnik ne ispunjava obaveze koje proizilaze iz Ugovora (a posebno Obaveze Korisnika definisane u ovom dokumentu) ili bilo kog zakona.

ii. kada korisnik da IPKO-u lažne, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obavesti 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 koje su prouzrokovane ili koje su proistekle iz više sile koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, neočekivani, koji se ne mogu izbeći i van kontrole strana, kao što su teške i ekstremne vremenske prilike, poplava, klizišta, zemljotres, oluja, munja, požar, teroristički čin, rat (sa ili bez objave rata), pandemija, nered, eksplozija, štrajk ili protest rada, građanski nemiri, sabotaže, eksproprijacija od strane vlade ili drugi akti ili bilo koji događaj koji je van razumne kontrole relevantnih strana. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje obaveza u slučaju:

i. odbijanje ili kašnjenje treće strane da IPKO obezbedi telekomunikacione usluge 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 ponudi navedenu uslugu.

## **10. Proglašenje vanrednog i/ili stanja opasnog po zdravlje**

10.1 U svakom slučaju proglašenja vanrednog stanja i/ili vanrednog stanja u zdravstvu u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efikasnu koordinaciju kako bi upravljao situacijom u skladu sa svim preporukama nadležnih nacionalnih instituta, i svim odlukama organa koji donose odluke.

10.2 IPKO neće snositi odgovornost za neispunjavanje obaveza koje proizilaze iz ograničenja utvrđenih odlukama organa za donošenje odluka u situacijama vanrednog stanja, zdravstvene opasnosti, katastrofa i/ili drugih uslova proglašanih u vanrednim situacijama, koji utiču na ograničenje upotrebe resursa IPKO-a.

## **11. Važeći zakon**

9.1 Ovi Opšti uslovi pretplate će se regulisati i tumačiti u skladu sa važećim zakonima na Kosovu.

## **12. Završne odredbe**

10.1 Ovi Opšti uslovi pretplate čine deo sporazuma između Korisnika i IPKO.

10.2 U slučaju da je bilo koja od ovih odredba ovih Opštih uslova pretplate nezakonita ili neprimenljiva, ista će biti uklonjena, dok će preostale odredbe ostati na snazi i IPKO će na vreme naći zamenu.

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

10.4 Ovi Opšti uslovi pretplate se objavljuju na veb stranici IPKO-a u korist korisnika, dok iste ne moraju da potpišu korisnik ili IPKO, već su na snazi od trenutka potpisivanja Ugovora o pretplati od strane korisnika, kako je to dogovoreno u Ugovoru.