



KUSHTET E ABONIMIT NË SHËRBIMET E KOMBINUARA TË TELEKOMUNIKIMIT “PRIMA”, ME FATURIM MUJOR PËR BIZNESE, TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K (këtu e tuje referuar si “Kushtet e Abonimit”)

Çlan 1 - Sadržaj Ugovora između IPKO i Korisnika

1.1 Ovi Uslovi pretplate, Ugovor o pretplati potpisan između Korisnika i IPKO, relevantni Aneksi, cenovnik naveden u glavnom ugovoru i Rezime Ugovora čine celoviti Ugovor između IPKO i Korisnika za pretplatu na fiksne telekomunikacione usluge, koje pruža IPKO Telecommunications LLC (u daljem tekstu „IPKO”).

1.2 Ovaj Ugovor, način i uslovi pružanja telekomunikacionih usluga sa mesečnim fakturiranjem za preduzeća koje pruža IPKO, regulisani su Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, važećim propisima za pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu koje je odobrila Regulatorna agencija za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „ARKEP”); Pravilnikom o distribuciji pružalaca audio i audiovizuelnih medijskih usluga, koju je odobrila Nezavisna medijska komisija (u daljem tekstu „IMC”) i drugim zakonima koji se primenjuju na usluge koje pruža IPKO.

1.3 Ugovor će biti potpisan u poslovnim prostorijama IPKO. 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“ označava celokupni ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a za korišćenje fiksne usluge/usluga koje je Korisnik izabrao/ugovorio, a koji se sastoji od relevantnih Aneksa i cenovnika navedenog u glavnom ugovoru.

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

„Ugovor na daljinu“ je svaki ugovor zaključen između IPKO-a i Korisnika, prema organizovanoj šemi prodaje ili usluga na daljinu, bez istovremenog fizičkog prisustva strana, 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 istovremeni fizički pristup na mestu koje nije poslovni prostor IPKO-a ili putem sredstva komunikacije na daljinu, odmah nakon što je Korisnik lično i pojedinačno kontaktiran na mestu koje nije poslovni prostor IPKO-a, uz istovremeno fizičko prisustvo 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 važećim zakonskim propisima. „Datum stupanja na snagu“ je datum/vreme kada je Ugovor potpisan.

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

„Suspendizacija“ je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, dok usluga još nije otkazana.

„Otkazivanje/raskid“ je situacija u kojoj 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.

„Korisnik sa mesečnim plaćanjem“ je korisnik koji je izabrao način plaćanja usluga koje koristi. Korisniku sa mesečnim plaćanjem IPKO svakog meseca naplaćuje fiksnu mesečnu uplatu u skladu sa cenovničkim 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 primanje usluge/usluga ugovorenih Ugovorom o pretplati.

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

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

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

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

„LAN (Lokalna mreža)“ 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 pametne televizore (SMART TV), pametne telefone, 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 dobije barem deo vremena (npr. barem jednom dnevno).

„Oglašena brzina“ – je brzina prenosa podataka koju provajder internet pristupa deklarise u komercijalnim komunikacijama, uključujući oglašavanje i marketing koji se odnosi na promociju ponuda internet pristupa. U slučaju da su brzine uključene u marketinšku ponudu provajdera internet pristupa, oglašena brzina mora biti navedena u objavljenim informacijama i u ugovoru za svaku ponudu. Oglašena brzina ne sme preći maksimalnu brzinu navedenu u ugovoru.

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

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

„Promena uslova ugovora“ – znači svaki pregled ili ažuriranje ugovora od strane Pružaoca usluga, što može da uključuje – ali nije ograničeno na – promene tarifa, sadržaja, strukture ili načina pružanja usluga, uključujući tehničke, komercijalne ili administrativne izmene koje se smatraju neophodnim za poboljšanje kvaliteta usluge, prilagođavanje tehnološkom razvoju ili usklađivanje sa regulatornim zahtevima. Svaka takva promena biće unapred obaveštena potrošaču, u skladu sa rokovima i obrascima predviđenim relevantnim zakonodavstvom, omogućavajući mu da ostvari prava koja mu pripadaju po zakonu.

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 www.ipko.com. 3.2 Korisnik će, za korišćene usluge, dobiti račun mesečno, i to 1. u 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 dostupni Korisniku i u fizičkom obliku, na zvaničnim prodajnim mestima.

3.3 Korisnik je dužan da izvrši uplatu za korišćene usluge najkasnije do 10. u tekućem mesecu. Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu do ovog datuma, pružene usluge će biti obustavljene 16. u tekućem mesecu, dok će ugovorni odnos biti u potpunosti raskinut 26. u odgovarajućem mesecu. U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da nadoknadi IPKO-u mesečnu uplatu za tekući mesec, kao i otvorene mesečne obaveze/plaćanja usluga u skladu sa uslovima Ugovora o pretplati i odredbama navedenim u članu 4 ovih Uslova. 3.4 IPKO će fakturirati plaćanja u evrima i Korisnik će moći da izvršava obaveze u evrima. Cene će odražavati porez na dodatu vrednost (PDV), osim za izuzete organe na osnovu važećih zakona na Kosovu. Dodatne obaveze, kao što su bankarska provizija i slično, ostaće na teretu Korisnika.

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. U slučaju obustave usluge, Korisnik je dužan da plati naknadu za ponovno instaliranje obustavljene veze za fiksne usluge, na osnovu cena navedenih u Ugovoru o pretplati i na zvaničnoj IPKO veb stranici www.ipko.com.

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; suspendizacija (blokiranje odlaznih i dolaznih poziva); prekid usluge; slanje predmeta za nadoknadu duga IPKO-u privatnom izvršitelju. U takvom slučaju, IPKO će primeniti kazne za kašnjenje u plaćanju u skladu sa važećim zakonima na Kosovu. Obaveštenje Korisnika od strane IPKO-a biće izvršeno na osnovu podataka Korisnika u ovom ugovoru. Ukoliko 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 o mesečnom obračunu telekomunikacionih usluga stupa na snagu danom potpisivanja i ostaje na snazi na neodređeno vreme. Korisnik će uživati u svim pogodnostima opisanim u uslovima Ugovora od trenutka potpisivanja Ugovora. Trenutkom potpisivanja Ugovora, Korisnik će stupiti 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 se Korisnik slaže da neće raskinuti ovaj Ugovor, niti će promeniti 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, navedenom u Glavnom ugovoru, preostaloj vrednosti mesečnih rata za izabrani uređaj, navedenom u Glavnom ugovoru - u skladu sa tabelom amortizacije za pakete mobilnih telefona, kao i vrednosti uređaja koje koristi (modem, Wi-Fi uređaj i prateća oprema), čija je vrednost navedena u Ugovoru o pretplati, ako isti ne vrati najkasnije u roku od 5 (pet) dana od datum prestanka Ugovora i/ili najkasnije do 5. u narednom mesecu.

Član 4 Trajanje, obnavljanje, uslovi za raskid Ugovora

4.1 Ugovor o mesečnom obračunu telekomunikacionih usluga stupa na snagu danom potpisivanja i ostaje na snazi na neodređeno vreme. Korisnik će uživati u svim pogodnostima opisanim u uslovima Ugovora od trenutka potpisivanja Ugovora. Trenutkom potpisivanja Ugovora, Korisnik će stupiti 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 se Korisnik slaže da neće raskinuti ovaj Ugovor, niti će promeniti 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, navedenom u Glavnom ugovoru, preostaloj vrednosti mesečnih rata za izabrani uređaj, navedenom u Glavnom ugovoru - u skladu sa tabelom amortizacije za pakete mobilnih telefona, kao i vrednosti uređaja koje koristi (modem, Wi-Fi uređaj i prateća oprema), čija je vrednost navedena u Ugovoru o pretplati, ako isti ne vrati najkasnije u roku od 5 (pet) dana od datum prestanka Ugovora i/ili najkasnije do 5. u narednom mesecu.

4.4 Raskid Ugovora od strane IPKO-a

4.4.1 IPKO može ograničiti korišćenje nekih ili svih usluga Korisnika, 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 navedenim 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 mreži IPKO.

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

4.5.1 U slučaju raskida, Korisnik je dužan da obavesti IPKO do 25. u mesecu, jer će nakon 25. u mesecu biti generisana faktura za naredni mesec i ista mora biti plaćena pre nego što raskid stupi na snagu. Isto važi i u slučaju promene paketa na jeftiniji paket, Korisnik mora podneti zahtev do 25-og, u suprotnom je dužan da plati tekući mesec zbog generisanja fakture.

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 u fakturama koje je izdao IPKO, u suprotnom, potonji će pokrenuti pravne postupke za naplatu 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 važećim zakonima. 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 se takođe obrađivati 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. Radi potpisivanja Ugovora o pretplati i prateće dokumentacije, kako bi se pretplatilo na telekomunikacione usluge koje IPKO pruža za preduzeća, Korisnik mora da dostavi IPKO sledeća dokumenta: Poslovni sertifikat; Poslovne informacije sa rokom važenja od najmanje 12 meseci; Kopiju lične karte lica ovlašćenog za zaključenje Ugovora; U slučaju da ovlašćeno lice nije vlasnik preduzeća, originalno ovlašćenje za isto.

5.2. Pristup usluži, između ostalog, omogućavaju uređaji koji omogućavaju pružanje ove usluge, a koji se, u zavisnosti od ugovorene usluge, sastoje od jednog ili svih sledećih uređaja: modem, digitalni prijemnik, modul i pametna kartica. 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 svu opremu koju 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 obavezan da ponudi uslugu digitalne kablovske televizije postojećim korisnicima internet usluga ili fiksne telefonije, najkasnije u roku od 1 radnog dana od trenutka kada Korisnik potpiše Ugovor o korišćenju digitalne kablovske televizije. Novim korisnicima koji nisu pretplaćeni na internet ili fiksnu telefonsku uslugu u trenutku potpisivanja Ugovora o usluži digitalne televizije, usluga će biti pružena 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 na sledeći način:

Pako	Brzina preuzimanja (do)			Brzina otpremanja (do)		
	Max	Min (40%)	Usual (70%)	Max	Min (40%)	Usual (70%)
PRIMA BASIC	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
Prima START	250 Mbps	125 Mbps	200 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40Mbps
PRIMA ULTRA	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40Mbps
PRIMA ULTRA PROMO	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps

5.5. Na brzinu internet usluge koja se pruža u skladu sa izabranom tarifom mogu uticati različiti tehnički faktori i opterećenje mreže, posebno tokom špica. IPKO se obavezuje da obezbedi maksimalnu brzinu deklarisanu u paketu za brzine preuzimanja i otpremanja, garantujući ne manje od 40% ove brzine tokom špica i obično oko 70% maksimalne brzine, u skladu sa pravilima koja je postavio AREPC i tehničkim standardima usluga.

5.6. Prihvatanje gore opisanih brzina zavisi od mnogih faktora, naime koliko je uređaja povezano sa krajnjim uređajem IPKO, lokacije Korisnika, aplikacija učitanih na uređaju Korisnika, njihove konfiguracije, velikog saobraćaja na lokaciji itd. Shodno tome, gore opisane brzine biće obezbeđene do uređaja IPKO (modema), a IPKO ne može da kontroliše uređaje Korisnika koje isti koristi za prijem usluge.

5.7. Obaveštavanjem Korisnika unapred, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. 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 sprečila zagušenja ili bezbednost mreže, takve mere će biti srazmerne i trajeće koliko god je potrebno/neophodno.

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

5.8.1 Vremenski okvir za popravku nedostataka

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

5.9 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 katastrofama 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 popravi te kvarove, poštujući listu prioriteta iz člana 28. Pravilnika br. 61 Prot. Prot. 005/B/2. 5.10 IPKO ni u kom trenutku neće biti odgovoran za gubitak prihoda; gubitak profita; gubitak ugleda; gubitak mogućnosti; gubitak ugleda; ili bilo kakvu direktnu ili indirektnu ili posledičnu štetu, osim u slučaju namerne ili grube nepažnje od strane IPKO-a.

5.11 Me nëshkrimin e Kontratës, Përdoruesin pranon se: (i) IPKO nuk mban përgjegjësi për transmetimin dhe ligjshmërinë e pëmbajtjes së komunikimit të ofruar nga të tretët në rrjetin e IPKO; (ii) IPKO nuk ka kontroll dhe nuk mban përgjegjësi për ndonjë humbje ose dëmtim që rezulton nga përdorimi i dhe/ose faqet e internetit ose pëmbajtjen që arrihet nëpërmjet Shërbimit.

5.12 Korisnik potvrđuje da IPKO ne može biti odgovoran za bilo kakve troškove ili štete koje mogu nastati kao rezultat korišćenja interneta ili drugih sistema i mreža, uključujući gubitak

podataka uzrokovan kašnjenjima, neisporukom, netačnim prenosima, 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 osigurao bezbednost mreža i/ili pruženih 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 van mera koje IPKO može preduzeti.

5.13 IPKO-ova digitalna televizijska usluga je zaštićena važećim Zakonom o autorskim i drugim srodnim pravima, kao i drugim relevantnim zakonima koji važe na Kosovu. Strogo je zabranjeno umnožavanje, ponovno objavljivanje, skladištenje, reemitovanje ili redistribucija bilo kog programa emitovanog na IPKO digitalnoj televiziji Kalor. Predmetna usluga se koristi samo za ličnu i nekomercijalnu upotrebu.

5.16 Korisnik, u slučaju izbora OTT paketa - IPKO TV, imaće pristup IPKO TV televizijskom sadržaju putem ove platforme sa samo jednim kreiranim nalogom, kome se može pristupiti sa različitim uređajima, ali samo na 3 ekrana istovremeno, odnosno 1 televizor i 2 druga uređaja.

5.17 Da bi imao pristup platformi „IPKO TV“, Korisnik, nakon zaključenja Ugovora na zvaničnim prodajnim mestima IPKO, dobiće kod na broju telefona navedenom u Ugovoru, koji će služiti za registraciju na platformi „IPKO TV“, u kom slučaju Korisnik mora otvoriti nalog na IPKO TV registracijom na veb stranici IPKO TV. Registracija putem mobilne aplikacije IPKO TV nije moguća; umesto toga, Korisnik će biti preusmeren na veb stranicu radi registracije.

Član 6 – Korišćenje Usluge

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

- (i) nezakonite svrhe, za objavljivanje, otpremanje ili prenošenje poruka, informacija ili fotografija koje su neprikladne ili pornografske, preteće, rasističke, uvredljive, klevetničke; za uznemiravanje, pretnje ili kršenje prava drugih; za distribuciju virusa ili za bilo koje drugo ponašanje koje ima za cilj da spreči druge korisnike da slobodno koriste Uslugu;
- (ii) za omogućavanje pristupa maloletnicima pornografskim ili drugim neprikladnim programima i/ili internet adresama;
- (iii) za kršenje prava intelektualne svojine bilo koje druge osobe, uključujući autorska prava; za kršenje privatnosti i ličnih podataka; (iv) za nanošenje štete brendu IPKO i njegovom ugledu. Pored toga, Korisnik nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga za bilo koju zabranjenu, neprikladnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, klevetničku ili prevarnu svrhu ili da nanese bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje bilo koje 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 važećim zakonima, IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

- i. Da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Ugovorom;
- ii. Da automatski obustavi ili otkaze uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve obaveze za nadoknadu štete Korisniku i kao rezultat toga da zahteva nadoknadu štete koju je Korisnik pretrpeo zloupotrebom.

iii. Da sarađuje sa nadležnim organima za sprovođenje zakona u postupku za kršenje zakona.

6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga, što 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 pisani sporazum sa posebnim ugovorom sa IPKO. Korišćenje proizvoda i usluga IPKO je jasno ograničeno na Korisnika, čije se ime nalazi u Ugovoru o pretplati. Pogodnosti, prava i obaveze koje je Korisnik prihvatio ovim ugovorom ne mogu se preneti na treće lice bez pismene saglasnosti IPKO.

6.6 Korisnik mora odmah obavestiti IPKO u vezi sa svim potencijalnim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.

6.7 Korisnik mora dati tačne lične podatke kada to IPKO zahteva. Za svaku promenu ovih informacija, Korisnik mora obavestiti IPKO u roku od deset (10) dana od datuma promene.

6.8 Suspendovanje i otkazivanje usluga

6.8.1 IPKO može, uz prethodnu najavu, suspendovati Usluge Korisnika u celosti ili delimično u slučaju da Korisnik ne plati bilo koji iznos koji dužuje IPKO-u po ovom Ugovoru na datum dospeća naveden u fakturi, ili u slučaju bilo kakve prevarne aktivnosti protiv IPKO-ovih proizvoda i usluga.

6.8.2 IPKO može, bez prethodne najave, otkazati Usluge Korisnika iz bilo kog opravdanog razloga, uključujući, bez ograničenja: i. kada Korisnik ne ispunji obaveze koje proizilaze iz Ugo vora (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 promeni. 6.8.3 U slučaju otkazivanja, IPKO će povući svaku preostalu vrednost na računu Korisnika.

Član 7 - Oprema i mrežni objekti kompanije IPKO:

7.1 Pristup usluzi, između ostalog, omogućen je opremom koja omogućava pružanje ove usluge, a koja se, u zavisnosti od ugovorene usluge, sastoji od jedne ili sve sledeće opreme: modem, glasovni modem za fiksni telefon (glasovni modem), digitalni prijemnik, modul i pametna kartica. Sva oprema je vlasništvo kompanije IPKO 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 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 lokalnu mrežu Korisnika i ne snosi nikakvu odgovornost za oštećenje ili gubitak takvih 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 nedostatke 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 korisnika (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. Sva eventualna oštećenja na korisničkoj opremi ili instalacijama, koja mogu biti uzrokovana ili su uzrokovana neispravnosću ovih zaštitnih mera ili nepoštovanjem regionalnih standarda i normi, neće biti nadoknadena od strane IPKO-a.

7.7 Radi bezbednosti Korisnika i kućnih aparata Korisnika, preporučuje se da potonji uzemlje na zajedničkoj tački svu video i audio opremu i instalacije povezane na IPKO 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) kako bi zaštitio domaćinstvo od nestabilnog napona i nestanka struje;

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

b) Uputstva za pravilno isključivanje IPKO opreme:

i. Digitalni prijemnik: Korak 1: 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). ii.) Modul: Korak 1: Isključite televizor, Korak 2: Isključite modul iz TV porta. 7.8 IPKO oprema radi samo kada je povezana na električnu energiju, stoga se IPKO fiksne usluge ne mogu pružati tokom nestanka struje.

7.9 Za svaku promenu opreme koju koristi Korisnik, Korisnik i IPKO će potpisati obrazac za zamenу opreme, na osnovu kojeg će biti evidentirana nova oprema koju koristi Korisnik.

Član 8 - Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a, saradnja sa organima za sprovođenje zakona

8.1. Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a. IPKO u potpunosti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka obrađuje lične podatke korisnika svojih elektronskih komunikacionih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, fiksni broj telefona, mobilni broj, imej adresu. - Korisnik se može informisati o postupcima čuvanja i obrade ličnih podataka na zvaničnoj veb stranici IPKO-a <https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/> . Korisnik takođe može podneti svaki zahtev ili žalbu u pisanoj formi u vezi sa korišćenjem podataka, na imej adresu dpo@ipko.com.

8.2. Saradnja sa organima za sprovođenje zakona. Korisnik snosi punu odgovornost za informacije ili sadržaj podataka koje prenosi i prenosi trećim licima putem internet mreže IPKO-a. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, niti za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica putem mreže IPKO-a. U skladu sa važećim zakonima na Kosovu, IPKO će sarađivati sa organima za sprovođenje zakona u vezi sa zahtevima koje te agencije budu imale u vezi sa predmetnom uslugom koju koristi Korisnik.

8.3 Hitne službe. Hitne službe se pružaju za uslugu mobilne telefonije u bilo koje vreme, bez ikakvih ograničenja u pogledu statusa naloga Korisnika. Hitna služba 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 fiksne telefonije, a sadrže samo lokaciju čelije sa koje je korisnik pokrenuo poziv. Fiksna telefonija IPKO-a radi samo kada je telefon povezan na struju, stoga se pozivi ne mogu obavljati tokom nestanka struje u slučaju hitnih poziva. IPKO je odgovoran za sva ograničenja pristupa hitnim službama ili informacijama o lokaciji pozivaoca zbog nedostatka tehničke izvodljivosti, sve dok usluga dozvoljava 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 imej adresu info@ipko.com ili u IPKO prodavnicama.

9.2 Žalbe ili prigovore na fakturu 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 produžetkom važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.

9.4. U slučaju da Strane ne uspeju da reše problem Korisnika u skladu sa postupcima opisanim u ovom članu, Korisnik može pokrenuti postupak za rešavanje spora, uključujući podnošenje žalbe u skladu sa postupcima i pravilima za rešavanje spora, predviđenim članom 84 Zakona o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109 i članom 29 Pravilnika br. 61 o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike usluga elektronskih komunikacija.

Član 10 - Viša sila

10.1 Nijedna strana nije odgovorna za neizvršenje svojih obaveza uzrokovanih ili posledica više sile, koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, iznenadni, neodoljivi i van kontrole strana, 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, štrajk ili protest radnika, građanski nemiri, sabotaza, eksproprijacija od strane vlade ili bilo koji drugi čin ili događaj koji je van razumne kontrole odgovarajuće strane. IPKO nije odgovoran za neizvršenje svojih 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. IPKO je sprečen ograničenjima pravne ili RAEKP prirode da pruži navedenu uslugu.

Član 11 - Primenljivo pravo Ovaj ugovor 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 ovih Opštih uslova pretplate nezakonita ili neprimenljiva, ista će biti uklonjena, dok će preostale odredbe ostati na snazi i IPKO će bez odlaganja pronaći zamenu.

12.2 U slučaju da je bilo koja odredba ovih Uslova pretplate u suprotnosti sa bilo kojom odredbom Ugovora o pretplati, koja reguliše uslove korišćenja određenih usluga, odredbe Ugovora o pretplati će imati prednost.

12.3 U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, Ugovor će biti dostupan Korisniku putem trajnih sredstava komunikacije (aplikacija, e-pošta, zvanična veb stranica IPKO-a, itd.) i njegovi uslovi će biti prihvaćeni putem istih sredstava. U ovom slučaju, potpisivanje ugovora od strane 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 sredstva komunikacije kao ono koje je korišćeno za zaključivanje Ugovora.