



USLOVI PRETPLATE NA KOMBINOVANE TELEKOMUNIKACIONE USLUGE „PRIMA“, SA MESEČNIM FAKTURISANJEM ZA POSLOVNE KORISNIKE, KOJE PRUŽA IPKO TELECOMMUNICATIONS L.L.C. (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, odgovarajući Aneksi, cenovnik utvrđen u glavnom ugovoru, kao i Sažetak ugovora, čine Ugovor u celini između IPKO-a i Korisnika o pretplati 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 celokupan ugovorni odnos između korisnika i IPKO-a za korišćenje fiksne(ih) usluge(a) koju(e) je korisnik izabrao/ugovorio, a koji se sastoji od dotičnih aneksa i cenovnika navedenog u glavnom ugovoru.

„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 korisnik obrati lično i individualno 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.

„Korisnik sa mesečnim fakturisanjem“ je korisnik koji je izabrao način plaćanja za usluge koje koristi. Korisniku sa mesečnim fakturisanjem 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 fiksnе 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 deklarise 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.

„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 poštovanju 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 iskorišćene usluge, dobiti račun mesečno, tačnije 1. u svakom mesecu. Potpisivanjem Ugovora o pretplati i ovih Uslova, Korisnik pristaje da prima račun putem elektronske pošte, na imejlu 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 plaćanje za iskorišćene usluge, najkasnije do 10. u tekućem mesecu. Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje do ovog datuma, pružene usluge će biti obustavljene 16. dana u tekućem mesecu, dok će ugovorni odnos biti u potpunosti raskinut 26. u dotičnom mesecu. U slučaju raskida Ugovora, korisnik je dužan da nadoknadi IPKO-u mesečnu uplatu za tekući mesec, kao i neplaćene mesečne obaveze/plaćanja 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 račun(e) onlajn na www.shop.ipko.com, u IPKO-ovim prodavnicama, kod ovlašćenih distributera ili preko banke. Ukoliko korisnik ne poštuje rok za plaćanje računa, IPKO zadržava pravo da obustavi uslugu o kojoj je reč. U slučaju obustave usluge, Korisnik je dužan da plati naknadu za ponovno instaliranje obustavljene veze za fiksne usluge, na osnovu cene koje su definisane u Ugovoru o pretplati i na zvaničnoj IPKO-ovoj 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; 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 o telekomunikacionim uslugama sa mesečnim fakturisanjem stupa na snagu danom njegovog potpisivanja i ostaje na snazi na neodređeno vreme. Korisnik će uživati sve pogodnosti opisane u uslovima Ugovora od trenutka potpisivanja Ugovora.

4.2 Cena instalacije usluge iznosi 100€, međutim IPKO će je primeniti samo u slučaju raskida ovog Ugovora pre isteka njegovog početnog perioda. U slučaju prevremenog raskida, Korisnik je dužan da IPKO-u nadoknadi i preostalu vrednost mesečnih rata za izabrani uređaj, u slučaju kupovine nekog uređaja od IPKO-a, prema iznosu i planu plaćanja utvrđenim u aneksu ovog Ugovora; kao i, u slučaju nevraćanja opreme dobijene na korišćenje, odgovarajuću vrednost opreme, prema ceni utvrđenoj od strane IPKO-a u osnovnom ugovoru.

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 na neodređeno vreme. A, na zahtev Korisnika za raskid, IPKO je 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 generisan račun za naredni mesec i isti mora biti plaćen pre nego što raskid stupi na snagu. Isto važi i u slučaju promene paketa na jeftiniji paket, korisnik mora podneti zahtev do 25. u suprotnom je dužan da plati tekući mesec zbog generisanja računa.
- 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 pravosnažnim zakonima.
- 4.8 Korisnik može raskinuti ugovor, uz pisano obaveštenje i bez navođenja razloga za to, službenim 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 ispunji sve obaveze koje ima prema IPKO-u.

Pružanje i korišćenje usluge

Član 5. - Pristup pruženju 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-u sledeća dokumenta: potvrdu biznisa (preduzeća); 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 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 kgovora. 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:

Paket	Brzina preuzimanja (do)			Brzina otpremanja (do)		
	Max	Min (50%)	Obična (80%)	Max	Min (50%)	Obična (80%)
PRIMA S	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
Prima M	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
PRIMA L	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps

- 5.5. 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 50% ove brzine tokom špica i obično oko 80% maksimalne brzine, u skladu sa pravilima koje je definisao RAEPK i tehničkim standardima usluga.
- 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 od IPKO-ovog uređaja (modema), a IPKO ne može da kontroliše uređaje korisnika koje isti koristi za prijem usluge.
- 5.7 Uz prethodno obaveštavanje korisnika, IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidu 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 popraviti 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.

5.8.1 Trajanje otklanjanja kvarova

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

- 5.9 U skladu sa ovim Opštim uslovima pretplate, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje 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 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.
- 5.11 Potpisivanjem ugovora, korisnik potvrđuje da: (i) IPKO nije odgovoran za prenos i zakonitost sadržaja komunikacija koje pružaju treća lica na IPKO-ovoj mreži; (ii) IPKO nema kontrolu nad i nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu korišćenjem i/ili veb stranica ili sadržaja kojima se pristupa putem usluge.
- 5.12 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.

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

5.17 Da bi imao pristup platformi „IPKO TV“, korisnik će, nakon zaključenja jgovora na zvaničnim prodajnim mestima IPKO, dobiti kod na broj telefona naveden 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 uslugu, 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 distribuira 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 usluga korišćena od trećeg lica.

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, ne limitirajući

:

i. kada Korisnik ne ispunji 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.

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 internetskom 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 грома 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 neispravnošću 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 uzemljeni na zajedničkoj tački svu video i audio opremu i instalacije povezane na IPKO-ovu mrežu, dok tokom udara грома, korisnik mora isključiti opremu iz električne utičnice i/ili koristiti/instalirati zaštitnike od prenapona kako bi zaštitio domaćinstvo od udara грома 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 ispravno 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: 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-ovih uređaja:

i. Digitalni prijemnik: 1. korak: Isključite televizor i STB (digitalni prijemnik); 2. korak: Isključite kabl STB-a iz struje; 3. korak: Izvadite IPKO-ov RF kabl (radio-frekventni konektor) iz STB-a (digitalnog prijemnika); 4. korak: Izvadite HDMI kabl (HDMI - High Definition Multimedia Interface). ii.) Modul: 1. korak: Isključite televizor, 2. korak: Uklonite modul iz TV porta.

ii.) 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 IPKO-ovih korisnika. IPKO, u potpunosti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, obrađuje lične podatke korisnika njegovih elektronskih komunikacionih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, fiksni broj telefona, broj mobilnog telefona, adresu e-pošte. - Korisnik se može informisati o procedurama za čuvanje i obradu ličnih podataka na zvaničnoj veb stranici IPKO-a <https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/>.

Korisnik takođe može podneti bilo koji zahtev ili žalbu u pisanoj formi u vezi sa korišćenjem podataka, na imejl 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 sarađivati 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 službe se pružaju za uslugu mobilne telefonije u bilo kom trenutku, bez ikakvih ograničenja u vezi sa stanjem na račun korisnika. Hitna služba se pruža za hitni broj 112. Za sve promene u pristupu hitnim službama, korisnici će biti unapred obavешteni. Usluge informacija o lokaciji pozivaoca za potrebe hitne pomoći mogu se pružati samo korisnicima fiksne telefonije, a sadrže samo lokaciju čelije sa koje je korisnik pokrenuo poziv. IPKO-ova fiksna telefonija radi samo kada je telefon priključen na električnu energiju, stoga se pozivi ne mogu obavljati tokom nestanka struje u slučaju hitnih poziva. IPKO nije odgovoran za bilo kakva ograničenja u pristupu hitnim službama ili informacijama o lokaciji pozivaoca zbog nedostatka tehničke izvodljivosti, sve dok usluga dozvoljava operateru da započne 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 poslovnica.

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 nesporazuma, uključujući podnošenje žalbe u skladu sa procedurama i pravilima za rešavanje sporova, 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 elektronskih komunikacionih usluga.

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 oštri 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 ugovor će se regulisati i tumačiti u skladu sa primenjivim zakonima na Kosovu.

Član 12. - Završne odredbe

12.1 U slučaju da je bilo koja odredba u ovim Opštim uslovima pretplate nezakonita ili neprimenjiva, 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.

12.3 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.

12.4 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.

IPKO

[Ime i prezime]

[Date]

Mesto/Place

Datum/ Date

Potpis/ Signature

Korisnik

[Ime i prezime]

[Date]

Mesto/Place

Datum/ Date

Potpis/ Signature