



## USLOVI PRETPLATE NA FIKSNE TELEKOMUNIKACIONE USLUGE, SA PREPLATOM ZA PRIVATNE KORISNIKE, KOJE NUDI IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K (u daljem tekstu „Uslovi pretplate“)

### Član 1 - Sadržaj uslova pretplate

1.1. Ovi Uslovi Pretplate, Pretplatnički Ugovor potpisan između Korisnika i IPKO-a, odgovarajući Dodaci, lista cena objavljena na glavnom ugovoru, kao i Sažetak Ugovora čine Ugovor u celini između IPKO-a i Pretplatnika za pretplatu na fiksne telekomunikacione usluge koje nudi IPKO Telecommunications LLC (u daljem tekstu "IPKO").

1.2. Ovaj Ugovor, način i uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga sa pretplatnom naplatom za subjekte koje nudi IPKO, uređivače se Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, primenjivim propisima za pružanje usluga elektronskih komunikacija, na Kosovu odobrenim od Stručnog regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge na Kosovu (u daljem tekstu "ARKEP"); od Uredbom o Distribuciji Provajdera audio i audiovizuelnih medijskih usluga, odobrenom od Nezavisna komisije za medije (u daljem tekstu "NKM"), kao i drugim primenjivim zakonima za usluge koje nudi IPKO.

1.3 Ugovor će biti potpisan na poslovnim prostorijama IPKO-a. U određenim slučajevima, Strane mogu potpisati isti i izvan poslovnih prostorija IPKO-a ili na daljinu, kako je dalje definisano u sledećem stavu. Način zaključivanja ugovora takođe nameće isti način raskida istog.

### Član 2. Definicije

„**Sporazum**“ označava ceo ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a za korišćenje fiksne/usluge/usluga/e koje je izabrao/ugovarao Korisnik, koji se sastoji od relevantnih dodataka, cenovnik definisanog u glavnom ugovoru.

"**Ugovor o Pretplati**" je dokument koji potpisuju strane i sadrži osnovne obavezujuće obveze na koje su se strane sporazumjele.

"**Ugovor na Daljinu**" je svaki ugovor sklopljen između IPKO-a i Korisnika, prema organiziranom sustavu prodaje ili usluga na daljinu, bez fizičke prisutnosti strana u isto vrijeme, s ekskluzivnom uporabom jednog ili više sredstava daljinskog komuniciranja sve do trenutka sklapanja ugovora, uključujući i taj trenutak kao što su: teleprodaja, aplikacija, e-mail, web stranica interneta ili bilo koji drugi stalni komunikacijski medij: SMS, aplikacija ili internetski račun.

"**Ugovor izvan poslovnog objekta**" je svaki ugovor sklopljen između IPKO-a i Korisnika s fizičkom prisutnošću na mjestu koje nije poslovni objekt IPKO-a ili putem sredstva daljinskog komuniciranja, odmah nakon što je Korisnik osobno i individualno adresiran na mjestu koje nije poslovni objekt IPKO-a, u fizičkoj prisutnosti IPKO-a i Korisnika. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnog objekta, putem elektroničkih sredstava ili korištenjem elektroničkog potpisa, taj proces će se provesti u skladu s važećim zakonodavstvom.

"**Datum stupanja na snagu**" je datum/vrijeme u kojem je Ugovor potpisan.

"**Aktivacija/Datum puštanja u rad usluge**" je vrijeme od kojeg Korisnik ima pristup i može koristiti odabranu uslugu i/ili proizvod.

"**Privremena obustava**" je stanje u kojem Korisnik nema pristup uslugama privremeno, dok usluga još nije otkazana.

"**Otkazivanje**" je stanje u kojem su sve usluge koje je Korisnik koristio otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate.

"**Korisnik Usluga**" je fizička osoba koja je pretplaćena na jedan ili više proizvoda i usluga koje nudi IPKO, i koja izričito prihvata Uvjete korištenja IPKO-a.

"**Korisnik s mjesečnom naplatom**" je Korisnik koji je odabrao način mjesečne naplate za usluge koje koristi. Korisniku s mjesečnom naplatom se svaki mjesec fakturira fiksni mjesečni iznos od strane IPKO-a u skladu s cjenovnikom tarifnog plana, kao i drugih usluga koje nudi IPKO, a koje je Korisnik kupio tijekom mjeseca.

"**Fiksna mreža**" je povezana infrastruktura uređaja i linija izgrađena za prijenos informacija, poput zvuka i podataka, s jednog mjesta na drugo, prostor u kojem su povezani uređaji, s ili bez žica, koji omogućuju pružanje fiksnih telekomunikacijskih usluga.

"**Fiksne usluge**" su telekomunikacijske usluge koje nudi IPKO putem fiksne lokalne mreže i uključuju usluge interneta, digitalne televizije (od sada pa nadalje nazivane "DTV") i fiksne telefonske usluge. "Uređaji" su instrumenti potrebni za obavljanje ili pružanje usluge. Omogućavaju izvršenje zadataka putem mehaničkih prednosti ili pružaju mogućnost koja ne bi bila moguća Pothvatanje Korisniku usluge na prirodan način.

"**Modem**" je uređaj koji omogućuje povezivanje računala s IPKO mrežom i od tamo usmjerava vezu na internet. "Rezervacija ili Digitalni prijemnik" je uređaj koji omogućava primanje signala digitalne televizije.

"**Pametna kartica (Smart Card)**" je kartica koja se umeće u digitalni prijemnik i bez koje se ne mogu otvoriti paketi s TV kanalima.

"**Modul**" je uređaj koji zamjenjuje digitalni prijemnik i pametnu karticu kao jedan uređaj koji prenosi digitalni signal koji se zatim prikazuje na televizoru.

„**LAN**“(Mreža lokalne mreže)" je lokalna mreža koja povezuje računala i druge uređaje u malom fizičkom području, poput ureda, zgrade ili druge bliske okoline.

"**Instalacijska naknada**" je cijena koju će IPKO primijeniti za instaliranje usluge s obzirom na sklapanje Ugovora za instaliranje uređaja na adresi korisnikovog prebivališta.

„**Usluga "IPKO TV"** je inovativna usluga koju nudi IPKO putem tehnologije OTT, koja omogućuje gledanje televizijskih kanala putem internetski povezane mreže. Ova platforma je dostupna na pametnim televizor ima, pametnim telefonima, tabletima i/ili drugim novim tehnološkim oblicima.

„Minimalna brzina (Garantirana brzina“) - je najniža brzina koju pružatelj internetskog pristupa mora uvijek pružiti korisniku u skladu s ugovorom, kada su posebne usluge isključene.

„Maksimalna brzina“ - je brzina koju krajnji korisnik može primiti najmanje jednom u određenom vremenskom razdoblju (npr. najmanje jednom dnevno). ISP nije tehnički obavezan ograničiti brzinu na maksimalnu brzinu određenu u ugovoru.

„Oglašena brzina“ - je brzina prijenosa podataka koju oglašava pružatelj internetskog pristupa u marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje i marketing povezan s promoviranjem ponuda internetskog pristupa. U slučaju da su brzine uključene u marketinšku ponudu pružatelja internetskog pristupa, oglašena brzina mora biti specificirana u objavljenim informacijama i u ugovoru za svaku ponudu.

„Brzina obično dostupna“ - je brzina koju korisnik predviđa da će postići većinu vremena tijekom pristupa usluzi.

„Satni vrhunci“ - je vrijeme maksimalne statističke opterećenosti na fiksnoj mreži, koje traje određeno neprekidno vremensko razdoblje tijekom dana.

„Pružatelji audiovizualnog sadržaja“ - Licencirani pružatelj koji nudi usluge audiovizualnih medija i osigurava prava na retransmisiju različitih sadržaja za treće strane/distributere

### **Član 3 - Cene, tarife i način plaćanja**

3.1 Da bi koristio predmetnu uslugu, Korisnik je dužan da je unapred plati, aktivirajući odgovarajući paket za određeni period aktivacije.

3.2 IPKO-ove naknade, cene pretplate i modaliteti prijave biće uključeni u glavni ugovor, relevantne dodatke i/ili na [www.ipko.com](http://www.ipko.com).

3.3 IPKO će fakturisati plaćanja u evrima i Korisnik će moći da izvršava obaveze u evrima. Sve cene su u neto iznosu. Cene će odražavati porez na dodatu vrednost (PDV), osim za organe koji su izuzeti na osnovu zakona na snazi na Kosovu. Dodatne troškove, bankovnu proviziju i sl. mora platiti Korisnik.

3.4 Ukoliko Korisnik ima još dana od aktivnog paketa i želi da aktivira drugi paket (različit od trenutnog aktivnog paketa), tada Korisnik gubi preostale dane i odmah aktivira željeni paket.

### **Član 4 - Trajanje, Obnova, Uslovi za raskid Ugovora**

4.1 Ugovor između Korisnika i IPKO stupa na snagu nakon potpisivanja Ugovora od strane korisnika i trajeće sve dok Korisnik unapred plati telekomunikacione usluge definisane u Glavnom ugovoru.

4.2 U slučaju da Korisnik odluči da prestane da koristi uslugu pre isteka roka trajanja paketa, tada će se gubiti bilo kakvo stanje na nalogu Korisnika.

4.3 Ukoliko Korisnik ne dopuni nalog novim paketom u roku od 3 meseca, ugovor će se smatrati raskinutim i Korisnik je dužan da vrati opremu dostupnu za korišćenje usluge u jednu od IPKO prodavnica, u skladu sa ovim Uslovima. Dok, u slučaju da Korisnik pripada paketu „Dijaspora“ i ne dopuni račun istim paketom – Dijaspora, u roku od 12 meseci, smatraće se da je Ugovor raskinut i Korisnik je u obavezi da vrati opremu na raspolaganju za korišćenje usluge, u jednoj od prodavnica IPKO-a, u skladu sa ovim Uslovima. Povrat opreme mora se izvršiti najkasnije u roku od 5 (pet) dana od dana raskida Ugovora. Isporučena oprema mora biti u dobrom stanju. U suprotnom, Korisnik je dužan da plati njihovu vrednost, po ceni utvrđenoj na glavnom ugovoru u trenutku raskida Ugovora.

Napomena: Dopuna računa za pakete za dijasporu se može primeniti samo sa paketima istog tipa.

4.4 Korisnik će biti blagovremeno obavешten o svim predloženim izmenama uslova Ugovora najkasnije trideset (30) pre stupanja na snagu ovih izmena. U slučaju neslaganja sa promenom uslova Ugovora, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor, bez kažnjavanja.

#### **4.5 Prekid Ugovora od strane Korisnika usled promene uslova od strane IPKO-a ili lošeg funkcionisanja usluge**

4.5.1 IPKO će na vreme informisati Korisnika o svim predloženim izmenama i dopunama u ugovornim uslovima, ne kasnije od trideset (30) dana pre stupanja na snagu tih promena. U slučaju neslaganja sa izmenama ugovornih uslova, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor, bez obaveze plaćanja za preostale mesece. Pravo na raskid ugovora može se ostvariti u roku od dva (2) meseca nakon takvog obavешtenja.

4.5.2 U slučaju neadekvatnog funkcionisanja internet usluge, Korisnik je dužan da podnese pritužbu IPKO-u zbog neadekvatnog funkcionisanja usluge, i ako IPKO, u roku od petnaest (15) dana ne reši nesaglasnost između stvarne performanse i nivoa kvaliteta određenog u Ugovoru, Korisnik ima pravo da podnese pritužbu ARKEP-u. Ako ARKEP, nakon profesionalne procene krajnjeg uređaja, potvrdi postojanje nesaglasnosti, tada krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora, bez kazne za preostale mesece.

4.5.3 Korisnik prihvata da IPKO, za uslugu Digitalne Televizije, nije odgovoran za bilo kakav prekid, gubitak ili loš kvalitet usluge iz razloga koji nisu u nadležnosti IPKO, već su izazvani od strane trećih strana. U takvim slučajevima, korisnik prihvata da IPKO ne garantuje da će lista kanala ostati nepromenjena tokom trajanja ugovora. Određeni kanali mogu biti predmet ponovnog pregovaranja ili uklanjanja sa platforme, kako je precizirano u listi kanala.

4.5.4 Uklanjanje kanala odlukom SKM -a, kada njihov sadržaj nije u skladu sa ustavnim poretkom i nacionalnom bezbednošću, ne predstavlja osnovu za raskid ugovora od strane korisnika.

4.6 U slučaju raskida ovog Ugovora tokom obavezne početne periode, kao rezultat okolnosti opisanih u prethodna dva pasusa, odnosno zbog lošeg funkcionisanja internet usluge, ili jednostrane promene uslova Ugovora od strane IPKO-a, i ako jedna od ovih dve okolnosti potvrdi regulatorno telo u Kosovu, posebnom odlukom, Korisnik neće biti naplaćen za preostale mesece obavezne periode, ali će biti dužan da nadoknadi IPKO-u vrednost razlike između standardne cene Paketa i umanjene (promotivne) cene za korišćene mesece usluge, kao i cenu instalacije, obe ove vrednosti određene u Ugovoru o pretplati. Ova obaveza važi i u slučaju raskida Ugovora od strane Korisnika, ako ovaj promeni lokaciju stanovanja, a IPKO ne nudi infrastrukturu na novoj lokaciji.

### **4.7. Raskid sporazuma od strane IPKO**

4.7.1 IPKO može ograničiti korišćenje nekih ili svih usluga Korisnika, sa izuzetkom poziva na brojeve za hitne slučajeve, ili može raskinuti ugovor ako smatra hitnim i neophodnim, u slučaju da:

a) Korisnik koristi mrežu/usluge za nezakonite aktivnosti b) Korisnik ometa funkcionalnost mreže; c) Korisnik pokušava da razbije sisteme bezbednosti mreže; d) korisnik i/ili njegov uređaj ne prestaju da izazivaju tehničke ili druge probleme; e) Korisnik ugrožava tehničko-tehnološko jedinstvo telekomunikacione mreže povezivanjem neodgovarajuće komunikacione opreme i f) korisnik ugrožava međusobnu povezanost telekomunikacionih mreža, opreme i usluga;

4.8 U svakom slučaju raskida ovog Ugovora, bilo od strane Korisnika ili IPKO-a, Korisnik je dužan da plati sve finansijske obaveze prema IPKO-u, u okviru rokova određenih u računima koje izdaje IPKO, u protivnom, potonji će pokrenuti pravne postupke za naplatu duga.

4.9 IPKO zadržava pravo da prekine uslugu u slučaju kršenja od strane Korisnika ovih Uslova Pretplate i/ili Ugovora o Pretplati. U slučaju ozbiljnih prekršaja, IPKO zadržava pravo da preduzme pravne mere protiv Korisnika, u skladu sa važećim zakonima.

4.10 Korisnik može raskinuti ugovor, putem pisane obaveštenosti i bez navođenja razloga, u radnom danu, u okviru zvaničnog radnog vremena 08:00-16:00. Zahtev će takođe biti procesuiran u radnom danu, tokom radnog vremena 08:00-16:00. Ugovor će biti raskinut u skladu sa osnovnim uslovima pružanja usluge, opisanim u Ugovoru o Pretplati. IPKO će prekinuti uslugu što je pre tehnički moguće i potvrditi to pismeno Korisniku, koji je obavezan da ispuni sve svoje obaveze prema IPKO-u.

#### **Član 5 - Pristup pruženoj usluzi i kvalitet usluge**

5.1 Za potrebe potpisivanja Ugovora o pretplati i pratećih dokumenata, radi pretplate na usluge telekomunikacije koje pruža IPKO korisnicima privatnih pretplata sa mjesečnom naplatom, korisnik mora posjedovati validan identifikacioni dokument radi provjere ličnih podataka. U slučaju da se u ime korisnika pojavljuje ovlašćena osoba, ista mora posjedovati ovlašćenje kao i validan identifikacioni dokument.

5.2 Pristup usluzi, između ostalog, omogućen je uređajima koji omogućuju pružanje ove usluge, koji se sastoje od modema. Isti su vlasništvo IPKO-a i korisniku se daju na korištenje tokom trajanja ugovora. U slučaju prekida ugovora, korisnik je dužan vratiti ga, ne kasnije od 5 (pet) dana, inače je dužan nadoknaditi njihovu vrijednost, određenu u Ugovoru o Pretplati.

5.3 Pretplatnicima koji već koriste usluge interneta ili fiksne telefonije IPKO je obavezan da ponudi uslugu Digitalne Kabl Televizije, najkasnije do jednog radnog dana od trenutka kada Korisnik potpiše Ugovor za korišćenje Digitalne Kabl Televizije. Novim korisnicima koji nisu pretplaćeni na uslugu Interneta ili fiksne Telefonije u trenutku potpisivanja Ugovora za uslugu Digitalne Kabl Televizije, usluga će biti ponuđena nakon što se obavi neophodna instalacija, najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od dana potpisivanja ovog Ugovora.

5.4 Minimalna brzina, standardna dostupna brzina kao i maksimalna brzina preuzimanja i otpremanja zaviseći od kapaciteta/paketa koje korisnik ima na raspolaganju, variraće kako slijedi:

#### **5.4.1 Tabela u nastavku prikazuje brzine interneta za pakete sa mesečnim fakturisanjem samo za internet i/ili kombinovane usluge:**

Preplatni Paket	Brzina preuzimanja (Do)			Brzina otpremanja (Do)		
	Max	Min (50%)	Standardna (80%)	Max	Min (50%)	Standardna (80%)
PAKO DIASPORA	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
DUO ULTRA	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	32 Mbps
DUO BASIC	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps
PAKO START - 1M & 6M	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps	4 Mbps	2 Mbps	3.2 Mbps
PAKO STANDARD - 1M & 6M	60 Mbps	30 Mbps	48 Mbps	12 Mbps	6 Mbps	9.6 Mbps
PAKO ELITE - 1M & 6M	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps

5.5. Prihvatanje opisanih brzina zavisi od mnogih faktora, kao što su broj uređaja koji su povezani sa krajnjim uređajem IPKO-a, lokacija Korisnika, aplikacije koje su preuzete na uređaju Korisnika, njihova konfiguracija, gustina saobraćaja na određenoj lokaciji, itd. Shodno tome, brzine opisane gore će biti obezbeđene do uređaja IPKO-a (modema), i IPKO ne može kontrolisati uređaje Korisnika koje isti koristi za pristup usluzi.

5.6. Obaveštavajući Korisnika unapred, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidi mogu trajati koliko god je potrebno za obavljanje radova.

5.7. IPKO će preduzeti razumne mere upravljanja saobraćajem radi sprečavanja blokiranja ili ugrožavanja mreže, takve mere će biti proporcionalne i trajaće koliko god je potrebno.

5.8. IPKO će popravljati prepreke u skladu sa Uredbom o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike elektronskih komunikacionih usluga koje je odobrio ARKEP i pozivajući se na uslove i nivo usluga prijavljenih merenjima koje je izvršio ARKEP, ne isključujući usluge pomoći.

#### **5.8.1 Vreme potrebno za otklanjanje kvarova**

Vreme potrebno (izraženo u satima) za popravku kvara od trenutka kada ga korisnik prijavi do trenutka kada je popravljeno 80% kvarova.	≤ 12h
Vreme potrebno (izraženo u satima) od trenutka kada korisnik prijavi kvar do trenutka kada je 80% kvarova u opremi operatora, osim korisničke linije, popravljeno.	≤ 12h
Vreme potrebno (izraženo u satima) od trenutka kada korisnik prijavi kvar do trenutka kada je popravljeno 95% kvarova.	≤ 24h
Vreme potrebno (izraženo u satima) od trenutka kada korisnik prijavi kvar do trenutka kada je 95% kvarova u opremi operatora, osim korisničke linije, popravljeno.	≤ 48h

5.9. IPKO se obavezuje da će retransmitovati kanal u originalnom kvalitetu koji pruža Pružatelj sadržaja, garantujući da će kvalitet prenosa ostati nepromenjen tokom prenosa do uređaja korisnika. IPKO neće intervenisati niti smanjivati kvalitet sadržaja kanala tokom procesa retransmisije.

5.10. U skladu sa ovim Opštim uslovima pretplate, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje fiksnih usluga, niti za bilo kakav kvar na mreži, uzrokovan prirodnim katastrofama, ili bilo kojim okolnostima van kontrole IPKO-a, koje ne može da predvidi i sprečiti (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 ARKEP-a.

5.11 IPKO ni u kom trenutku neće biti odgovoran za gubitak prihoda; gubitak zarade; gubitak dobrog imena; gubitak mogućnosti; gubitak ugleda; ili bilo koje direktne ili indirektno ili posledične štete, osim u slučaju namernog nedoličnog ponašanja ili grubog nemara od strane IPKO.

5.12 Potpisivanjem Ugovora, Korisnik je saglasan da:

(i) IPKO nije odgovoran za prenos i zakonitost sadržaja komunikacije koju pružaju treće strane na IPKO mreži;

(ii) IPKO nema kontrolu i ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu korišćenjem i/ili veb-sajtova ili sadržaja kojima se pristupa preko Usluge.

5.13 Korisnik prihvata da IPKO ne može biti odgovoran za bilo kakve troškove ili štetu koja može nastati kao rezultat korišćenja interneta ili drugih sistema i mreža, uključujući ovde i gubitak podataka koji su uzrokovani kašnjenjem, neisporukom na određeno mesto, pogrešnim prenosima, prekidima, gubicima ili lošim kvalitetom iz tehničko-tehnoloških razloga. IPKO, pojedinačno ili kada je potrebno u saradnji sa Korisnikom, primenjuje tehničke i organizacione mere radi obezbeđivanja sigurnosti mreža i/ili usluga koje se pružaju. Ove mere treba da obezbede odgovarajući nivo zaštite i sigurnosti u odnosu na moguće predviđene opasnosti. IPKO obaveštava Korisnika o posebnom riziku, načinu na koji Korisnik može smanjiti rizik, kao i mogućim troškovima koje bi Korisnik trebao da pokrije ako se rizik dogodi izvan mera koje IPKO može preduzeti.

5.14 Digitalna televizijska usluga IPKO-a je zaštićena Zakonom o autorskim i drugim srodnim pravima koji je na snazi, 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 televiziji Kallor. Navedena usluga se koristi samo za ličnu i komercijalnu upotrebu.

## **Član 6 – Korišćenje usluge**

6.1 Korisnik je dužan da koristi usluge u potpunosti u skladu sa zakonima na snazi i Ugovorom u celini. Korisnik neće koristiti Uslugu za:

(i) nezakonite svrhe, objavljivanja, postavljanja ili prenošenja poruka, informacija ili slika koje su neprikladne ili sa pornografskim, pretećim, rasističkim, uvredljivim, klevetničkim sadržajem; da uznemirava, pretili ili krši prava drugih; distribuirati viruse, ili se baviti bilo kojim drugim ponašanjem sa ciljem da spreči druge korisnike da slobodno koriste Servis;

(ii) dozvoli maloletnicima pristup pornografskim ili drugim neprikladnim programima i/ili internet adresama;

(iii) krše prava intelektualne svojine bilo koje druge osobe, uključujući autorska prava; povredili privatnost i lične podatke;

(iv) oštetio brend IPKO i njegovu reputaciju. Dalje, Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, neprikladnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, klevetničku ili prevarantsku svrhu ili da izazove bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje bilo kojoj osobi ili da šalje neželjene poruke, reklama bilo kojoj osobi.

6.2. Korisnik je odgovoran za svaku zloupotrebu usluge kao što je gore navedeno, čak i ako uslugu koristi treća strana.

6.3 Za bilo koju vrstu zloupotrebe ili neupotrebe koja nije u skladu sa Sporazumom i važećim zakonima, IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

I. Da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Ugovorom;

II. Da automatski suspenduje ili otkáže uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisnika i kao rezultat toga traži nadoknadu štete koju je pretrpeo zloupotrebom koju je napravio korisnik.

III. Da saraduje sa nadležnim organima zakona u procesuiranju kršenja zakona.

6.4. Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga, što će uzrokovati redovan kvar mreže ili kvaliteta Usluga, slabljenje ili prekid ili ometanje integriteta ili bezbednosti bilo koje telekomunikacione mreže ili sistema.

6.5. 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. Korišćenje IPKO-ovih proizvoda i usluga je jasno ograničeno na korisnika čije se ime pojavljuje u Ugovoru o pretplati. Prednosti, prava i obaveze koje je korisnik prihvatio ovim ugovorom ne mogu se preneti na 6.6 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi. 6.7. 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.

6.8. Obustava i otkazivanje usluga

6.8.1. IPKO može, uz prethodno obaveštenje, da suspenduje Usluge Korisnika u celini ili delimično u slučaju da Korisnik ne izvrši blagovremeno plaćanje bilo kog iznosa IPKO-u putem ovog Ugovora na datum dospelca navedenog u fakturi, ili u slučaju vršenja bilo kakve lažne aktivnosti prema proizvodima i uslugama IPKO-atreću stranu bez pismenog odobrenja IPKO-a. 6.6 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.

6.8.2. IPKO može, bez prethodnog obaveštenja, da prekine Usluge Korisnika iz bilo kog 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. Korisnik daje IPKO-u falsifikovane, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obaveštava IPKO o bilo kojoj takvoj promeni.

iii. Ako Korisnik, osim ispunjavanja obaveza koje proističu iz Ugovora, u interakcijama sa IPKO-om pokaže neetičko ponašanje, nedostatak integriteta, narušavanje integriteta administrativnih ili sudskih procesa, ili protivljenje usklađenosti sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima.

iv. Ako državne institucije preduzmu mere za zabranu saradnje sa Korisnikom

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

### **Član 7 IPKO oprema i mrežni objekti:**

7.1. Pristup servisu, između ostalog, omogućava oprema koja omogućava pružanje ove usluge, a koju, u zavisnosti od ugovorene usluge, čini jedna ili sva sledeća oprema: govorni modem za fiksni telefon (glasovni modem), digitalni prijemnik, modul i pametna kartica. Sva oprema u vlasništvu IPKO-a i Korisnika je data na korišćenje tokom trajanja Ugovora. Po raskidu Ugovora, Korisnik je dužan da ih vrati najkasnije u roku od 5 dana od dana raskida.

7.2. Korisnik je dužan da opremu koristi i održava u skladu sa uputstvima njenog proizvođača, kao i onima koje daje IPKO. IPKO nije odgovoran za oštećenje opreme kao rezultat nepažnje ili neznanja Korisnika. Ukoliko Korisnik ne poštuje pravila i uputstva/priručnike za korišćenje opreme i usled njegovih radnji oprema je neupotrebljiva, Korisnik je dužan da plati korišćenje nove opreme, čija je cena navedena. u Ugovoru o pretplati i/ili listi cena objavljenoj na veb stranici IPKO-a.

7.3. Što se tiče Internet usluge, Korisnik je odgovoran za bezbednost svog računara, drugih uređaja koje koristimo, 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.

7.4. Obaveštavajući Korisnika unapred, IPKO ima pravo da promeni uređaje koje korisnik koristi, u cilju održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje vlasništvo IPKO.

7.5 Korisnik je odgovoran za elektroenergetsku mrežu 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.

7.6 Uzemljenje i mere zaštite od groma i električnog prenapona opreme i instalacija u domaćinstvu korisnika (osim digitalnog prijemnika i modema), deo su opreme i instalacija korisnika u domaćinstvu i za njih IPKO ne snosi nikakvu odgovornost u svim slučajevima kada ta oprema i instalacije nisu izvedene/postavljene i zaključane prema regionalnim normama i standardima. IPKO neće nadoknaditi svu moguću štetu na opremi ili instalacijama korisnika, koja može biti prouzrokovana ili prouzrokovana neispravnosću ovih zaštitnih mera ili neusaglašenosću sa regionalnim standardima i normama.

7.7 Radi bezbednosti Korisnika i opreme za domaćinstvo Korisnika, preporučuje se da ovaj drugi uzemlji svu video i audio opremu i instalacije povezane na IPKO mrežu na zajedničku tačku, dok u vreme grmljavine, Korisnik mora da isključi uređaje i/ ili koristite/instalirajte štitnike od prenapona u cilju zaštite domaćinstva od groma i visokog napona; i koristite ispravljač napona i UPS (besprekдно napajanje) da zaštitite domaćinstvo od nestabilnog napona i nestanka struje.

#### **a) Uputstvo za ispravno povezivanje IPKO opreme.**

i. Digitalni prijemnik: Korak 1: Uključite TV; Korak 2: Povežite RF kabl (konektor za radio frekvenciju) na IPKO STB; Korak 3: Povežite TV kablove (HDMI – Multimedijalni interfejs visoke definicije ili RCA phono konektor); Korak 4: Uključite STB (digitalni prijemnik); Korak 5: Otvorite TV i STB;

ii. Modul: Korak 1: 1 TV prekidač; Korak 2: Postavite modul na TV na ispravan način do odgovarajućeg porta za modul. Korak 3: Otvorite TV i proverite da li je opcija menija vidljiva.

#### **b) Uputstva za pravilno isključenje IPKO opreme:**

i. Digitalni risiver: Korak 1: Isključite TV i STB (digitalni risiver); 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).

ii.) Modul: Korak 1: Isključite TV, Korak 2: Uklonite modul iz TV porta

7.8 IPKO-ova oprema radi samo kada je priključena na električnu energiju, tako da IPKO-ove fiksne usluge ne mogu da se obezbede tokom nedostatka električne energije.

7.9 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.

### **Član 8 – Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO, saradnja sa organima za sprovođenje zakona**

8.1. Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO.

8.2. IPKO je u obavezi da obezbedi poverljivost ili poverljiv karakter informacija ili komunikacije Korisnika u skladu sa zahtevima zakona na snazi i ovog ugovora.

8.3. IPKO neće kontrolisati ili širiti lične podatke ili sadržaj razgovora koji se vode preko njegove mreže, osim ako je to potrebno kao deo aktivnosti održavanja mreže ili je predviđeno važećim zakonodavstvom.

8.4 IPKO u potpunosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti 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 za čuvanje i obradu ličnih podataka na zvaničnom sajtu IPKO-a <https://vvv.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/> . Svaki zahtev ili pritužbu korisnik može podneti i u pisanoj formi u vezi sa korišćenjem podataka, na mejl adresu [dpo@ipko.com](mailto:dpo@ipko.com) .

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

### **Član 9 – Rešavanje sporova**

9.1. IPKO će pružati podršku Korisniku telefonom sedam (7) dana u nedelji dvadeset četiri (24) sata dnevno na brojeve telefona +383 (0)49 700 700 i +383 (0) 38 700 700. Korisnik takođe Mogu podneti bilo koji zahtev ili žalbu u pisanoj formi na zvaničnu adresu e-pošte info@ipko.com, ili u prodavnice IPKO-a.

8.2. Žalbe ili prigovore na fakturu Korisnik mora dostaviti IPKO-u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od njihovog prijema, dok ostale reklamacije mora dostaviti najkasnije 30 (trideset) dana nakon radnje pružaoca usluge ili uklanjanja postupak.

9.3 U slučaju prekida usluge u trajanju od najmanje dvanaest (12) sati, IPKO će nadoknaditi korisniku dvadeset četiri (24) sata rada za svaki izgubljeni period od 12 sati. Nadoknada se može izvršiti u vidu refundacije ili produženjem važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.

9.4. Ukoliko strane ne uspeju da reše problem korisnika prema procedurama opisanim u ovom članu, korisnik može pokrenuti proceduru za rešavanje spora, uključujući podnošenje žalbe u skladu sa procedurama i pravilima za rešavanje sporova, kako su predviđeni članom 84 Zakona o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109 i članom 29 Regulative br. 61 o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike usluga elektronskih komunikacija, kao i Regulativom br. 2024/2 za zaštitu korisnika u oblasti pružanja audio i audiovizualnih usluga i Regulativom br. 2024/01 za proceduru obrade žalbi u NKM -u.

#### **Član 10 – Viša sila**

10.1. Nijedna strana nije odgovorna za neispunjavanje obaveza uzrokovanih ili proisteklim iz više sile koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, iznenadni, neodoljivi i van kontrole strana, kao što su teške i ekstremne vremenske prilike, poplave, klizišta, zemljotresi, oluje, munje, požar, teroristički akti, rat (sa ili bez objave rata), pandemije, nemiri, eksplozije, štrajkovi ili protesti radnika, građanski nemiri, sabotaža, eksproprijacija vlade ili drugi akti ili bilo koji događaj van razumne kontrole relevantne strane. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje obaveza u slučaju:

i. odbijanje ili odlaganje treće strane da IPKO obezbedi telekomunikacione usluge iu slučaju da ne postoji druga alternativna usluga po razumnoj ceni; ILI

ii. IPKO je onemogućen zbog ograničenja pravne prirode ili ARKEP-a da ponudi navedenu uslugu.

#### **Član 11- Zakon na snazi**

Ovaj sporazum će se regulisati i tumačiti u skladu sa važećim zakonima Kosova.

#### **Član 12 – Završne odredbe**

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

12.2 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim Uslovima pretplate u suprotnosti sa bilo kojom odredbom u Ugovoru o pretplati, koja reguliše uslove za korišćenje određenih usluga, odredbe iz Ugovora o pretplati će imati prednost.

12.3. U slučaju zaključivanja Ugovora na daljinu, Ugovor će biti stavljen na raspolaganje Korisniku putem stabilnih sredstava komunikacije (aplikacija, e-pošta, zvanična veb stranica IPKO-a, itd.) i njegovi uslovi će biti prihvaćeni od strane istog alata. U ovom slučaju, potpisivanje ugovora od obe strane neće biti potrebno.

12.4. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, samo korisnici koji su zaključili ugovor na daljinu moći će da ga raskinu putem istog ili sličnog medija komunikacije na kojem su sklopili Ugovor.

#### **IPKO**

[Prodajno mesto]  
Mesto / Place

[Datum]  
Datum

\_\_\_\_\_  
Potpis

#### **Korisnik**

[Ime prezime]

Mesto / Place

\_\_\_\_\_  
Potpis

[Datum]  
Datum

\_\_\_\_\_  
Potpis