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 PRIPEJD USLUGE MOBILNE TELEFONIJE I TELEKOMUNIKACIJE 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 mobilne usluge telekomunikacije koje pruža IPKO Telecommunications LLC (u daljem tekstu „IPKO“).

1.2 Ovaj sporazum, način i uslovi za pružanje pripejd mobilnih telekomunikacionih za privatne korisnike koje 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 treba 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.

„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.

„Pripejd“ je Korisnik koji je odabrao pripejd način plaćanja za usluge koje koristi.

„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.

„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.

„Tip paketi“ su posebni paketi usluga mobilnog telefona za pripejd korisnike, preko kojih će, u zavisnosti od paketa koji Korisnik odabere, „SIM+Tip“ koristiti pogodnosti navedene u Glavnom ugovoru, uz odgovarajuće važenje odabranog paketa.

„Paketi Dijaspora“ su posebni paketi usluga mobilnog telefona za pripejd korisnike, preko kojih će, u zavisnosti od paketa koji Korisnik odabere, koristiti pogodnosti navedene u Glavnom ugovoru, uz odgovarajuće važenje odabranog paketa.

„IPKO TV“ usluga je inovativna usluga koju IPKO nudi putem OTT tehnologije, a koja pruža mogućnost gledanja televizijskih kanala putem mreže povezane na internet. Ova platforma je dostupna za pametnu televiziju (SMART TV), pametni telefon (smartfon), tablet i/ili nove tehnološke oblike.“

"Change of contract conditions" - means any revision or update of the contract by the Service Provider, which may include - but is not limited to - changes in tariffs, content, structure or manner of service provision, including technical, commercial or administrative modifications deemed necessary to improve the quality of the service, adapt to technological developments or comply with regulatory requirements. Any such change will be notified in advance to the consumer, in accordance with the deadlines and forms provided for by the relevant legislation, enabling him to exercise the rights he has under the law.

Član 3. – Cena, naknade i način plaćanja

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

3.2 IPKO-ove tarife, cene za povezivanje i načini primene su uključeni u ugovor o pretplati, sažetku ugovora kao i u relevantnim dodacima koje je Korisnik potpisalo i/ili na www.ipko.com.

3.3 IPKO će fakturisati plaćanja u evrima i Korisnik će moći da izvršava obaveze u evrima. Sve cene su u neto iznosu. 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.

3.4 Korisnik može da proveri svoj nalog u bilo kom trenutku pozivom na kratki broj *123#.

Član 4. Trajanje, obnavljanje, uslovi za raskid Sporazuma

4.1 Sporazum za pripejd usluge mobilne telefonije za privatne korisnike stupa na snagu danom potpisivanja Ugovora od strane korisnika.

4.2 Potpisivanjem Ugovora biće aktivirana SIM kartica, koja ima rok od 30 (trideset) dana, pri čemu se za svako dopunjavanje pomera njen rok važenja, odnosno prema tabeli prikazanoj u Ugovoru o pretplati, koji Korisnik potpisuje. Nakon isteka rokova opisanih u tabeli o kojoj je reč, broj će biti deaktiviran, a samim tim i preostala vrednost korisničkog naloga će biti izgubljena. Korisnik će moći ponovo da aktivira isti broj tako što će ponovo aktivirati broj istom SIM karticom koju poseduje ili novom SIM karticom. Ponovna aktivacija novom SIM karticom imaće dodatni trošak u vrednosti pored osnovne vrednosti ponovne aktivacije.

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.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.
4.5 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.
4.6 Korisnik može da raskine ugovor, uz pismenu najavu i bez navođenja razloga, službenim radnim danima, u službenom radnom vremenu 08:00-16:00.
4.7 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

<u>Član 5. – Pristup ponuđenoj usluzi i kvalitet usluge</u>

5.1 Da bi imao pristup pripejd uslugama mobilne telefonije za privatne korisnike, 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 mobilne telefonije za privatne korisnike IPKO je u obavezi da registruje Korisnika. Da bi omogućio ovu registraciju, Korisnik je dužan da poseduje sa sobom 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 Korisnik koji ima između 16 i 28 godina može aktivirati HEJ paket u bilo kom trenutku, kroz mogućnosti koje nudi IPKO. Mlađi korisnici mogu da aktiviraju pakete koje nudi IPKO za određene starosne grupe, pod uslovom da su poštovali obavezu proizišlu iz člana 5.2 ovih Uslova.
5.6 Modalitet brzine interneta Korisnici mogu očekivati da postignu u različitim mestima u oblasti pokrivenosti u realnim uslovima, u zavisnosti od izabranog tehnološkog modaliteta. Ova vrednost proizilazi iz merenja na teritoriji cele države i može da varira u zavisnosti od performansi uređaja i lokacije Korisnika tokom korišćenja usluge.

5.7 Specifikacije paketa Tip

5.7.1 Korisnik, u zavisnosti od paketa koji odabere, čija će naknada biti odražena u glavnom ugovoru, imaće pogodnosti koje su definisane u paketima usluga u predmetnom glavnom ugovoru o uslugama. Pogodnosti SIM+TIP paketa mogu se koristiti i tokom boravka u zemljama Zapadnog Balkana (Albanija, Crna Gora, Severna Makedonija, Srbija i Bosna i Hercegovina).
5.7.2 Nacionalni minuti i SMS mogu se koristiti ukupno u zemljama Zapadnog Balkana kod svih operatera, dok se politika poštenog korišćenja odnosi na mobilni internet.
5.7.3 Nakon isteka paketa Tip, novi paket (poslednji aktiviran sa najvećim se automatski ponovo aktivira kad god Korisnik dopuni). Ukoliko Korisnik ne želi da se TIP paket automatski aktivira, automatsku aktivaciju može prekinuti pozivom na USSD kod *110*9#, dok se preostale pogodnosti nakon isteka Korisnikovog paketa gube.

5.8 Specifikacije paketa za Dijasporu

5.8.1. Dijaspora paketi su posebni paketi usluga mobilne telefonije za pretplaćene korisnike, putem kojih, u zavisnosti od paketa koji Korisnik izabere, čija će tarifa biti odražena u glavnom ugovoru, koristiće pogodnosti navedene u Glavnom ugovoru, sa odgovarajućim rokom važenja izabranog paketa.
5.8.2. U slučaju aktivacije Dijaspora paketa od strane Korisnika, broj Korisnika će važiti 365 dana od datuma aktivacije.
5. 8. 3 U slučajevima kada Korisnik aktivira Dijaspora 2 ili Dijaspora 3 paket, koristi IPKO TV uslugu besplatno u periodu od jednog meseca, za korišćenje samo na Uređaju/telefonu. Od trenutka aktivacije SIM kartice, u skladu sa opisom datim u stavu 6.3.2 člana 6, Korisnik dobija SMS sa broja 50027, gde mora da odgovori unosom važeće e-pošte kako bi dobio IPKO TV akreditive. Usluga IPKO TV je aktivirana i važi do isteka paketa.

<u>Član 6. – Korišćenje usluge i obaveze između IPKO-a i Korisnika</u>

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 vrednostima koje se objavljuju iz merenja koje vrši 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 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 od strane IPKO-a.
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 (prepejd), ili za bilo koji kvar na mreži, uzrokovan prirodnim katastrofama, ili bilo kojom okolnošću van IPKO-ove kontrole, koju ne može da predvidi i da spreči (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 Nikakva sigurnost ili garancija ne može se dati u vezi sa pristupačnošću, kvalitetom, funkcionisanjem ili održavanje glasovnog saobraćaja ili saobraćaja podataka, kad Korisnik komunicira sa pojedincima koji koriste drugog operatera telekomunikacija.
6.1.9. Korisnik je dužan da koristi pripejd uslugu mobilne telefonije za privatne korisnike 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.
6.1.10 Korisnik je dužan da koristi usluge u skladu sa Sporazumom 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.

6.1.11 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.
6.1.12 U slučaju obustave broja zbog neplaćanja računa od strane Korisnika, broj će aktivirati IPKO.
6.1.13 U slučaju aktiviranja istog broja, Korisnik je dužan da plati broj prema trenutnoj ceni koju je odredio IPKO.
6.1.14 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.
6.1.15 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.
6.1.16 Korisnik je dužan da plati sva plaćanja i obaveze u skladu sa Sporazumom.
6.1.17 Korisnik mora odmah da obavesti IPKO o mogućim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.
6.1.18 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 sprovodi se u skladu sa principom „recipient-led“, prema kojem operator primalac (novi operator) 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 da izmiri sve finansijske obaveze nastale do trenutka izvršenja prenosa.

6.2.4 POSTUPAK PRENOSIVOSTI

6.2.4.1 Korisnik podnosi zahtev za prenos broja operatoru primaocu, uz dostavljanje 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 sprovodi 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. Ove usluge će biti ponovo uspostavljene u najkraćem mogućem roku. Aktivnosti ponovnog uspostavljanja usluge sprovode se u koordinaciji sa prethodnim operatorom, tako da prekid usluge ne traje duže od perioda predviđenog tačkom 6.2.4.4 ovog člana, odnosno jednog (1) radnog dana.

6.2.5 OGRANIČENJA I ODBIJANJA

6.2.5.1 Prenos broja ne može biti izvršen u sledećim slučajevima:
(a) broj nije aktivan ili je prijavljen kao izgubljen ili 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 POVRAĆAJ 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 kredita preostalog na broju. Obrazac obezbeđuje prodajni agent, a Korisnik ga popunjava i potvrđuje.
6.2.6.3 Povraćaj se može izvršiti prenosom kredita na aktivan IPKO broj ili putem jednog od 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. Povraćaj se može izvršiti i putem drugih načina koje odredi IPKO.
6.2.6.6 Kredit se ne prenosi automatski kod novog operatora; Korisnik mora podneti poseban zahtev.

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 raskida ugovor između Korisnika i IPKO-a u odnosu na predmetni broj, ali ne prestaju finansijske obaveze iz ugovora koje su postojale 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 U slučaju prenosa broja, Korisnik ostaje odgovoran za ispunjenje svih neizmirenih finansijskih obaveza koje proizlaze iz postojećeg ugovora, ukoliko takve obaveze postoje. Finansijske obaveze moraju biti izmirene pre izvršenja zahteva za prenos broja.
6.2.7.3 U slučaju kada Korisnik koristi kombinovani paket koji obuhvata DTV, Internet i mobilnu telefoniju, prenos 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 ugovora, 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 na proporcionalni obračun naknada do datuma prestanka prenete usluge.

6.12.8 REPATRIJACIJA I PERIOD HLAĐENJA

6.12.8.1 U slučajevima kada je prenos broja izvršen bez zakonskog ovlašćenja, Korisnik ima pravo da zahteva vraćanje broja operateru od koga je broj prenet (Repatrijacija), u skladu sa važećim procedurama i pravilima.
6.12.8.2 Korisnik koji je preneo broj sa IPKO-a kod drugog operatera, ili od drugog operatera u IPKO, ima pravo da zahteva vraćanje broja prethodnom operateru u roku od sedam (7) kalendarskih dana od datuma prenosa (Hlađenje).
6.12.8.3 Korišćenje prava na vraćanje broja tokom perioda hlađenja ne oslobađa Korisnika finansijskih obaveza za korišćene usluge. U slučaju korisnika sa mesečnim fakturisanjem i pretplatom, vraćanje broja ne oslobađa Korisnika od ugovornih obaveza preuzetih prema operateru primaocu, uključujući i sve obaveze koje proizilaze iz prevremenog raskida ugovora, zavisno od slučaja i u skladu sa ugovornim uslovima i važećim zakonskim propisima.
6.12.8.4 Zahtev za repatrijaciju ili hlađenje podnosi Korisnik, uz proveru identiteta i postupke utvrđene važećim pravilima za prenosivost broja.

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, kao što su paketi, bonusi ili voicemail, ne prenose tokom procesa prenosa broja.
6.2.9.4 U slučaju raskida ugovora, Korisnik ostaje odgovoran za ispunjenje finansijskih obaveza koje proizlaze iz prevremenog raskida ugovora, a koje će se tretirati u skladu sa važećim zakonskim procedurama

6.3 Status SIM kartice

6.3.1 Status SIM ili e-SIM kartice utvrđuje se na osnovu vrednosti poslednje dopune koju je izvršio Korisnik. Korisnik može dopuniti kredit za telefon na nekoliko načina definisanih na kao što sledi;
i. sa greb karticom - Da bi dopunio telefonski račun putem greb kartica, Korisnik mora da otkrije kod da ukuca *123*otkriven kod od 16 cifara# dok da bi dopunio tuđi račun, treba da ukuca: *123*16-cifreni otkriveni kod*(broj telefona)#
ii. elektronskom dopunom ili Top-Up-om - Korisnik mora da izabere iznos kredita kojim želi da dopuni kredit telefona, od 1,00 € do 50,00 €. i;
iii. mobilnom dopunom - na prodajnim mestima ili kod ovlašćenih distributera
iv. sa transferom kredita - Korisnik mora da unese *124* iznos kredita *broj telefona # i da potvrdi kredit mora ponovo da pozove *124#.
6.3.2 Važenje Period važenja dopune računa Korisnika zavisi od iznosa kredita kojim se Korisnik odluči da dopuni račun telefona i primenjuje se od trenutka kada se dopuna izvrši. Rok važenja, koji Korisnik određuje odabranom dopunom, označava vreme tokom kojeg Korisnik može koristi sve usluge mobilne telefonije, dok po isteku navedenog vremena, na primer 10 dana, 20 dana, 30 dana i drugo, Korisnik u narednih 14 dana može da prima samo pozive, a ukoliko u toku ovih 14 dana Korisnik ne dopuni telefon, broj će biti isključen.
6.3.3. U slučaju da Korisnik dopunjava kreditnim transferom, tada kreditni transfer ne uzrokuje produženje važenja njegovog broja.
6.3.4 IPKO obaveštava Korisnika SMS-om da dopuni svoj račun pre isteka perioda važenja poslednje izvršene dopune.
6.3.5 U slučaju da Korisnik ne dopuni SIM ili e-SIM karticu tokom trajanja pasivnog statusa prema obaveštajnom SMS-u, IPKO će deaktivirati uslugu. Nakon ovog trenutka, Ugovor korisnika se smatra raskinutim i IPKO zadržava pravo da isključi broj korisnika sa IPKO mreže i ima pravo da ponovo dodeli broj na tržištu.
6.3.6. Kada Korisnik aktivira DIASPORA paket, korisnički broj će važiti 1 godinu od dana aktivacije.

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

6.4.1 Korisnik mora da aktivira uslugu mobilne telefonije najkasnije u roku od jedne (1) godine od kupovine/registracije kartice. Aktivacija usluge vrši se prvim pozivanjem sa SIM/ kartice. Nakon isteka jednogodišnjeg roka, IPKO će blokirati i preprodati broj korisnika.
6.4.2 Da bi ponovo aktivirao broj, korisnik mora da uputi prvi poziv ili da pritisne kod *499#.
6.4.3 Korisnik je odgovoran za SIM karticu, odnosno broj registrovan na njegovo ime u slučaju bilo kakve zloupotrebe, sve dok je registrovan na njegovo ime.
6.4.4. Korisnik je dužan da obavesti IPKO u slučaju prodaje/otuđenja SIM kartice, nakon obaveštenja IPKO će registrovati novog korisnika.
6.4.5 U slučaju gubitka SIM kartice ili sumnje na njenu krađu, Korisnik je dužan da odmah obavesti IPKO. IPKO će nakon verifikacije korisnika, privremeno obustaviti uslugu.
6.4.5. 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, na bilo koji drugi paket ili u slučaju promene plana ili proizvoda od strane korisnika. Svaki neiskorišćeni preostali deo pogodnosti nakon isteka perioda važenja paketa se ne prenosi i ne može se koristiti u narednim periodima.

6.5. Obustava i otkazivanje usluga

6.5.1 IPKO može, uz prethodno obaveštenje, da obustavi usluge Korisniku potpuno ili delimično, u slučaju da korisnik krši uslove proizišle iz Sporazuma, ili u slučaju vršenja neke obmanjivačke aktivnosti prema IPKO-ovim proizvodima ili uslugama.
6.5.2 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;
6.5.3 U slučaju otkazivanja, bilo koja preostala vrednost na računu Korisnika biće povučena od strane IPKO-a.
6.5.4 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 pružaju se Korisniku pripejd 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. O svakoj izmeni 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. IPKO za bilo kakvo ograničenje pristupa hitnim službama ili informacijama o lokaciji pozivaoca zbog nedostatka tehničke izvodljivosti, ukoliko usluga omogućava korisnicima da započinju pozive na brojeve iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

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.
12.3 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 Sporazuma.
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.