



Lagja Ulpiana | Rt. Zija Shemsi | Nr. 34 | Prishtinë | 10000 | Kosovë
T: 038 700 000 | F: 038 700 001 | E: office@ipko.net | W: www.ipko.com

USLOVI PRETPLATE NA FIKSNE TELEKOMUNIKACIONE USLUGE, SA MESEČNIM FAKTURISANJEM ZA PRIVATNE KORISNIKE, KOJE PRUŽA IPKO TELECOMMUNICATIONS D. O. O. (u daljem tekstu „Uslovi pretplate“)

Član 1. - Sadržaj Ugovora između IPKO-A i Korisnika

1.1 Ovi Uslovi pretplate, Ugovor o pretplati potpisan između Korisnika i IPKO-a, dotični Aneksi, cenovnik naveden u Glavnom ugovoru i Rezime Ugovora čine Ugovor u celini između IPKO-a i Pretplatnika na fiksne telekomunikacione usluge, koje pruža IPKO Telecommunications LLC (u daljem tekstu „IPKO“).

1.2 Ovaj Ugovor, način i uslovi pružanja postpejd telekomunikacionih usluga za sa mesečnim fakturisanjem za privatne korisnike koji nudi IPKO, biće regulisano Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, primenjivim uredbama o pružanju elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu koje je odobrila Regulatorna agencija za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „RAEPK“); Uredbom o distribuciji pružalaca audio i audiovizuelnih medijskih usluga, koju je usvojila Nezavisna komisija za medije (u daljem tekstu „NKM“), kao i drugim zakonima koji se primenjuju na usluge koje pruža IPKO.

1.3 Ugovor se potpisuje u poslovnim prostorijama IPKO-a. U određenim slučajevima, strane mogu potpisati isti van poslovnih prostorija IPKO-a ili na daljinu, kako je dalje definisano u sledećem članu. Način zaključivanja ugovora takođe nameće isti način njegovog raskida.

Član 2. Definicije

„Ugovor“ znači celokupni ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a za korišćenje fiksne(ih) usluge(a) koju(ih) je Korisnik izabrao/ugovorio, a koji se sastoji od relevantnih Aneksa, cenovnika navedenog u Glavnom ugovoru i ostale prateće dokumentacije.

„Ugovor o pretplati“ je dokument koji potpisuju strane i koji sadrži glavne obavezujuće obaveze o kojima su se strane složile.

„Ugovor na daljinu“ je svaki ugovor zaključen između IPKO-a i Korisnika, prema organizovanoj šemi prodaje ili usluga na daljinu, bez istovremenog fizičkog prisustva stranaka, uz isključivo korišćenje jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i ovaj trenutak, kao što su: teleprodaja, aplikacija, e-pošta, veb stranica ili bilo koje drugo održivo sredstvo komunikacije: SMS, aplikacija ili onlajn nalog.

„Ugovor van poslovnih prostorija“ je svaki ugovor zaključen između IPKO-a i Korisnika uz istovremeno fizičko prisustvo na mestu koje nije poslovni prostor IPKO-a ili putem sredstva komunikacije na daljinu, odmah nakon što se Korisniku obrati lično i pojedinačno na mestu koje nije poslovni prostor IPKO-a, u istovremenom fizičkom prisustvu IPKO-a i Korisnika. U slučaju zaključenja Ugovora na daljinu ili van poslovnih prostorija, elektronskim putem ili korišćenjem elektronskog potpisa, ovaj proces će se sprovesti u skladu sa primenjivim zakonodavstvom na snazi.

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

„Datum aktivacije/funkcionaliziranja usluge“ je vreme od kog Korisnik ima pristup i može da koristi izabranu uslugu i/ili proizvod.

„Obustava“ je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, dok usluga još uvek 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 usluge“ je pravno lice koje je pretplaćeno na jedan ili više proizvoda i usluga koje nudi IPKO i koje direktno prihvata IPKO-ove Uslove korišćenja.

„Postpejd korisnik“ je korisnik koji je izabrao postpejd način plaćanja usluga koje koristi. Postpejd korisniku IPKO svakog meseca naplaćuje fiksnu mesečnu uplatu u skladu sa cenovnikom tarifnog plana, kao i druge usluge koje IPKO nudi a koje je korisnik kupio tokom meseca.

„Fiksna mreža“ je povezana infrastruktura opreme i linija izgrađenih za prenos informacija, kao što su glas i podaci, od jedne do druge tačke, što omogućava pružanje fiksnih telekomunikacionih usluga.

„Fiksne usluge“ su telekomunikacione usluge koje IPKO nudi putem fiksne zemaljske mreže i uključuju internet usluge, digitalnu televiziju (u daljem tekstu i „DTV“) i usluge fiksne telefonije.

„Oprema“ su instrumenti neophodni za prijem usluge/usluga ugovorenih Ugovorom o pretplati.

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

„Prijemnik“ ili „Digitalni prijemnik“ je uređaj koji omogućava prijem digitalnih televizijskih signala.

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

„Modul“ je uređaj koji zamenjuje digitalni prijemnik i „smart“ karticu kao jedan uređaj prenoseći digitalni signal koji se zatim prikazuje na televizoru.

„LAN (Local Area Network)“ je lokalna interna mreža koja povezuje računare i druge uređaje u malom fizičkom prostoru, kao što je kancelarija, zgrada ili drugo obližnje okruženje.

„Naknada za instalaciju“ je cena koju će IPKO primeniti za instalaciju usluge nakon zaključenja Ugovora o instalaciji usluga i opreme na adresi stanovanja Korisnika.

Usluga „IPKO TV“ je inovativna usluga koju pruža IPKO putem OTT tehnologije, a koja pruža mogućnost gledanja televizijskih kanala putem mreže povezane na internet. Ova platforma je dostupna za pametnu televizor (SMART TV), pametne telefone (smartphone), tablete i/ili nove tehnološke oblike.

„Minimalna brzina (Garantovana brzina)“ – je najniža brzina koju provajder internet pristupa mora uvek da ponudi korisniku u skladu sa ugovorom, kada su specijalizovane usluge isključene.

„Maksimalna brzina“ – je brzina koju Korisnik može da ostvari barem povremeno (npr. barem jednom dnevno).

„Reklamirana brzina“ – je brzina prenosa podataka koju pružalac usluga pristupa internetu deklariše u komercijalnim komunikacijama, uključujući reklamiranje i marketing koji se odnosi na promociju ponuda pristupa internetu. U slučaju da su brzine uključene u marketinšku ponudu pružaoca usluga pristupa internetu, reklamirana brzina mora biti navedena u objavljenim informacijama i u ugovoru za svaku ponudu. Reklamirana brzina ne sme preći maksimalnu brzinu navedenu u ugovoru.

„Uobičajeno dostupna brzina“ – je brzina koju Korisnik treba da postigne većinu vremena prilikom pristupa uslugama.

„Špic“ – je vreme maksimalnog statističkog opterećenja fiksne mreže, koje traje od 20:00 do 00:00.

„Pružalac audiovizuelnog sadržaja“ – Pružalac koji je licenciran za pružanje audiovizuelnih medijskih usluga i za obezbeđivanje prava na reprizu prenosa različitog sadržaja trećim licima/operatorima distribucije.

„Promena uslova ugovora“ – znači svaka revizija ili ažuriranje ugovora od strane pružaoca usluga, što može uključivati – ali nije ograničeno na – promene tarifa, sadržaja, strukture ili načina pružanja usluga, uključujući tehničke, komercijalne ili administrativne modifikacije, koje se smatraju neophodnim za poboljšanje kvaliteta usluge, prilagođavanje tehnološkom razvoju ili poštovanje regulatornih zahteva. O svakoj takvoj promeni potrošač će biti unapred obavešten, u skladu sa rokovima i obrascima propisanim relevantnim zakonodavstvom, omogućavajući mu da ostvari prava koja mu zakonom pripadaju

Član 3. - Cene, naknade i način plaćanja

3.1 Cene paketa, naknade za instalaciju, opisane su u Ugovoru o pretplati, relevantnim aneksima koje je potpisao Korisnik i/ili na zvaničnoj veb stranici IPKO-a www.ipko.com

3.2 Korisnik će, za korišćene usluge, primati račun mesečno, i to svakog 01. u mesecu. Mesečni ciklus pružanja usluge počinje svakog 1. u mesecu. Stoga, ako Korisnik želi da aktivira Uslugu pre 01. u odgovarajućem mesecu, ista će biti fakturisana za preostale dane tekućeg meseca od potpisivanja ugovora, do 01., dok će Ugovor biti aktiviran 01. u narednom mesecu. Potpisivanjem Ugovora o pretplati i ovih Uslova, Korisnik pristaje da prima račun putem elektronske pošte, na imejl adresu navedenu u Ugovoru o pretplati. Računi su Korisniku dostupni i u fizičkom obliku, na zvaničnim prodajnim mestima.

3.3 Korisnik je dužan da izvrši uplatu za korišćene usluge, najkasnije do 8. u tekućem mesecu. U slučaju da Korisnik ne izvrši uplatu do ovog datuma, pružene usluge će biti obustavljene, dok će ugovorni odnos biti u potpunosti raskinut na kraju relevantnog meseca. U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da nadoknadi IPKO-u mesečnu uplatu za tekući mesec kao i otvorene mesečne obaveze/uplate usluga u skladu sa uslovima Ugovora o pretplati i odredbama navedenim u članu 4. ovih Uslova.

3.4 IPKO će fakturisati plaćanja u € i Korisnik će moći da izvrši obaveze u €. Cene će odražavati porez na dodatu vrednost (PDV), osim za organe izuzete prema pravosnažnim zakonima na Kosovu. Dodatne obaveze, kao što su bankarske provizije i dr., stavljaju se na teret Korisniku.

3.5 Korisnik može platiti fakture onlajn na www.shop.ipko.com, u IPKO prodavnicama, kod ovlašćenih distributera ili preko banke. Ukoliko Korisnik ne poštuje rok za plaćanje fakture/faktura, IPKO zadržava pravo da obustavi predmetnu uslugu.

3.6 U slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika, IPKO će primeniti jednu od sledećih mera: Obaveštenje putem SMS-a; Obaveštenje putem e-pošte; Poziv od IPKO-a; obustava (blokiranje odlaznih i dolaznih poziva); prekid usluge; slanje predmeta za nadoknadu duga prema IPKO-u privatnom izvršitelju. U takvom slučaju, IPKO će primeniti kazne za kašnjenje u plaćanju u skladu sa primenjivim zakonima na Kosovu. Obaveštenje Korisnika od strane IPKO-a biće izvršeno na osnovu podataka Korisnika u ovom ugovoru. Ako su se podaci Korisnika promenili, Korisnik je dužan da blagovremeno obavesti IPKO, u suprotnom IPKO nije odgovoran ako Korisnik ne primi informaciju o neplaćanju.

Član 4. Trajanje, obnavljanje, uslovi za raskid ugovora

4.1 Ugovor za mesečno obračunavanje telekomunikacionih usluga za privatne korisnike stupa na snagu danom njegovog potpisivanja i ostaće na snazi neodređeno vreme. Korisnik će uživati sve pogodnosti opisane u uslovima Ugovora od trenutka potpisivanja Ugovora. Trenutkom potpisivanja Ugovora, Korisnik stupa u početni obavezni period Ugovora, koji će biti 6 ili 12 ili 24 meseca, u zavisnosti od toga kako je definisan u Ugovoru o pretplati. Ovaj period je obavezan, zbog sniženih cena i pogodnosti koje Korisnik koristi, stoga Korisnik pristaje da ne raskida ovaj Ugovor, niti da menja uslugu u jeftiniji paket.

4.2 Korisnik se slaže da u slučaju raskida Ugovora od strane njega/nje, pre početka ili tokom obaveznog perioda 9-mesečnog Ugovora u slučaju kada je Korisnik potpisao Ugovor na period od 12 meseci, ili tokom obaveznog perioda 12-mesečnog Ugovora u slučaju kada je Korisnik potpisao Ugovor na period od 24 meseca, ili zahteva za promenu paketa na jeftiniju cenu, Korisnik je dužan da nadoknadi IPKO-u mesečnu naknadu za uslugu za preostali period meseci tokom obaveznog ugovornog perioda, prema ceni navedenoj u Glavnom ugovoru, naknadi za instalaciju navedenoj u Ugovoru o pretplati, preostaloj vrednosti mesečnih rata za izabrani uređaj, navedenoj u Glavnom ugovoru, preostaloj vrednosti mesečnih rata za izabrani uređaj, kao i vrednosti uređaja koje koristi (*modem, Wi-Fi uređaj i prateći uređaji*), čija je vrednost navedena u Ugovoru o pretplati, ako ih isti ne vrati najkasnije 5 (pet) dana od dana raskida Ugovora i/ili najkasnije do 5. u narednom mesecu.

4.3 Raskid Ugovora od strane Korisnika kao rezultat izmena uslova i odredbi od strane IPKO-a ili lošeg funkcionisanja usluge

4.3.1 IPKO će blagovremeno obavestiti Korisnika o svim predloženim izmenama uslova Ugovora, najkasnije trideset (30) dana pre stupanja na snagu takvih izmena. U slučaju neslaganja sa izmenom uslova Ugovora, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor, bez kazne plaćanjem za preostale mesece. Pravo na raskid Ugovora može se ostvariti u roku od dva (2) meseca nakon takvog obaveštenja.

4.3.2 U slučaju lošeg funkcionisanja internet usluge, Korisnik mora da podnese žalbu IPKO-u zbog lošeg funkcionisanja usluge, a ako IPKO, u roku od petnaest (15) dana, ne otkloni neusklađenost između stvarnih performansi i nivoa kvaliteta navedenog u Ugovoru, Korisnik ima pravo da podnese žalbu RAEPK-u. Ako RAEPK, nakon profesionalnih merenja na krajnjoj opremi, potvrdi postojanje neusklađenosti, krajnji korisnik ima pravo da raskine ugovor, bez kazne za plaćanje preostalih meseci.

4.3.3 Raskid Ugovora od strane Korisnika zbog promene lokacije može se ostvariti samo ako Korisnik dostavi validnu dokumentaciju kojom se dokazuje nova adresa stanovanja, kao što je notarski ugovor, račun za komunalne usluge ili druga relevantna dokumentacija. U slučaju da Korisnik ne dokaže promenu lokacije, dužan je da nadoknadi IPKO-u sve finansijske obaveze koje proizilaze iz ugovora.

4.3.4. Korisnik prihvata da IPKO, za uslugu digitalne televizije, ne može biti odgovoran za bilo kakav prekid, gubitak ili loš kvalitet usluge o kojoj je reč iz razloga koji ne zavise od IPKO-a, već su prouzrokovani od strane trećih lica. U takvim slučajevima, Korisnik prihvata da IPKO ne garantuje da će lista kanala ostati nepromenjena tokom perioda važenja ugovora. Određeni kanali mogu biti predmet ponovnog pregovaranja ili uklanjanja sa platforme, kao što je navedeno u listi kanala.

4.3.5. Uklanjanje kanala odlukom NKM-a, kada je njihov sadržaj suprotan ustavnom poretku i nacionalnoj bezbednosti, ne predstavlja osnov za raskid ugovora od strane Korisnika.

4.4 Raskid Ugovora od strane IPKO-a

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

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

4.4.2 IPKO će unapred obavestiti Korisnika o raskidu ugovora u slučajevima navedenim u tački 4.4.1. ovih Uslova, osim u slučaju da dokazano kršenje ugovora od strane Korisnika predstavlja ozbiljnu pretnju po javni red i bezbednost, zdravlje i životnu sredinu, ili prouzrokuje ozbiljnu fizičku, materijalnu ili funkcionalnu štetu IPKO-ovoj mreži.

4.5 IPKO će obavestiti Korisnika o mogućnosti njegovog raskida ili produženja, 30 (trideset) dana pre isteka obaveznog početnog roka. U slučaju da Korisnik (nakon prijema gore navedenog obaveštenja) ne zatraži raskid ili obnavljanje Ugovora na određeno vreme, ovaj Ugovor će postati Ugovor na neodređeno vreme. A, na zahtev Korisnika za raskid, IPKO je dužan da raskine Ugovor nakon isteka obaveznog roka.

4.6 U svakom slučaju raskida ovog Ugovora, bilo od strane Korisnika ili od strane IPKO-a, Korisnik je dužan da plati sve otvorene finansijske obaveze prema IPKO-u, u rokovima navedenim na računima koje je izdao IPKO, u suprotnom, potonji će pokrenuti pravne postupke za izvršenje naplate duga.

4.7 IPKO zadržava pravo da prekine uslugu u slučaju kršenja ovih Uslova pretplate i/ili Ugovora o pretplati od strane Korisnika. U slučaju ozbiljnih prekršaja, IPKO zadržava pravo da preduzme pravne mere protiv Korisnika, u skladu sa zakonima na snazi.

4.8 Korisnik može raskinuti ugovor, uz pisano obaveštenje i bez navođenja razloga za to, radnim danima, u okviru radnog vremena od 08.00 do 16.00 časova. Zahtev će takođe biti obrađen radnim danima, u okviru radnog vremena od 08.00 do 16.00 časova. Ugovor će biti raskinut u skladu sa glavnim uslovima pružanja usluge, opisanim u Ugovoru o pretplati. IPKO će prekinuti uslugu čim to tehnički bude moguće i to će pismeno potvrditi Korisniku, koji je dužan da ispuní sve obaveze koje ima prema IPKO-u.

Pružanje i korišćenje usluge

Član 5. - Pristup pruženoj usluzi i kvalitet usluge

5.1 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.

5.2 Pristup usluzi, između ostalog, omogućen je uređajima koji omogućavaju pružanje ove usluge, koji se, u zavisnosti od ugovorene usluge, sastoje se od jednog ili svih uređaja navedenih u nastavku: modema, digitalnog prijemnika, modula i pametne kartice. Isti jesu i ostaju vlasništvo IPKO-a, dok se Korisniku daju na korišćenje tokom trajanja Ugovora. U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da vrati sve uređaje koje koristi, najkasnije u roku od pet (5) dana, u suprotnom je dužan da nadoknadi njihovu vrednost, utvrđenu u Ugovoru o pretplati.

5.3. IPKO je dužan da ponudi uslugu digitalne kablovske televizije postojećim korisnicima internet usluga, ili fiksne telefonije, najkasnije u roku od 1. (jednog) radnog dana od trenutka kada Korisnik potpiše Ugovor o korišćenju digitalne kablovske televizije. Novim korisnicima koji nisu pretplaćeni na internet ili uslugu fiksne telefonije u trenutku potpisivanja Ugovora o usluzi digitalne televizije, usluga će biti ponuđena nakon što se završi neophodna instalacija, najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od datuma potpisivanja ovog Ugovora.

5.4. Minimalna brzina, uobičajena dostupna brzina, kao i maksimalna brzina otpremanja i preuzimanja u zavisnosti od kapaciteta/paketa koji Korisnik koristi, variraće kao što sledi:

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

Imenovanje paketa	Brzina preuzimanja (do)			Brzina otpremanja (do)		
	Max	Min (40%)	Obična (70%)	Max	Min (40%)	Obična (70%)
Prima Ultra/Prima Ultra Promo/ Prima Premium, Prima Extra,	300 Mbps	120 Mbps	210 Mbps	50 Mbps	20 Mbps	35 Mbps
Prima Super	250 Mbps	100 Mbps	175 Mbps	50 Mbps	20 Mbps	35 Mbps
Prima Basic. TOP XL	200 Mbps	80 Mbps	140 Mbps	50 Mbps	20 Mbps	35 Mbps
3 Plus	150 Mbps	60 Mbps	105 Mbps	30 Mbps	12 Mbps	21 Mbps
TOP L	100 Mbps	40 Mbps	70 Mbps	40 Mbps	16 Mbps	28 Mbps

TOP M	60 Mbps	24 Mbps	42 Mbps	12 Mbps	4,8 Mbps	8,4 Mbps
-------	---------	---------	---------	---------	----------	----------

5.6 Prihvatanje gore opisanih brzina zavisi od mnogih faktora, odnosno koliko je uređaja povezano na krajnji uređaj IPKO-a, lokacije Korisnika, aplikacija učitanih na uređaju Korisnika, njihove konfiguracije, gustog saobraćaja na lokaciji i dr. Shodno tome, gore opisane brzine biće obezbeđene do IPKO-ovog uređaja (modema), a IPKO ne može da kontroliše uređaje Korisnika koje isti koristi za prijem usluge.

5.6. Brzina internet usluge koja se pruža u skladu sa izabranom tarifom može biti pod uticajem različitih tehničkih faktora i opterećenja mreže, posebno tokom špica. IPKO se angažuje da obezbedi maksimalnu brzinu deklarisanu u paketu za brzine preuzimanja (download) i otpremanja (upload), garantujući ne manje od 40% ove brzine tokom špica i obično oko 70% maksimalne brzine, u skladu sa pravilima koje je definisao RAEPK i tehničkim standardima usluga.

5.7 Uz prethodno obaveštavanje Korisnika, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže, obaveštavajući Korisnika unapred. Ovi prekidi mogu trajati onoliko dugo koliko je potrebno da se radovi završe.

5.8 IPKO će preduzeti razumne mere upravljanja saobraćajem, kako bi se sprečilo zagušenje ili bezbednost mreže, takve mere će biti srazmerne i trajaće onoliko dugo koliko je potrebno/neophodno.

5.9 IPKO će otkloniti prepreke u skladu sa Uredbom o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike elektronskih komunikacionih usluga koje je usvojio RAEPK i koje se odnose na uslove i nivo usluga prijavljenih na osnovu merenja koje je izvršio RAEPK, ne isključujući usluge pomoći.

5.9.1 Trajanje popravke kvarova

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

5.10. IPKO se obavezuje da reemituje kanal u originalnom kvalitetu koji je obezbedio Dobavljač sadržaja, garantujući da kvalitet prenosa ostaje nepromenjen tokom prenosa na uređaje korisnika. IPKO neće ometati ili na bilo koji način smanjivati kvalitet sadržaja kanala procesa reemitovanja.

5.11 U skladu sa ovim Opštim uslovima pretplate, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili oštećenje fiksnih usluga, ili za bilo kakav kvar u mreži, uzrokovan prirodnim nepogodama ili bilo kojim okolnostima van kontrole IPKO-a, koje ne može predvideti i sprečiti (viša sila). U slučaju većih kvarova u mrežama, IPKO će preduzeti sve moguće korake da što pre otkloni te kvarove, poštujući listu prioriteta iz člana 28, stav 1 Pravilnika broj 61, br. Prot. 005/B/24.

5.12 IPKO ni u jednom trenutku neće biti odgovoran za gubitak prihoda; gubitak profita; gubitak ugleda; gubitak mogućnosti; gubitak reputacije; ili bilo kakvu direktnu ili indirektnu ili posledičnu štetu, osim u slučaju namerne ili grube nepažnje od strane IPKO-a.

5.12. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik se slaže da:

- (i) IPKO nije odgovoran za prenos i zakonitost sadržaja komunikacija koje 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 stranica ili sadržaja kojima se pristupa putem Usluge.

5.14 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 gubitak podataka uzrokovan kašnjenjima, neisporukom, netačnim transferima, prekidima, gubitkom ili lošim kvalitetom zbog drugih tehničko-tehnoloških razloga. IPKO, pojedinačno ili kada je to potrebno u saradnji sa Korisnikom, sprovodi tehničke i organizacione mere kako bi se osigurala bezbednost mreža i/ili pružanih usluga. Ove mere moraju osigurati nivo zaštite i bezbednosti koji odgovara predviđenim potencijalnim rizicima. IPKO obaveštava Korisnika o određenom riziku, načinu na koji Korisnik može smanjiti rizik, kao i o mogućim troškovima koje Korisnik mora pokriti ako je rizik koji se pojavi izvan mera koje IPKO može preduzeti.

5.13 IPKO-ova usluga digitalne televizije je zaštićena važećim Zakonom o autorskim i srodnim pravima, kao i drugim relevantnim zakonima na snazi na Kosovu. Strogo je zabranjeno umnožavanje, ponovno objavljivanje, skladištenje, reemitovanje ili redistribucija bilo kog programa koji se emituje na IPKO-ovoj kablovskoj digitalnoj televiziji. Usluga o kojoj je reč se koristi samo za ličnu, a nikako 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 celosti. Korisnik neće koristiti Uslugu: (i) u nezakonite svrhe, za objavljivanje, otpremanje ili prenošenje poruka, informacija ili fotografija koje su neprikladne ili sa pornografskim, pretećim, rasističkim, uvredljivim, klevetničkim sadržajem; da uznemirava, preti ili krši prava drugih; da distribuirati viruse ili se bavi bilo kojim drugim ponašanjem koje ima za cilj da spreči druge korisnike da slobodno koriste Uslugu; (ii) da dozvoli maloletnicima pristup pornografskim ili drugim neprikladnim programima i/ili internet adresama; (iii) da krši prava intelektualne svojine bilo koje druge osobe, uključujući autorska prava; da povredi privatnost i lične podatke; (iv) da ošteti IPKO-ov brend i njegov ugled. Dalje, Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, nepristojnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, klevetničku svrhu ili u svrhu prevare ili da nanese bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje neke osobe ili da šalje

nepoželjne komercijalne poruke 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 nekorišćenja koja nije u skladu sa Ugovorom i zakonima na snazi, 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 obaveze za nadoknadu štete Korisniku i kao rezultat toga da zahteva nadoknadu štete pretrpljene zloupotrebom koju je napravio Korisnik.
- iii. Da sarađuje sa nadležnim organima za sprovođenje zakona radi gonjenja kršenja zakona.

6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga koje će prouzrokovati 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 pisana saglasnost sa posebnim sporazumom sa IPKO-om. Korišćenje proizvoda i usluga IPKO-a je jasno ograničeno na Korisnika, čije se ime nalazi u Ugovoru o pretplati. Koristi, prava i obaveze koje je Korisnik prihvatio ovim Ugovorom ne mogu se preneti na treće lice bez pismenog odobrenja od strane IPKO-a.

6.6 Korisnik mora odmah obavestiti IPKO o svim eventualnim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.

6.7 Korisnik mora dati tačne lične podatke kada to IPKO zahteva. O svim izmenama ovih podataka Korisnik mora obavestiti IPKO u roku od deset (10) dana od datuma izmene.

6.8 Obustava i otkazivanje usluga

6.8.1 IPKO može, uz prethodnu najavu, obustaviti Usluge Korisnika u celosti ili delimično u slučaju da Korisnik nije uspeo da plati u roku obaveze u bilo kojem iznosu koji duguje IPKO-u prema ovom Ugovoru na datum koji je naveden na računu, ili u slučaju bilo kakve obmanjujuće aktivnosti protiv IPKO-ovih proizvoda i usluga.

6.8.2 IPKO može, bez prethodne najave, otkazati Usluge Korisnika iz osnovanog razloga, uključujući, bez lilitiranja:

- i. kada Korisnik ne ispuní obaveze koje proizilaze iz Ugovora (a posebno obaveze Korisnika navedene u ovom dokumentu) ili bilo kog zakona.
- ii. Korisnik pruži IPKO-u lažne, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obavesti IPKO o bilo kojoj takvoj izmeni.
- iii. ako je Korisnik, osim ispunjenja obaveza koje proizilaze iz Ugovora, pokazao u drugim interakcijama sa IPKO-om neetičko ponašanje, nedostatak integriteta, štetu po integritet upravnih ili sudskih procesa, nepoštovanje važećih zakonskih i podzakonskih akata.
- iv. ako državne institucije preduzmu mere kojima se zabranjuje saradnja sa Korisnikom.

6.8.3 U slučaju otkazivanja, IPKO će povući svaku preostalu vrednost na računu Korisnika.

Član 7. – IPKO-ova oprema i mrežni objekti kompanije:

7.1 Pristup usluzi, između ostalog, omogućava oprema koja omogućava pružanje ove usluge, a koja se, u zavisnosti od ugovorene usluge, sastoji od jedne ili sve opreme navedene u nastavku: modem, glasovni modem za fiksni telefon (voice modem), digitalni prijemnik, modul i pametna kartica. Sva oprema je vlasništvo IPKO-a i daje se Korisniku na korišćenje tokom trajanja Ugovora. U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da je vrati najkasnije u roku od 5 dana od dana raskida.

7.2 Korisnik je dužan da koristi i održava opremu prema uputstvima njenog proizvođača, kao i onima koje je dao IPKO. IPKO nije odgovoran za kvar opreme kao rezultat Korisnikovog nemara ili neznanja. Ako se Korisnik ne pridržava pravila i uputstava/priručnika za korišćenje opreme i kao rezultat njegovih/njenih postupaka oprema postane neupotrebljiva, tada Korisnik mora da plati korišćenje nove opreme, čija je cena navedena u glavnom Ugovoru o pretplati.

7.3 U vezi sa internet uslugom, Korisnik je odgovoran za bezbednost svog računara, druge opreme koju koristi, uključujući i svoje podatke. IPKO ne održava računar i LAN Korisnika i ne snosi nikakvu odgovornost za oštećenje ili gubitak ovih podataka kao rezultat korišćenja usluge.

7.4 Uz prethodno obaveštavanje Korisnika, IPKO ima pravo da zameni opremu koju Korisnik koristi, u svrhu održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Oprema ostaje vlasništvo IPKO-a.

7.5 Korisnik je odgovoran za mrežu za napajanje električnom energijom na koju je povezana oprema koja pruža uslugu. Korisnik neće smatrati IPKO odgovornim za bilo kakve kvarove i/ili štete nastale usled električne energije na koju je povezana oprema za uslugu.

7.6 Uzemljenje i zaštitne mere od udara groma i električnih prenapona kućne opreme i instalacija klijenta (osim digitalnog prijemnika i modema) deo su kućnih instalacija i opreme korisnika i za njih IPKO ne snosi nikakvu odgovornost u svim slučajevima kada ta oprema i instalacije nisu izvedene/instalirane i povezane u skladu sa regionalnim normama i standardima. Eventualna oštećenja na opremi ili instalacijama korisnika, koja mogu biti uzrokovana ili uzrokovana neispravnosću ovih zaštitnih mera ili nepoštovanjem regionalnih standarda i normi, neće biti nadoknađena od strane IPKO-a.

7.7 Radi bezbednosti korisnika i kućnih aparata korisnika, preporučuje se da potonji uzemlji na zajedničkoj tački svu video i audio opremu i instalacije povezane na IPKO-ovu mrežu, dok tokom udara groma, korisnik mora isključiti opremu iz električne utičnice i/ili koristiti/instalirati zaštitnike od prenapona kako bi zaštitio domaćinstvo od udara groma i visokog električnog napona; kao i koristiti korektor napona i UPS (neprekidno napajanje električnom energijom) kako bi zaštitio domaćinstvo od nestabilnog napona i nestanka struje;

a) Uputstva za pravilno povezivanje IPKO-ove opreme. Digitalni prijemnik: 1. korak: Isključite televizor; 2. korak: Povežite RF kabl (radio-frekventni konektor) sa IPKO-ovim STB; 3. korak: Povežite kablove televizora (HDMI – High Definition Multimedia Interface ili RCA phono konektor); 4. korak: Uključite STB (digitalni prijemnik) u struju; 5. korak: Uključite televizor i STB; ii. Modul: 1. korak: 1 Isključite televizor; 2. korak: Umetnite modul u televizor na ispravan način u odgovarajući port za modul. 3. korak: Uključite televizor i proverite da li je opcija menija vidljiva.

b) Uputstva za pravilno mmdmmdmmdm isključivanje IPKO-ovih uređaja:

i. Digitalni prijemnik: 1. korak: Isključite televizor i STB (digitalni prijemnik); Korak 2: Isključite STB kabl iz napajanja; Korak 3: Isključite IPKO RF kabl (radio-frekventni konektor) iz STB (digitalnog prijemnika); Korak 4: Isključite HDMI kabl (HDMI - High Definition Multimedia Interface).

b) Modul: 1. korak: Isključi TV; 2. korak: izvadi modul iz TV porta.

7.8 IPKO-ovi uređaji funkcionišu samo kada su povezani na električnu energiju, stoga se IPKO fiksne usluge ne mogu pružati tokom nestanka struje.

7.9 Za zamenu bilo kog uređaja koji Korisnik koristi, Korisnik i IPKO će potpisati obrazac za zamenu uređaja, na osnovu kojeg će biti evidentirani novi uređaji koje Korisnik koristi.

Član 8. - Zaštita podataka, privatnost IPKO-ovih korisnika, saradnja sa organima reda

8.1 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/>. Svaki pisani zahtev ili pritužbu u vezi sa korišćenjem podataka korisnik može podneti i na mejl adresu dpo@ipko.com.

8.2. Saradnja sa organima reda. Korisnik snosi punu odgovornost za informacije ili sadržaj podataka koje prenosi trećim licima putem IPKO-ove internet mreže. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, niti za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica putem IPKO-ove mreže. U skladu sa pravosnažnim zakonima na Kosovu, IPKO će saradivati sa organima reda u vezi sa zahtevima koje ti organi budu imale u vezi sa predmetnom uslugom koju koristi Korisnik.

8.3 Hitne službe. Hitne usluge se pružaju Korisniku usluge mobilne telefonije na osnovi pretplate u bilo koje vreme, bez ikakvih ograničenja u pogledu stanja na računu Korisnika. Hitna usluga se pruža za broj za hitne slučajeve 112. Za sve promene u pristupu hitnim službama, korisnici će biti unapred obavešteni. Usluge informacija o lokaciji pozivaoca za potrebe Centra za hitne slučajeve mogu se pružati samo korisnicima mobilne telefonije, a sadrže samo lokaciju ćelije sa koje je korisnik pokrenuo poziv. IPKO nije odgovoran za bilo kakva ograničenja u pristupu hitnim službama ili informacijama o lokaciji pozivaoca zbog nedostatka tehničke izvodljivosti u meri u kojoj usluga omogućava operateru da pokreće pozive na brojeve iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

Član 9. - Rešavanje sporova

9.1 IPKO će pružiti podršku Korisniku putem telefona 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 može podneti bilo koji zahtev ili žalbu u pisanoj formi na zvaničnu imejl adresu info@ipko.com, ili u IPKO-ovim poslovnicama.

9.2 Žalbe ili prigovore na račun Korisnik mora podneti IPKO-u najkasnije 15 (petnaest) dana od njihovog prijema, dok ostale žalbe moraju biti podnete najkasnije 30 (trideset) dana od preduzimanja radnje ili povlačenja radnje pružaoca usluga.

9.3 U slučaju prekida usluge u trajanju od najmanje dvanaest (12) sati, IPKO će nadoknaditi Korisniku dvadeset četiri (24) sata usluge za svaki izgubljeni period od 12 sati. Naknada može biti izvršena u obliku povraćaja novca ili produžavanjem važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.

9.4. U slučaju da stranke ne uspeju da reše problem Korisnika u skladu sa postupcima opisanim u ovom članu, Korisnik može pokrenuti postupak rešavanja spora, uključujući podnošenje žalbe u skladu sa postupcima i pravilima za rešavanje sporova, predviđenim članom 84. Zakona o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109 i članom 29. Uredbe br. 61 o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike elektronskih komunikacionih usluga i Uredbe br. 2024/2 o zaštiti korisnika u oblasti pružanja audio i audiovizuelnih usluga i Uredbe br. 2024/01 o postupku za rešavanje žalbi u NKM.

Član 10. - Viša sila

10.1 Nijedna strana nije odgovorna za neizvršenje svojih obaveza uzrokovano ili proizašlo iz više sile, koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, iznenadni, neodoljivi i van kontrole stranaka, kao što su jaki i ekstremni vremenski uslovi, poplave, klizišta, zemljotresi, oluje, udari groma, požari, teroristički akti, rat (sa ili bez objave rata), pandemija, neredi, eksplozije, štrajkovi ili protesti radnika, građanski nemiri, sabotaza, eksproprijacija od strane vlade ili drugi akti ili događaji koji su van razumne kontrole dotične strane. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje obaveza u slučaju:

- i. odbijanja ili kašnjenja treće strane da pruži IPKO-u telekomunikacione usluge i u slučaju da nema druge alternativne usluge dostupne po razumnoj ceni; ili
- ii. da je IPKO sprečen ograničenjima pravne prirode ili RAEPK-a da pruži navedenu uslugu.

Član 11. – Zakon na snazi

Ovaj sporazum će se regulisati i tumačiti u skladu sa zakonima koji se primenjuju na Kosovu.

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 pravovremeno pronaći zamenu.

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

11.3 U slučaju zaključenja Ugovora na daljinu, Ugovor će biti dostupan Korisniku putem održivih sredstava komunikacije (aplikacija, imejl, zvanična veb stranica IPKO-a, i dr.) i njegovi uslovi će biti prihvaćeni putem istog sredstva. U ovom slučaju, potpisivanje

ugovora od strane obe strane nije potrebno.

11.4 U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, samo korisnici koji su zaključili ugovor na daljinu mogu ga raskinuti putem istog ili sličnog sredstva komunikacije kao ono koje je korišćeno za zaključivanje Ugovora.

