Lagjja Ulpiana | Rr. Zija Shemsiu | Nr. 34 | Prishtinë | 10000 | Kosovë
T 038 700 000 | F 038 700 001 | E office@ipko.net | W www.ipko.com

USLOVI PRETPLATE NA USLUGE MOBILNE TELEFONIJE SA MESEČNIM OBRAČUNOM ZA PRIVATNE KORISNIKE, KOJE NUDI 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, relevantni aneksi, cenovnik definisan u glavnom ugovoru kao i sažetak ugovora čine ceo Sporazum između IPKO-a i Pretplatnika za pretplatu na usluge mobilne telefonije koje pruža IPKO Telecommunications LLC (u daljem tekstu „IPKO“).

1.2 Ovaj sporazum, način i uslovi za pružanje mobilnih telekomunikacionih usluga sa mesečnim obračunom za privatne korisnike koju pruža IPKO, biće regulisani Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, primenjivim uredbama za pružanje elektronskih telekomunikacionih usluga na Kosovu odobrenih od strane Regulatornog autoriteta za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu „RAEPK“) kao i drugih primenjivih zakona za pružane usluge od stane IPKO-a.

1.3 Ugovor će biti potpisan u poslovnim objektima 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 zaključenja ugovora takođe nameće isti način raskida istog.

Član 2. – Definicije

U ovim Uslovima pretplate, sledeće definicije će se shvatiti na sledeći način:

„Sporazum“ označava ceo ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a o korišćenju dotične usluge, koji se sastoji od Osnovnog ugovora koji je potpisao Korisnik, relevantnih aneksa, ovih Uslova pretplate, objavljenog cenovnika IPKO-a i drugih propratnih dokumenata.

„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 momenta zaključenja ugovora, uključujući i ovaj trenutak, kao što su: aplikacija, email, veb stranica ili bilo koji drugi način stabilne komunikacije.

„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, neposredno nakon što je Korisnik bio lično i pojedinačno na mestu koje nije poslovni objekat IPKO-a, u istovremenom fizičkom prisustvu IPKO-a i Korisnika. U slučaju zaključivanja Ugovora na daljinu ili van poslovnog prostora, elektronskim putem ili korišćenjem elektronskog potpisa, ovaj proces će se odvijati u skladu sa primenjivim zakonodavstvom na snazi.

„Usluge“ su osnovne usluge glasovne/SMS komunikacije i prenosa podataka preko IPKO-ove mreže u skladu sa relevantnim ovlašćenjem.

„Početni rok“ je početni rok za zaključivanje pretplatničkih ugovora koji može biti 12, 24 meseca ili čak i duži. Ugovor na rok duži od 24 meseca može se primeniti kada je to zahtev ili potreba ili slobodno izražavanje volje Korisnika.

„Negeografski brojevi“ su brojevi telefona koji ne daju naznaku geografske lokacije telefonskog broja.

„SIM kartica“ je kartica koja sadrži kod koji omogućava povezivanje na mrežu i identifikaciju pripejd korisnika. SIM kartica, smeštena u paket, omogućava zaštitu pripejd Korisnika putem PIN koda (Personal Identification Number). Kada se kod neuspešno unese tri puta zaredom, nalog se privremeno blokira. SIM kartica se može otključati unošenjem PUK (Personal Unblocking Key) koda.

„Datum stupanja na snagu“ je datum/vreme kada su Korisnik i IPKO potpisali Ugovor.

„Datum aktivacije/puštanja usluge“ je vreme od kojeg Korisnik ima pristup usluzi i može da koristi izabranu uslugu.

„Aktivan status“ je stanje SIM ili e-SIM kartice u kome Korisnik može da koristi sve usluge koje pruža IPKO.

„Pasivni status“ je stanje SIM ili e-SIM kartice u kojem Korisnik može ograničeno da koristi usluge.

„Obustava“ je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, osim ako su usluge i proizvodi koje je Korisnik odabrao otkazane.

„Otkazivanje/Raskid“ je stanje u kojem su sve usluge kojima je Korisnik imao pristup otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate/ aktivacije usluga, što znači zaključivanje novog Ugovora.

„Korisnik usluga“ je fizičko ili pravno lice koje je pretplaćeno na jedan ili više proizvoda i usluga koje pruža IPKO i koje direktno ili indirektno prihvata IPKO-ove Uslove korišćenja.

„Korisnik sa mesečnim obračunom“ je Korisnik koji je odabrao način plaćanja sa mesečnim obračunom za usluge koje koristi. Korisnicima sa mesečnim obračunom se svakog meseca obračunava fiksna naplata od IPKO-a u skladu sa cenovnikom tarifnog plana, kao i druge usluge koje IPKO pruža i koje Korisnik kupio tokom meseca.

„Mreža“ je prostor na kome su povezani uređaji, bežični ili žični, koji omogućavaju pružanje telekomunikacionih usluga.

„Negeografski brojevi“ su brojevi telefona koji ne daju naznaku geografske lokacije telefonskog broja.

„E-SIM“ je unapred instaliran čip u krajnjem uređaju, koji se aktivira dodavanjem profila koji pripada telefonskom broju, koji se može preuzeti preko Interneta, što omogućava povezivanje, komunikaciju i korišćenje mobilne telefonije.

„Pola SIM kartice“ - je SIM kartica smanjene veličine, koja se koristi u krajnjim uređajima koji zahtevaju određeni format manji od pune SIM kartice.

„Tarifa poziva“ je iznos definisan u skladu sa cenovnikom u tarifnom planu koji plaćaju Korisnici za korišćenje usluga.

„Prenosivost brojeva (Portabilnost)“ – pravo korisnika da zadrži postojeći broj prilikom prelaska kod drugog operatora.

„Donatorski operator“ – operator iz čije mreže se broj prenosi.

„Operator primalac“ – operator u čiju mrežu se broj prenosi.

„Cooling-Off“ – period od sedam (7) dana tokom kojeg se Pretplatnik može vratiti prethodnom operatoru.

„Repatriation“ – vraćanje broja prethodnom operatoru u slučaju neovlašćenog prenosa broja.

„Naknada preostalog kredita“ – postupak povraćaja preostalog prepaid kredita korisnicima sa prepaid uslugom nakon izvršenog prenosa broja.

„Paket INIFINIT“ je poseban paket usluge mobilne telefonije za postpejd korisnike pri čemu Korisnik, u zavisnosti od paketa koji Korisnik izabere i u zavisnosti od početnog vremenskog ograničenja Ugovora koji odabere, dobija minute, SMS i GB.

„Paket INFINIT sa UREĐAJEM“ je poseban paket usluge mobilne telefonije za postpejd korisnike pri čemu Korisnik, u zavisnosti od paketa koji Korisnik odabere, dobija minute, SMS i GB. U zavisnosti od paketa koji Korisnik odabere zavisi i od vrste uređaja koji je Korisnik saglasan da plaća na rate za vreme trajanja Ugovora, čija je vrednost definisana u Glavnom ugovoru**.**

„Promena uslova ugovora“ – znači svaka revizija 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 ima po zakonu.

Član 3. – Cena, naknade i način plaćanja

3.1 Cene paketa, cene priključka i modaliteti aplikacija opisani su u Ugovoru o pretplati, rezimeu ugovora i relevantnim dodacima potpisanim od strane korisnika i/ili na IPKO-ovoj zvaničnoj internet strani www.ipko.com.

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

3.3IPKO će učiniti dostupnim sadržaj i trajanje paketa.

3.4 U slučajevima kada Korisnik ugovori određeni paket sa uređajem, tim povodom uređajem dobija prema paketu kojem pripada, ali u međuvremenu ne plati mesečni račun, IPKO će prekinuti uslugu i pripejd plaćanje biti izgubljeno i nadoknadiće IPKO-u investicionu vrednost pružanja ove usluge, dakle vrednost preostalih meseci usluge kao i preostale rate za uređajem.
3.5 U slučajevima kada Korisnik ugovori određeni paket bez ili sa telefonom, a u međuvremenu želi da promeni paket, tada je Korisnik dužan da plati ukupnu cenu drugog paketa koji želi da uzme, i tim povodom gubi sve pogodnosti prvog paketa koje je koristio do trenutka aktivacije drugog paketa.
3.6 Nakon što potroše minute/ SMS-ove/ MB koji su deo odgovarajućih paketa, korisnici će snositi dodatne troškove, dakle do zadatog limita paketa. Dodatni troškovi su definisani u Osnovnom ugovoru koji potpisuje Korisnik ili odgovarajućim aneksima.
3.7 Korisnik će primiti račun(e) od IPKO-a od 1. do 6. u dotičnom mesecu, a Korisnik mora platiti račun najkasnije do 10. u istom mesecu. Korisnik će primati račune za uslugu koju pruža IPKO u tri različita oblika: SMS račun, PDF račun putem e-pošte, self-care portal (portal samostalno staranje o mesečnim troškovima). Na ovom portalu, Korisnik će imati pristup svim računima i za prethodne mesece.
3.8 U slučaju da Korisnik ne plati vrednost usluge koju je dobio od IPKO-a 2 uzastopna meseca, IPKO će imati pravo da prekine uslugu kao i broj koji je u posedu.
3.9 Korisnik može da proveri svoj nalog u bilo kom trenutku pozivom na kratki broj *123#.
3.10 Korisnik ima obavezu da IPKO-u dostavi tačne kontakt informacije, odnosno email i adresu stanovanja, kako bi dobijao račune.
3.11 Pristup sistemu self-care portala(portal za samostalno staranje o mesečnim troškovima) se obavlja praćenjem sledećih koraka:

- Korisnik mora poslati zahtev putem USSD-a
- Korisnik će dobiti SMS sa korisničkim imenom i lozinkom
- Korisnik mora da kreira lični nalog na poslovnom portalu (self-care portal)
- Korisnik će dobiti token SMS kod svaki put kada zatraži da se poveže na poslovni portal (self-care portal)

Član 4. Trajanje, obnavljanje, uslovi za raskid Sporazuma
4.1 Ugovor za usluge mobilne telefonije sa mesečnim obračunom telekomunikacija za privatne korisnike 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 Infinit paket sa opremom. U trenutku potpisivanja Ugovora, Korisnik će stupiti u početni obavezan period Ugovora, koji će trajati 12 ili 24 meseca, u zavisnosti od toga šta je definisano Ugovorom o pretplati. Ovaj period je obavezan, zbog sniženih cena i pogodnosti koje Korisnik ostvaruje, pa je Korisnik saglasan da ne raskine ovaj Ugovor, niti da promeni uslugu na jeftiniji paket.
4.2 Korisnik je saglasan da u slučaju njegovog raskida Ugovora paket sa opremom, pre početka ili tokom obaveznog 9-mesečnog perioda Ugovora u slučaju da je Korisnik potpisao Ugovor na period od 12 meseci, ili tokom trajanja obaveznog 12-mesečnog perioda Ugovora u slučaju kada je Korisnik potpisao Ugovor na period od 24 meseca, ili zahteva za promenu paketa po nižoj ceni, Korisnik je dužan da IPKO-u nadoknadi mesečnu uplatu usluge za preostali period meseci tokom obaveznog ugovornog perioda, po ceni definisanoj u Glavnom ugovoru, preostala vrednost mesečnih rata za izabrani uređaj u slučaju paketa sa telefonom, definisanih u Glavnom ugovoru - a čija je vrednost definisana Ugovorom o pretplati.
4.3 IPKO će blagovremeno obavestiti Korisnika o svim predloženim izmenama uslova Sporazuma, najkasnije trideset (30) dana pre stupanja na snagu ovih izmena. U slučaju neslaganja sa izmenom uslova Sporazuma, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor, bez kažnjavanja plaćanjem za preostale mesece. Pravo na raskid ugovora može se iskoristiti u roku od dva (2) meseca nakon takvog obaveštenja.
4.4 IPKO će obavestiti Korisnika o mogućnosti njegovog raskida ili produžetka, 30 (trideset) dana pre isteka početnog obaveznog roka. U slučaju da Korisnik (nakon prijema navedenog obaveštenja) ne zatraži raskid ili obnavljanje određenog roka Ugovora, ovaj ugovor se pretvara u Sporazum na neodređeno vreme. Dok, na zahtev Korisnika za raskid, IPKO ima obavezu da raskine ugovor nakon isteka obaveznog roka.
4.5 U svakom slučaju raskida ovog Ugovora, bilo od strane Korisnika ili od strane IPKO-a, Korisnik je dužan da plati sve finansijske obaveze koje postoje prema IPKO-u, u skladu sa rokovima navedenim na računima koje izdaje IPKO, u suprotnom, ovaj poslednje pomenuti će pokrenuti zakonske procedure za izvršenje duga.
4.6 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.
4.7 Korisnik može raskinuti ugovor, uz pismenu najavu i bez navođenja razloga, službenim radnim danima, u službenom radnom vremenu 08:00-16:00. Zahtev će se obraditi takođe radnim danima, u radnom vremenu od 08:00-16:00 časova. Sporazum će biti raskinut u skladu sa glavnim uslovima pružanja usluga opisanim u Ugovoru o pretplati. IPKO će prekinuti uslugu što je pre to tehnički moguće i to će pismeno potvrditi Korisniku, koji je dužan da ispuni sve obaveze koje ima prema IPKO-u.

Pružanje i korišćenje usluge
Član 5. – Pristup ponuđenoj usluzi i kvalitet usluge
5.1 Da bi imao pristup uslugama mobilne telefonije za privatne korisnike sa mesečnim obračunom (postpaid) bez ili sa telefonom, Korisnik je dužan da potpiše ugovor sa IPKO-om. Za zaključenje ugovora Korisnik mora kod sebe imati važeću ličnu kartu ili pasoš, radi provere ličnih podataka.
5.2 Ako Korisnik nije navršio 16 godina, onda Ugovor mora da zaključi njegov roditelj ili zakonski staratelj, koji po potpisivanju Ugovora mora IPKO-u dostaviti kopiju svoje lične karte, kao i uverenje o porodici/odluku suda. (za slučaj potpisivanja ugovora od strane zakonskog staratelja).
5.3 Da bi se omogućilo korišćenje usluge o kojoj je reč u uslugama mobilne telefonije za privatne korisnike sa mesečnim obračunom (postpaid), IPKO je u obavezi da registruje Korisnika. Da bi omogućio ovu registraciju, Korisnik je dužan da poseduje važeću ličnu kartu ili pasoš, ili u slučaju situacije opisane u tački 5.2 gore, dokumente opisane u istom stavu.
5.4 Nakon registracije Korisnika, IPKO će aktivirati njegovu SIM karticu, najkasnije 24 sata nakon potpisivanja Sporazuma između Korisnika i IPKO-a.
5.5 Modalitet brzine interneta Korisnici mogu očekivati da postići u različitim mestima u oblasti pokrivenosti u realnim uslovima, u zavisnosti od izabranog tehnološkog režima. Ova vrednost proizilazi iz merenja na teritoriji cele države i može da varira u zavisnosti od performansi uređaja i lokacije Korisnika tokom korišćenja usluge.
5.6. Za omogućavanje korišćenja usluge mobilne telefonije sa mesečnom naplatom, Korisniku će biti obezbeđena SIM kartica, koja će biti aktivirana u trenutku aktiviranje Osnovnog ugovora. Takođe, u okviru osnovnog Ugovora, Korisnik će kao nosilac Ugovora imati mogućnost da u Ugovor uključi i drugi broj.
sa mesečnim obračunom, čije vlasništvo prelazi na nosioca Ugovora u trenutku kada broj koji nosilac Ugovora želi da uključi u Ugovor potvrdi uključivanje
njegov pristanak u prodavnicama IPKO.
5.7. U slučaju da broj uključen u Ugovor od strane Nosioca Ugovora želi da se povuče iz predmetnog paketa, tada će Nosilac Ugovora imati pravo da Podnesite zahtev na zvaničnim mestima IPKO-a da se dotični broj ukloni iz dotičnog paketa. Nakon napuštanja predmetnog paketa, vlasništvo nad paketom će biti vraćeno drugom korisniku. broj uz uslov da se nosilac ugovora zajedno sa korisnikom broja pojavi na prodajnom mestu IPKO kako bi potpisali odgovarajuće obrasce za prenos broja drugom korisniku od strane nosioca ugovora. U trenutku prenosa broja, nosilac Ugovora neće imati nikakva prava na predmetni broj.
5.8. Uz predmetnu uslugu, Korisnik ima pravo da uključi 9 novih ili postojećih pripejd brojeva mobilnih telefona u okviru Ugovora, koji moći će da koristi jedan od paketa Tip, Tip Mini, Tip Super i Tip Mak, u zavisnosti od tarife koju aktivira Korisnik kao nosilac Ugovora, prednosti TIP paketi, nalaze se na glavnom sajtu https://vvv.ipko.com/
5.9. Korisnik, kao nosilac ugovora, imaće pravo da uključi ili ukloni brojeve u okviru osnovnog ugovora. Korisnik može da proveri listu brojeva sa avansno plaćanje u okviru Osnovnog ugovora preko menija sa šifrom *710#. Korisnik će moći da doda pripejd brojeve u okviru Ugovora do 9 brojeva sa kroz meni sa kodom *710#, kao i da ih uklonite kroz meni sa kodom *710#.

5.11. Specifikacije paketa „INFINIT“.
5.11.1 U zavisnosti od odabranog paketa, Korisnik će imati ograničenje mesečne potrošnje, odnosno kako je definisano u Servisnim paketima u predmetnom Glavnom ugovoru o usluzi. Takođe, Korisnik će imati mogućnost da koristi neograničene minute, neograničene poruke i neograničenu GB ruba sa brojevima unutar mreže.
5.11.2 Po potpisivanju ugovora, Korisnik će se pretplatiti na uslugu mobilne telefonije na početni rok od 12 meseci.
5.11.3 Nakon korišćenja interneta paketa koji je odabrao Korisnik, on/ona će imati mogućnost da koristi neograničenu GB edge do trenutka dopune paketa, pri čemu će automatski početi da koristi namenski internet prema paketu sa najvećim kapacitetom prema navedenom paketu.
5.11.4 Promena tarife je dozvoljena i stupa na snagu tek nakon potpunog izmirenja svih finansijskih obaveza prema IPKO-u u navedenom roku za plaćanje.

5.12. Specifikacije paketa "INFINITI SA OPREMOM".
5.12.1. U zavisnosti od odabranog paketa, korisnik će imati mogućnost da uplati vrednost izabranog uređaja u mesečnim ratama u skladu sa rokom trajanja Ugovora, zajedno sa mesečnim računom. Mesečna uplata će sadržati ukupnu cenu usluge, dodatne troškove paketa, kao i ratu uređaja. U zavisnosti od paketa koji izabere, korisnik će imati ograničenje mesečne potrošnje, odnosno kako je definisano u paketima usluga u predmetnom glavnom ugovoru o uslugama. Takođe, Korisnik će imati mogućnost da koristi neograničene minute i neograničene poruke sa brojevima unutar mreže.
5.12.2. Prilikom trošenja internet paketa koji je odabrao Korisnik, on će imati mogućnost da koristi internet trošenjem sa glavnog naloga prema standardnim tarifama koje objavljuje IPKO ili kupovinom nekog od drugih dostupnih internet paketa.

5.12.3 Promena tarife je dozvoljena i stupa na snagu tek nakon potpunog izmirenja svih finansijskih obaveza prema IPKO-u u navedenom roku za plaćanje.

Član 6. – Korišćenje usluge i obaveze između IPKO-a i Korisnika

6.1IPKO će Korisniku pružiti uslugu visokog kvaliteta, savesno i u skladu sa tehničkim mogućnostima i ugovorenim uslovima.

6.1.2 IPKO će redovno pratiti i meriti iskorišćenost mrežnih kapaciteta i, u određenim segmentima, dinamički izbegavati eventualno preopterećivanje saobraćaja. Za segmente u kojima nije moguće realizovati dinamički metod raspodele opterećenja, IPKO će primeniti interne procedure za optimizaciju resursa u ovim segmentima. Primena ovih metoda i internih procedura od strane IPKO-a će imati pozitivan efekat na povećanje kvaliteta usluge. Najniži nivo
kvaliteta usluge koja se pruža Korisniku zasniva se na Pravilniku o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajne korisnike elektronskih komunikacionih usluga koje je odobrio RAEPK.

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

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

6.1.5 Korisnik će, u zavisnosti od paketa koji odabere, imati ograničenje mesečnih troškova, odnosno kako je definisano u Ugovoru o pretplati, dok će za finansijsko ograničenje van paketa (pay- as- you- go) dobiti poruku s obaveštenjem od IPKO-a, u slučaju kada kreditni limit dostigne iznos od 20 evra. Korisnik može da zahteva promenu ovog finansijskog limita, prateći procedure definisane na sledeći način;

6.1.5.1 Korisnici će moći da povećaju početni limit u skladu sa Paketom, pozivanjem koda *889#. Korisnik može da poveća limit za jedan ceo iznos početnog limita za odgovarajući paket. Potvrda za povećanje limita se vrši putem *889*1#, iznos limita se može povećati do 3 puta u toku dotičnog meseca.

6.1.6 U skladu sa ovim uslovima, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje usluge mobilne telefonije za privatne korisnike sa ugovorom (postpejd), ili za bilo koji kvar na mreži, uzrokovan prirodnim katastrofama, ili bilo kojom okolnošću van IPKO-ove kontrole, koju ne može da predvidi i sprečiti (viša sila). U slučaju velikih kvarova na mrežama, IPKO će preduzeti sve moguće korake da popravi ove kvarove što je pre moguće, poštujući listu prioriteta iz člana 16.1 Uredbe br. Prot. 009/B/16 RAEPK-a.

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

6.1.8 Korisnik je dužan da koristi uslugu mobilne telefonije za privatne korisnike sa mesečnom naplatom (postpejd) uz mesečne pakete sa telefonom, u punom skladu sa sporazumom o kojem je reč. Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili dozvoli korišćenje Usluga u bilo koje zabranjene, neprikladne, nezakonite, štetne, neovlašćene, klevetničke ili obmanjujuće svrhe ili da izazove bilo kakvu povredu, uvredu ili uznemiravanje bilo koje osobe ili da šalje neželjene komercijalne poruke nekom licu.

6.1.9 Korisnik je dužan da koristi usluge u skladu sa Ugovorom i zakonima na snazi, u suprotnom IPKO ima pravo da sarađuje sa nadležnim pravnim organima i, u zavisnosti od stepena zloupotrebe, IPKO ima pravo da preduzme sledeće mere:

i. da upozori Korisnika da koristi uslugu u skladu sa Ugovorom;

ii. da automatski obustavi ili otkaže uslugu koju pruža IPKO, bez ikakve odgovornosti za nadoknadu korisnika i kao rezultat toga da traži nadoknadu štete koju je pretrpeo zloupotrebom koju je izvršio Korisnik.

6.1.10 U slučaju da IPKO otkaže ugovor sa Korisnikom iz gore navedenih razloga, ovaj poslednji je odgovoran za ispunjavanje svih preostalih finansijskih obaveza prema IPKO-u.

6.1.11 U slučaju obustave broja zbog neplaćanja računa od strane Korisnika, broj će aktivirati IPKO.

6.1.12 U slučaju aktiviranja istog broja, Korisnik je dužan da plati broj prema trenutnoj ceni koju je odredio IPKO.

6.1.13 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.

6.1.14 Korisniku nije dozvoljeno da preprodaje bilo koji proizvod ili uslugu koju pruža IPKO osim u slučajevima kada postoji pismena saglasnost sa posebnim ugovorom sa IPKO-om. Korišćenje IPKO-ovih proizvoda i usluga je jasno ograničeno na Korisnika čije se ime pojavljuje u Ugovoru. Pogodnosti, prava i obaveze koje je korisnik prihvatio ovim ugovorom ne mogu se preneti na treću stranu bez pismenog odobrenja IPKO-a.

6.1.15 Korisnik je dužan da plati sva plaćanja i obaveze u skladu sa Ugovorom.

6.1.16 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.

6.1.17 Korisnik mora da pruži tačne lične podatke kada to zahteva IPKO. O svakoj promeni ovih informacija, Korisnik mora da obavesti IPKO u roku od deset (10) dana od dana promene.

6.2 PRENOSIVOST BROJEVA

6.2.1 Svaki Korisnik mobilnih ili fiksnih usluga ima pravo da zahteva prenos svog postojećeg broja kod drugog operatora.

6.2.2 Prenos broja se sprovodi u skladu sa principom „recipient-led", prema kojem operator primalac (novi operator) pokreće, vodi i upravlja tehničkim procesom prenosa broja.

6.2.3 Prenos broja predstavlja prestanak ugovornog odnosa u pogledu predmetnog broja, ali ne oslobađa Korisnika obaveze izmirenja svih finansijskih obaveza nastalih do trenutka izvršenja prenosa.

6.2.4 POSTUPAK PRENOSIVOSTI

6.2.4.1 Korisnik podnosi zahtev za prenos broja operatoru primaocu, uz dostavljanje važećeg identifikacionog dokumenta. Potpisivanjem odgovarajućeg obrasca Korisnik potvrđuje i izražava svoju volju za prenos broja.

6.2.4.2 Za mobilne brojeve potvrda se vrši putem SMS poruke sa verifikacionim kodom, dok se za fiksne brojeve potvrda vrši putem IVR poziva.

6.2.4.3 IPKO, kao donatorski operator, proverava validnost zahteva u rokovima utvrđenim od strane ARKEP-a i CRDB sistema.

6.2.4.4 Proces se automatski realizuje u roku od jednog (1) radnog dana za pojedinačne brojeve i u roku od tri (3) radna dana za poslovne brojeve ili grupe sa više brojeva.

6.2.4.5 Tokom procesa prenosa broja Korisniku može doći do privremenog prekida usluga elektronskih komunikacija. Usluge će biti ponovo uspostavljene u najkraćem mogućem roku. Aktivnosti na ponovnom uspostavljanju usluge sprovode se u koordinaciji sa prethodnim operatorom, kako prekid usluge ne bi trajao duže od perioda predviđenog tačkom 6.4.2.4 ovog člana, odnosno jednog (1) radnog dana.

6.2.5 OGRANIČENJA I ODBIJANJE ZAHTEVA

6.2.5.1 Prenos broja ne može biti izvršen u sledećim slučajevima:

(a) broj nije aktivan ili je prijavljen kao izgubljen/ukraden;

(b) Pretplatnik ima neizmirene obaveze prema IPKO-u;

(c) identifikacioni podaci se ne podudaraju sa postojećim podacima iz evidencije;

(d) broj je u periodu suspenzije ili je povezan sa ugovorom koji uključuje neplaćene uređaje.

6.2.6 NAKNADA PREOSTALOG KREDITA

6.2.6.1 U slučaju prepaid brojeva, nakon završetka procesa prenosa, Korisnik ima pravo da zahteva povraćaj preostalog kredita.

6.2.6.2 Zahtev mora biti podnet u roku od trideset (30) kalendarskih dana od dana prenosa broja. IPKO će izvršiti povraćaj u roku od petnaest (15) radnih dana od dana prijema važećeg zahteva. Zahtev se podnosi u zvaničnoj IPKO prodavnici popunjavanjem odgovarajućeg obrasca za prenos preostalog kredita sa broja. Obrazac obezbeđuje prodajni agent, a Korisnik ga popunjava i potvrđuje.

6.2.6.3 Povraćaj može biti izvršen prenosom preostalog kredita na aktivan IPKO broj ili putem jednog od drugih načina povraćaja koje odredi IPKO.

6.2.6.4 Povraćaj podleže proporcionalnoj naknadi koja ne može biti viša od tri (3) evra, uz minimalni iznos od tri (3) evra.

6.2.6.5 IPKO je utvrdio proporcionalnu naknadu za uslugu prenosa kredita, i to naknadu od dva (2) evra za interni povraćaj na broj unutar istog operatora, u ovom slučaju IPKO-a, i tri (3) evra za povraćaj putem bankovnog računa u izuzetnim slučajevima. Povraćaj se može izvršiti i putem drugih načina koje odredi IPKO.

6.2.6.6 Preostali kredit se ne prenosi automatski kod novog operatora; Korisnik mora podneti poseban zahtev za njegov povraćaj.

6.2.7 RASKID UGOVORA U SLUČAJU PRENOSA BROJA

6.2.7.1 Prenos broja predstavlja prestanak ugovornog odnosa isključivo u pogledu tog broja. Dakle, prenos broja prekida ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a u pogledu predmetnog broja, ali ne prestaju finansijske obaveze iz ugovora koje su nastale pre prenosa i do trenutka njegovog izvršenja. Korisnik je dužan da izmiri sve finansijske obaveze koje proizlaze iz ugovora pre izvršenja zahteva za prenos broja.

6.2.7.2 Ukoliko se prenos izvrši tokom obaveznog perioda trajanja ugovora za usluge od dvanaest (12) ili dvadeset četiri (24) meseca, Korisnik ostaje odgovoran za finansijske obaveze koje se odnose na preostali period ugovora ili subvencionisane uređaje. Ovo uključuje obaveze koje proizlaze iz pogodnosti ostvarenih na osnovu postojećeg ugovora,

uključujući, ali ne ograničavajući se na mobilne telefone ili druge uređaje, pri čemu je Korisnik dužan da nadoknadi preostalu vrednost pre izvršenja zahteva za prenos broja. Obaveze uključuju neplaćene račune, kao i sve primenjive fiksne mesečne naknade za preostali period trajanja ugovora.

6.2.7.3 U slučaju kada Korisnik koristi kombinovani paket koji obuhvata DTV, Internet i mobilnu telefoniju, prenos mobilnog broja ne raskida automatski ugovor za fiksne usluge, osim ako Korisnik to izričito ne zahteva. Korisnik će nastaviti da koristi IPKO fiksne usluge (Digitalnu televiziju i Internet) u okviru postojećeg ugovornog odnosa, uz odvojeno obračunavanje naknada za Internet i Digitalnu televiziju. Naknade za svaku pojedinačnu uslugu utvrđuju se osnovnim ugovorom za odgovarajuću vrstu usluge.

6.2.7.4 IPKO zadržava pravo proporcionalnog obračuna naknada do datuma prestanka prenete usluge.

6.2.8 REPATRIATION AND COOLING-OFF

6.2.8.1 In cases where a number porting has been carried out without lawful authorization, the User has the right to request the return of the number to the operator from which it was ported (Repatriation), in accordance with the procedures and rules in force.

6.2.8.2 A User who has ported a number from IPKO to another operator, or from another operator to IPKO, has the right to request the return of the number to the previous operator within seven (7) calendar days from the date the porting was executed (Cooling-Off).

6.2.8.3 Exercising the right to return a number during the Cooling-Off period does not exempt the User from financial obligations for services already used. For both postpaid and prepaid users, the return of the number does not release the User from contractual obligations undertaken toward the receiving operator—including any potential liabilities arising from the early termination of the contract—as applicable and in accordance with the contractual terms and the legislation in force.

6.2.8.4 A request for repatriation or a cooling-off period is submitted by the User, subject to identity verification and the procedures established by the rules in force regarding number portability.

6.2.9 OBAVEZE KORISNIKA

6.2.9.1 Korisnik je dužan da izmiri sve dospele i neizmirene obaveze prema IPKO-u pre prenosa broja.

6.2.9.2 Korisnik je dužan da dostavi tačne podatke i važeća identifikaciona dokumenta.

6.2.9.3 Korisnik prihvata da se dodatne usluge, uključujući pakete, bonuse ili voicemail uslugu, ne prenose u okviru procesa prenosa broja.

6.2.9.4 U slučaju raskida ugovora tokom obaveznog perioda trajanja ugovora („binding period"), Korisnik ostaje odgovoran za ispunjenje finansijskih obaveza koje proizlaze iz prevremenog raskida ugovora, a koje će se tretirati u skladu sa važećim zakonskim procedurama.

6.2 Važenje SIM kartice

6.2.1 Period važenja broja zavisi od trajanja Ugovora sa mesečnim obračunom, odnosno, sve dok Korisnik koristi mesečnu postpaid pretplatu mobilne telefonije, važenje broja će se produžiti za taj period. U slučajevima kada se Ugovor sa mesečnim obračunom raskine, broj mora da se vrati pretplatničkom servisu kako bi ga korisnik koristio, kao i da bi se održalo važenje mesečnim dopunama, definisanim na internet stranici: https://www.ipko.com/privat/telefonia-mobile/informata-shtese/klient-i-ri/ u suprotnom će broj biti ukinut i preprodat.

6.2.2 Važenje broja zavisi od iznosa kredita kojim se Korisnik odluči da dopuni telefonski račun i primenjuje se od momenta dopune. Rok važenja, koji Korisnik određuje odabranom dopunom, označava vreme tokom kojeg Korisnik može da ga koristi sa svim uslugama mobilne telefonije, dok po isteku navedenog vremena, na primer, 10 dana, 20 dana, 30 dana i drugo, u narednih 14 dana Korisnik može da prima samo pozive, a ukoliko tokom ovih 14 dana Korisnik ne dopuni uređajem, broj se isključuje.

6.2.3. U slučaju da Korisnik dopunjava kreditnim transferom, tada kreditni transfer ne uzrokuje produženje važenja njegovog broja.

6.3. Aktivacija SIM/eSIM kartice, promena Korisnika/prodaja/gubitak SIM kartice i krađa

6.3.1. Korisnik mora da aktivira uslugu mobilnog telefona najkasnije u roku od 90 dana od kupovine/registracije kartice. Usluga se aktivira prvim pozivom sa SIM kartice. Nakon isteka perioda od 90 dana, IPKO će blokirati i preprodati broj korisnika.

6.3.2 Digitalna eSIM kartica se može aktivirati putem različitih kanala uključujući aktivaciju putem interneta gde će biti dostupan aktivacioni kod/QR kod krajnjem korisniku na internetu ili na njegovoj/njenoj e-mail adresi. Aktivacioni QR kod je jedinstven i može se iskoristiti samo jednom. Nakon što ga takođe skenirate i instalirate na svoj uređaj, niko drugi ne može da ga koristi. Nakon skeniranja QR koda sa uređajem (eSIM kompatibilnim uređajem) i unosa PIN/PUK koda, profil eSIM će biti automatski instaliran na pametnom uređaju krajnjeg korisnika i registrovan na mobilnoj mreži.

6.3.3 Korisnik može da promeni svoj eSIM profil sa svog uređaja, zadržavajući isti broj i isti paket/tarifni plan. U ovom slučaju je obavezno da krajnji korisnik prvo izbriše eSIM profil sa starog uređaja, a zatim zatraži novi eSIM profil/QR kod i da ovaj novi QR kod skenira na novom uređaju.

6.3.4 Krajnji korisnik može da izbriše eSIM profil sa Uređaja (npr. ako krajnji korisnik želi da proda svoj Uređaj).

6.3.5 Promena eSIM profila od strane korisnika neće otkazati ugovornu dužnost obaveza koje proizilaze iz korišćenja eSIM-a, budući da korisnici u tom slučaju više neće moći da ga koriste na tom uređaju dok Korisnik:

i) ne preuzme eSIM profil na novi uređaj

ii) krajnji korisnik ponovo ne aktivira standardnu SIM karticu. U konkretnom slučaju, postojeći eSIM korisnici, da bi dobili novi eSIM, moraju da posete neku od IPKO-ovih prodavnica. IPKO će primeniti dodatne naknade.

6.3.6 Fizička SIM kartica je kartica koja sadrži kod koji omogućava povezivanje na mrežu i identifikaciju korisnika. SIM kartica omogućava zaštitu Korisnika putem PIN koda (Personal Identification Number). Kada se kod neuspešno unese tri puta zaredom, nalog se privremeno blokira. SIM kartica se može otključati pomoću ukucavanja PUK koda (Personal Unblocking Key).

6.3.7 Korisnik je odgovoran za SIM/eSIM karticu, odnosno broj registrovan na njegovo ime u slučaju bilo kakve zloupotrebe, sve dok je registrovan na njegovo ime.

6.3.8. Korisnik je dužan da obavesti IPKO u slučaju prodaje/otuđenja SIM/eSIM kartice, nakon obaveštenja IPKO će registrovati novog korisnika.

6.3.9 U slučaju gubitka SIM/eSIM kartice ili sumnje na njenu krađu, Korisnik je dužan da odmah obavesti IPKO. IPKO će nakon verifikacije korisnika, privremeno obustaviti uslugu.

6.3.10. PIN broj korisnika se može uneti do 3 puta (ako je broj pokušaja prekoračen, onda nastavlja da koristi PUK broj). U međuvremenu, korisnik može da unese PUK broj do 10 puta (ako je broj pokušaja prekoračen, tada se Sim/eSIM gubi i mora se zameniti/prijave za novi Sim/eSIM), što podleže naplati.

6.3.11 Pogodnosti uključene u mesečne i pretplaćene pakete važe samo u periodu i pod uslovima odgovarajućeg paketa i ne mogu se ni na koji način prenositi. Ove pogodnosti se ne mogu prenositi ili kompenzovati sa bilo kojom drugom tarifom, paketom ili u slučaju promene plana ili proizvoda od strane korisnika. Svaki neiskorišćeni iznos pogodnosti nakon isteka perioda važenja paketa se ne prenosi i ne može se koristiti u narednim periodima.

6.4. Obustava i otkazivanje usluga

6.4.1 IPKO može, bez prethodnog obaveštenja, da otkaže usluge Korisniku iz bilo kog osnovanog razloga, uključujući, a ne ograničavajući se na:

i. kada Korisnik ne ispunjava obaveze koje proizilaze iz Sporazuma (a posebno obaveze korisnika definisane u ovom dokumentu) ili bilo kog zakona;

ii. kada Korisnik pruži IPKO-u falsifikovane, netačne informacije ili ne obavesti IPKO o bilo kojoj sličnoj promeni, kao što se zahteva članom 6. ovih Uslova; i

iii. u slučaju vršenja bilo kakve aktivnosti obmanjivanja od strane Korisnika.

6.4.2 IPKO može, uz prethodno obaveštenje, da obustavi usluge Korisniku u celini ili delimično u slučaju da Korisnik ne ispuni svoje obaveze prema IPKO-u na vreme kako je definisano u ovim opštim uslovima.

6.4.3 U slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika, IPKO će primeniti dole mere navedene. Pored njih, Korisnik je dužan da nadoknadi vrednost uređajem.

- Obaveštenje putem e-pošte;
- Obaveštavanje putem SMS-a;
- Poziv iz IPKO-a;
- Blokiranje poziva u romingu;
- Blokiranje odlaznih poziva;
- Obustava (blokiranje odlaznih i dolaznih poziva);
- deaktiviranje/prekid usluge; i
- Slanje predmeta radi naknade duga prema IPKO-u privatnom izvršitelju/sudu. U ovom slučaju, IPKO će primeniti zateznu kamatu u skladu sa važećim zakonima na Kosovu.

6.4.4 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 cenu ponovnog instaliranja obustavljenog priključka, na osnovu cena definisanih ugovorom, ponudama i IPKO-ovim brošurama.

6.4.5 U slučaju da nakon obustave, Korisnik ne plati račune, IPKO zadržava pravo da otkaže uslugu i deaktivira/ukine broj, kao i da pokrene pravni postupak za eventualnu naknadu prema IPKO-u.

6.4.6 Maksimalno trajanje jednog individualnog poziva je 60 (šezdeset) minuta. Nakon dostizanja ovog limita poziv će se automatski prekinuti i korisnik može započeti novi poziv. Ovo ograničenje se primenjuje kao preventivna i zaštitna mera, u cilju obezbeđivanja pravičnog korišćenja usluga i očuvanja stabilnosti mreže za sve korisnike.

Član 7. Zaštita podataka, privatnost IPKO-ovih korisnika, saradnja sa organima reda i hitnim službama.

7**.1 Zaštita podataka, privatnost IPKO-ovih korisnika.** IPKO u punom skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka obrađuje lične podatke korisnika njegovih elektronskih komunikacionih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, broj fiksnog telefona, broj mobilnog telefona, e-mail adresu. - Korisnik se može informisati o procedurama čuvanja i obrade ličnih podataka na zvaničnoj IPKO-ovoj internet stranici https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/. Korisnik takođe može podneti bilo koji zahtev ili pismenu žalbu u vezi sa korišćenjem podataka, na mejl adresu dpo@ipko.com.

7.2 Saradnja sa organima reda. Korisnik snosi punu odgovornost za informacije, odnosno sadržaj podataka koje prenosi i daje trećim licima preko IPKO-ove internet mreže. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, kao ni za podatke koje Korisnik dobija od trećih lica, preko IPKO-ove mreže. U skladu sa zakonima koji su na snazi na Kosovu, IPKO će sarađivati sa organima reda prema zahtevima koje će ti organi imati u vezi sa uslugom o kojoj je reč koju koristi Korisnik.

7.3 Hitne službe. Hitne službe dostupne su Korisniku pripejd korisniku usluga mobilne telefonije, u bilo kom trenutku, bez ikakvih ograničenja u pogledu stanja na računu Korisnika. Usluga hitne pomoći je obezbeđena na broj hitne pomoći 112. Za svaku promenu u pristupu hitnim službama potrošači će biti unapred obavešteni. Usluge informisanja o lokaciji pozivaoca za potrebe Urgentnog centra mogu se pružati samo korisnicima mobilne telefonije, koji sadrže samo lokaciju ćelije sa koje je korisnik inicirao poziv.

Član 8. Rešavanje sporova

8.1 IPKO će pružati podršku korisniku telefonom sedam (7) dana u nedelji dvadeset četiri (24) sata dnevno na brojeve telefona +383 (0)49 700 700 i +383 (0) 38 700 700. Korisnik takođe može podneti bilo koji zahtev ili žalbu u pisanoj formi na zvaničnu mejl adresu info@ipko.com, ili u IPKO-ovim prodavnicama.

8.2 Žalbe ili prigovore na račun Korisnik mora dostaviti IPKO-u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana nakon njihovog prijema, dok se ostale reklamacije moraju podneti najkasnije 30 (trideset) dana od postupanja pružaoca usluga ili uklanjanja radnje.

8.3 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. Nadoknada se može izvršiti u vidu refundacije ili produženjem važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.

8.4 U slučaju da Strane ne uspeju da reše problem Korisnika u skladu sa procedurama opisanim u ovom članu, tada Korisnik može pokrenuti postupak rešavanja sporova, uključujući i podnošenje žalbe u skladu sa procedurama i pravilima rešavanja sporova, propisanim u članu 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.

Član 9. Viša sila

9.1 Nijedna strana nije odgovorna za neispunjavanje obaveza uzrokovanih ili proisteklim iz više sile koja uključuje događaje koji su nepredvidivi, neočekivani, neodoljivi i van kontrole strana, kao što su teške i ekstremne vremenske prilike, poplave, klizište, zemljotres, oluja, grom, požar, teroristički akt, rat (sa ili bez objave rata), pandemija, nemiri, eksplozija, radnički štrajk ili protest, građanski nemiri, sabotaža, eksproprijacija od strane vlade ili drugi akti ili bilo koji događaj koji je van razumne kontrole relevantne stranke. IPKO nije odgovoran za neispunjavanje obaveza u slučaju:

i. Odbijanja ili kašnjenja treće strane da IPKO-u obezbedi telekomunikacione usluge i u slučaju kada ne postoji druga alternativna usluga po razumnoj ceni; ili

ii. je IPKO ometen ograničenjima pravne prirode ili od strane RAEPK-a da nudi određenu uslugu.

Član 10. Zakon na snazi

Ovaj sporazum će se rukovoditi i tumačiti u skladu sa važećim zakonima na Kosovu.

Član 11. Završne odredbe

11.1 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 naći zamenu.

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

11.3 U slučaju zaključivanja Ugovora na daljinu, Ugovor će biti stavljen na raspolaganje Korisniku preko stabilnih sredstava komunikacije (aplikacija, e-pošta, zvanična IPKO-ova internet stranica i dr.) i njegovi uslovi će biti prihvaćen putem istog sredstva. U ovom slučaju, potpisivanje ugovora od obe strane neće biti potrebno.

11.4 U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, samo Korisnici koji su sklopili ugovor na daljinu moći će da ga raskinu putem istog ili sličnog medija komunikacije kao i onaj koji je korišćen za sklapanje Ugovora

11.5 Procesi prenosa brojeva sprovode se u skladu sa Uredbom ARKEP-a br. 58 i Odlukom br. 2457 od 02.04.2025. godine.

11.6 IPKO obezbeđuje potpunu transparentnost prema Pretplatnicima objavljivanjem informacija o procesu prenosa broja i povraćaju preostalog kredita na zvaničnoj internet stranici kompanije, kao i u informativnim materijalima namenjenim korisnicima.

Verzion 8.0
28/10/2026