Lagja 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 I ODREDBE ZA PRETPLATU NA MOBILNE TELEFONSKE USLUGE ZA BIZNISE KOJE NUDI IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

Član 1 - Sadržaj Uslova pretplate

1.1 Uslovi pretplate na usluge mobilne telefonije za biznise sa ugovorom (sa mesečnim fakturisanjem) (u daljem tekstu „Uslovi“) uređuju prava, obaveze i uslove korišćenja usluge mobilne telefonije za biznise sa ugovorom (sa mesečnim fakturisanjem), koje pruža „IPKO Telecommunications sh.pk“ (u daljem tekstu „IPKO“).
1.2 Ovaj Ugovor, način i uslovi pružanja mobilnih telekomunikacijskih usluga za biznise koje nudi IPKO, regulisani su Zakonom o elektronskim komunikacijama br. 04/L-109, važećim propisima za pružanje elektronskih telekomunikacijskih usluga na Kosovu koje je odobrila Regulatorna agencija za elektronske i poštanske komunikacije na Kosovu (u daljem tekstu "RAEPK"), kao i drugim zakonima koji se primenjuju na usluge koje pruža IPKO.
1.3 Ugovor će biti potpisan u poslovnim prostorijama IPKO-a. U određenim slučajevima, Stranke mogu potpisati isti izvan poslovnih prostorija IPKO-a ili na daljinu, kako je detaljnije definisano u sledećem članu. Način zaključenja ugovora nameće i isti način prilikom njegovog raskida.

Član 2 - Definicije

„Ugovor“ označava celokupni ugovorni odnos između Korisnika i IPKO-a za korišćene navedene usluge, a koji se sastoji od Osnovnog ugovora potpisanog od strane Korisnika, relevantnih Aneksa, ovih Uslova pretplate, objavljenog IPKO cenovnika i ostalih pratećih dokumenata.
"**Ugovor**" je dokument koji potpisuju stranke i koji sadrži bitne obavezne elemente o kojima su se stranke dogovorile.
'**Ugovor na daljinu**' je svaki ugovor zaključen između IPKO-a i Korisnika, prema organiziranoj shemi prodaje ili usluga na daljinu, bez istovremenog fizičkog prisustva stranaka, uz isključivu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i ovaj trenutak, kao što su: aplikacija, e-pošta, veb stranica ili bilo koje drugo trajno sredstvo komunikacije.
"**Ugovor van poslovnih prostorija**" je svaki ugovor zaključen između IPKO-a i Korisnika uz istovremeni fizički dolazak na mesto koje nije poslovni prostor IPKO-a ili putem sredstava komunikacije na daljinu, odmah nakon što je Korisnik lično i pojedinačno kontaktiran na mestu koje nije poslovni prostor IPKO-a, uz istovremeno fizički dolazak IPKO-a i Korisnika. U slučaju zaključenja Ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, elektronskim putem ili korišćenjem elektronskog potpisa, ovaj proces će se sprovoditi u skladu s važećim zakonodavstvom.
'**Usluge**' su osnovne usluge glasovne/SMS komunikacije i prenosa podataka putem IPKO mreže u skladu sa relevantnim odobrenjem.
'**Početni rok**' je početni vremenski okvir za potpisivanje ugovora o pretplati koji može biti 12, 24 meseca ili čak i duže. Ugovor s rokom trajanja dužim od 24 meseca može se primeniti kada to proizlazi iz zahteva ili potrebe ili slobodnog izražavanja volje Korisnika.
"**Negeografski brojevi**" su telefonski brojevi koji ne pružaju indikacije geografske lokacije telefonskog broja.
"**SIM i eSIM kartica**" – je kartica koja sadrži kod koji omogućava vezu na mrežu i identifikaciju korisnika. SIM kartica omogućava zaštitu korisnika putem PIN-a (ličnog identifikacionog broja) koda. Kada se kod unese neuspešno tri puta zaredom, račun se privremeno blokira. SIM kartica se može otključati unosom PUK (Personal Unblocking Key) koda, dok je eSIM kartica digitalna kartica za uslugu mobilne telefonije koja je kao softver integrisana u korisnikov telefonski uređaj (pametni telefon). U međuvremenu, uz eSIM digitalnu karticu, dobija se i dodatni QR kod za aktivaciju, dok će sa eSIM-om sve mobilne usluge funkcionisati na isti način kao i kada se koristi standardna/fizička SIM kartica.
"**Uslovi pretplate**" Ovo je dokument koji opisuje prava i obaveze Korisnika i IPKO-a, kao i karakteristike proizvoda i usluga.
"**Dodaci**" je dodatna dokumentacija koja se koristi kao podrška Uslovima specifičnim za proizvod za prikupljanje informacija o Korisniku, kao i za omogućavanje Korisniku da mu se pruži usluga ili obrnuto.

"**Cenovnik**" je lista cena i tarifa koja prati svaki proizvod i uslugu koju pruža IPKO.
"**Datum stupanja na snagu**" je datum/vreme kada je Ugovor potpisan od strane Korisnika i IPKO-a.
„Datum aktivacije/objavljivanja usluge“ je vreme od kojeg Korisnik ima pristup usluzi i može koristiti odabranu uslugu.
"**Suspenzija**" je stanje u kojem Korisnik privremeno nema pristup uslugama, osim ako usluge i proizvodi koje je Korisnik odabrao nisu otkazani.
"**Otkazivanje/Raskid**" je situacija u kojoj su sve usluge kojima je Korisnik imao pristup otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovne pretplate/aktivacije usluga, što podrazumeva sklapanje novog Ugovora.
"**Korisnik usluge**" je fizičko ili pravno lice koje je pretplaćeno na jedan ili više proizvoda i usluga koje nudi IPKO i koje direktno ili indirektno prihvata Uslove korišćenja IPKO-a.
"**Korisnik sa mesečnom naplatom**" je Korisnik koji je odabrao mesečni način plaćanja za usluge koje koristi. Korisniku sa mesečnom naplatom IPKO naplaćuje fiksnu mesečnu uplatu svakog meseca u skladu sa cenovnikom tarifnog plana, kao i ostale usluge koje nudi IPKO, a koje je Korisnik kupio tokom meseca.
"**Mreža**" je prostor gde su povezani uređaji, bežično ili žičano, koji omogućavaju pružanje telekomunikacijskih usluga.
„Oprema“ su instrumenti potrebni za preduzimanje ili obavljanje usluge. Oni omogućavaju obavljanje zadataka putem mehaničkih prednosti ili nude priliku koju ne bi bilo moguće prirodno ponuditi Korisniku usluge.
„Odobreni model opreme“ je oprema koja je u skladu s određenim standardima.
„Međunarodni roaming“ je korišćenje elektronskih komunikacijskih usluga izvan teritorije Republike Kosovo prema odabranom tarifnom planu. „Roaming u zemljama Zapadnog Balkana („ZB“) je korišćenje elektronskih komunikacijskih usluga u zemljama Zapadnog Balkana (Albanija, Bosna i Hercegovina, Severna Makedonija, Crna Gora i Srbija) sa mogućnošću korišćenja/imanja koristi od tarifnog plana dok ste u roamingu bez dodatnih troškova. Pogodnosti tarifnog plana mogu se koristiti u celosti, osim za podatke (Internet) za koje će se automatski primenjivati politika poštenog korišćenja u skladu s odredbama Politike poštenog korišćenja koju je odobrio RAEPK.
"**Međunarodni pozivi**" su pozivi upućeni na fiksne ili mobilne telefone u inostranstvu.
'**Naknada za poziv**' je iznos utvrđen u skladu sa cenovnikom u tarifnom planu koji Korisnici plaćaju za korišćenje usluga.
„CUG (Privatna korisnička grupa)“ je sistem koji omogućava komunikaciju samo između članova određene grupe, uz niže troškove.
„Free Prepaid Number“ – je dodatna naknada u kojoj će dodatni broj biti automatski uključen u CUG uslugu, koristeći besplatne pozive unutar ugovorne mreže.
„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.

Član 3 – Pružena usluga

3.1 Da bi imao pristup uslugama mobilne telefonije za biznise sa ugovorom (mesečna naplata), Korisnik je dužan da zaključi ugovor sa IPKO-om. Za ugovor, on/ona mora dostaviti IPKO-u sledeća dokumenta: Potvrdu o biznisu; Informacije o biznisu, sa rokom važenja od najmanje 12 meseci; Kopija lične karte osobe koja je ovlašćena za sklapanje Ugovora; U slučaju da ovlašćena osoba nije vlasnik preduzeća, potrebno je dostaviti originalno ovlašćenje za isto.

3.2 Da bi koristio ovu uslugu, Korisniku će biti dodeljena SIM/eSIM kartica, odnosno broj telefona. Aktivacija usluge može trajati maksimalno 2 radna dana nakon trenutka potpisivanja ugovora između Korisnika i IPKO-a.
3.3 Korisnici koji odaberu jedan od Infinit paketa sa besplatnim „Gold" brojem zaključuju ugovor sa obaveznim trajanjem od 24 meseca, pri čemu se „Gold" broj dodeljuje na osnovu INFINIT ili DATA SIM paketa u okviru glavnog ugovora zaključenog između kompanije IPKO i korisnika.
3.4 U slučaju da korisnik raskine ugovor pre isteka obaveznog roka trajanja, dužan je da kompaniji IPKO nadoknadi ukupnu vrednost „Gold" broja koji je koristio.

Obaveze IPKO-a

Član 4 - Kvalitet i korišćenje usluge

4.1 IPKO će Korisniku pružiti visokokvalitetnu uslugu, u dobroj veri i u skladu s tehničkim mogućnostima i dogovorenim uslovima.
4.2IPKO će redovno pratiti i meriti iskorišćenost mrežnih kapaciteta i, u određenim segmentima, dinamički izbegavati potencijalna opterećenja. Za segmente gde nije moguće implementirati metodu dinamičke raspodele opterećenja, IPKO će primeniti interne procedure za optimizaciju resursa u tim segmentima. Primena ovih internih metoda i procedura od strane IPKO-a će pozitivno uticati na povećanje kvaliteta usluge. Najniži nivo kvaliteta usluge pružene potrošačima zasniva se na vrednostima objavljenim na osnovu merenja koje je izvršio RAEPK.
4.3 IPKO zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže, uz prethodno obaveštavanje Korisnika. Ovi prekidi mogu trajati onoliko dugo koliko je potrebno da se posao završi.
4.4 IPKO će otkloniti prepreke pozivajući se na uslove i nivo usluga prijavljenih na osnovu merenja koje je izvršio RAEPK, ne isključujući usluge pomoći;
4.5 U skladu s ovim Uslovima, IPKO neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili oštećenje usluge mobilne telefonije za biznise sa ugovorom (mesečna naplata) ili za bilo kakav kvar na mreži, uzrokovan prirodnim katastrofama ili bilo kojom okolnošću izvan kontrole IPKO-a, koju ne može predvideti i sprečiti (viša sila). U slučaju većih kvarova na mreži, IPKO će preduzeti sve moguće korake da te kvarove otkloni u najkraćem mogućem roku, poštujući listu prioriteta iz člana 16.1 Pravilnika br. Prot. 009/B/16 od RAEPK-a.
4.6 Ni u kom slučaju IPKO neće biti odgovoran za indirektnu štetu ili gubitak prihoda prouzrokovan Korisniku.
4.7 Ne može se dati nikakva garancija ili uveravanje u vezi sa dostupnošću, kvalitetom, radom ili održavanjem glasovnog ili podatkovnog prometa u slučajevima kada je Korisnik u komunikaciji sa pojedincima kojom prilikom se koristi drugi telekomunikacioni operater.
4.10 Samo Korisnik ili ovlašćena osoba mogu dodati/ukloniti bilo koji broj usluga mobilne telefonije (sa mesečnom naplatom ili prepaid) putem maloprodajnih objekata.
4.11 Korisnik, prilikom dodavanja prepaid brojeva tokom aktivacije ugovora, treba imati mogućnost da odabere jedan od TIP paketa koji će se automatski aktivirati svakog meseca na odabranom broju, dok će se dodatni TIP paketi naplaćivati kao dodatna usluga u poslovnom ugovoru, a korisniku ili ovlašćenoj osobi je omogućeno upravljanje (dodavanje ili uklanjanje) prepaid brojeva na koje želi poslati TIP paket.

Član 5 - Rešavanje žalbi korisnika, postupanje po njima i rešavanje sporova

5.1 U skladu s ovim Uslovima, IPKO će pružiti podršku Korisniku putem telefona sedam (7) dana u nedelji, dvadeset četiri (24) sata dnevno na telefonske brojeve +383 (0)49 700 700 i +383 (0) 38 700 700. Cene poziva na brojeve za korisničku podršku su besplatne samo za pozive unutar IPKO mreže (on net), dok se za pozive lokalnih operatera (PTK i Vala) primenjuju tarife koje određuju ovi operateri. IPKO takođe nudi podršku korisniku putem besplatnog broja 080070070 od svih korisnika operatera na Kosovu.
5.2 Nakon obaveštenja o kvaru, ako se on ne može otkloniti telefonom, IPKO će odgovoriti Korisniku u roku od 5 (pet) dana kako bi rešio problem.
5.3 Korisnik mora podneti zahtev za naknadu u roku od 30 dana od datuma obaveštenja/prijavljivanja problema.
5.4 U slučaju prekida usluge u trajanju od najmanje dvanaest (12) sati, IPKO će Korisniku nadoknaditi dvadeset četiri (24) sata usluge za svaki izgubljeni period od 12 sati. Kompenzacija se može izvršiti u obliku povrata novca ili produženjem važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa.
5.5 Reklamacije ili prigovori na fakturu Korisnik mora podneti IPKO-u najkasnije 15 (petnaest) dana od njihovog prijema, dok ostale reklamacije moraju biti podnesene najkasnije 30 (trideset) dana od preduzimanja radnje ili povlačenja radnje pružaoca usluge.
5.6 Ako Stranke ne uspeju rešiti problem Korisnika u skladu sa postupcima opisanim u ovom članu, Korisnik može pokrenuti postupak rešavanja spora, uključujući podnošenje žalbe u skladu sa postupcima i pravilima rešavanja sporova predviđenim članom 84. Zakona o elektroničkim komunikacijama br. 04/L-109 i članom 29. Pravilnika br. 61 o ugovorima, transparentnosti, objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike elektronskih komunikacijskih usluga.

Član 6 – Obaveze Korisnika

6.1 Korisnik je obavezan koristiti Uslugu mobilne telefonije za biznise sa ugovorom (mesečno fakturiranje),u potpunosti u skladu sa predmetnim sporazumom.
6.2 Korisniku je zabranjeno zloupotrebljavanje usluge, i to: Korisnik je dužan koristiti usluge u skladu sa Ugovorom i važećim zakonima, u suprotnom IPKO ima pravo sarađivati sa nadležnim organima za sprovođenje zakona 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 naknadu štete Korisniku i kao rezultat toga da zatraži naknadu štete pretrpljene zloupotrebom od strane Korisnika.

6.3 U slučaju da IPKO raskine ugovor sa Korisnikom iz gore navedenih razloga, Korisnik je odgovoran za ispunjenje svih preostalih finansijskih obaveza prema IPKO-u.
6.4 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje Usluga u bilo koju zabranjenu, nepravilnu, nezakonitu, štetnu, neovlašćenu, klevetničku ili prevarnu svrhu ili za nanošenje bilo kakve povrede, uvrede ili uznemiravanja bilo kojoj osobi ili za slanje neželjenih komercijalnih poruka bilo kojoj osobi.
6.5 Korisniku nije dozvoljeno da koristi ili da dozvoli korišćenje Usluga koje bi uzrokovale kvar, oštećenje ili prekid mreže ili kvalitete Usluga, ili ometanje integriteta ili sigurnosti bilo koje telekomunikacijske mreže ili sistema.
6.6 Korisnik se slaže sa uputstvima ili zahtevima IPKO-a i/ili ovlašćenog organa, posebno u vezi s načinom korišćenja usluge i u vezi s istragom bilo kakvog kršenja.
6.7 Korisniku nije dozvoljeno da preprodaje bilo koji proizvod ili uslugu koju pruža IPKO, osim u slučajevima kada postoji pisani sporazum sa zasebnim ugovorom sa IPKO. Korišćenje IPKO 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 pismene saglasnosti IPKO-a.
6.8 Korisnik je dužan platiti sve naknade i obaveze u skladu s Ugovorom.
6.9 Korisnik mora odmah obavestiti IPKO o svim potencijalnim problemima sa uslugama ili proizvodima koje koristi.
6.10 Korisnik mora dati tačne lične podatke kada to zatraži IPKO. Za bilo kakvu promenu ovih informacija, Korisnik mora obavestiti IPKO u roku od deset (10) dana od datuma 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 REPATRIJACIJA I PERIOD HLAĐENJA

6.2.8.1 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.

6.2.8.2 Korisnik koji je preneo broj sa IPKO-a na drugog operatera, ili od drugog operatera na IPKO, ima pravo da zahteva vraćanje broja prethodnom operateru u roku od sedam (7) kalendarskih dana od datuma prenosa (Period hlađenja).

6.2.8.3 Korišćenje prava na vraćanje broja tokom perioda hlađenja ne oslobađa Korisnika finansijskih obaveza za korišćene usluge. U slučaju postpejd korisnika, vraćanje broja ne oslobađa Korisnika od ugovornih obaveza preuzetih prema operateru primaocu, uključujući sve obaveze koje proizilaze iz prevremenog raskida ugovora, zavisno od slučaja i u skladu sa ugovornim uslovima i važećim zakonodavstvom.

6.2.8.4 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, 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.

Član 7 – Aktivacija SIM/SIM kartice, promena korisnika/prodaja/gubitak SIM kartice i krađa

7.1 Korisnik treba da aktivira uslugu mobilnog telefona najkasnije 90 dana od kupovine/registracije kartice. Aktivacija usluge se vrši upućivanjem prvog poziva ili biranjem *499# sa SIM/eSIM kartice. Nakon isteka perioda od 90 dana, IPKO će blokirati i nakon toga preprodati broj Korisnika.

7.2 eSIM digitalna kartica se može aktivirati putem različitih kanala, uključujući online aktivaciju gde će aktivacioni kod/QR kod biti dostupan krajnjem korisniku online ili na njegovoj/njenoj email adresi. Aktivacioni QR kod je jedinstven i može se koristiti samo jednom. Nakon što ga skenirate i instalirate na svoj uređaj, niko drugi ga ne može koristiti. Nakon skeniranja QR koda uređajem (uređaj kompatibilan sa eSIM-om) i unosa PIN/PUK koda, eSIM profil će se automatski instalirati na pametni uređaj krajnjeg korisnika i registrirati na mobilnu mrežu.

7.3 Krajnji korisnik može promeniti svoj eSIM profil sa svog uređaja, zadržavajući isti broj i isti tarifni paket/plan. U ovom slučaju, Krajnji korisnik je obavezan prvo izbrisati eSIM profil sa starog uređaja, a zatim zatražiti novi eSIM profil/QR kod i skenirati taj novi QR kod na novom uređaju. Krajnji korisnik može izbrisati eSIM profil sa uređaja (npr. ako Krajnji korisnik želi prodati svoj uređaj).

7.4 Promena eSIM profila od strane korisnika neće poništiti ugovornu obavezu koja proizlazi iz korišćenja eSIM-a, jer u tom slučaju korisnik više neće moći koristiti eSIM na tom uređaju sve dok Korisnik ne:

i) prenese eSIM profil na svoj novi uređaj

ii) dok Krajnji korisnik ponovo ne aktivira standardnu SIM karticu. U konkretnom slučaju, postojeći korisnici eSIM-a, kako bi dobili novi eSIM, moraju posetiti jednu od IPKO-ovih prodavnica. IPKO će primeniti dodatne naknade.

7.5 Fizička SIM kartica je kartica koja sadrži kod koji omogućava mrežnu vezu i identifikaciju korisnika. SIM kartica omogućava zaštitu korisnika putem PIN-a (Personal Identification Number) koda. Kada se kod unese neuspešno tri puta zaredom, račun se privremeno blokira. SIM kartica se može deblokirati unosom PUK (Personal Unblocking key) koda.

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

7,7 Korisnik je obavezan da u slučaju prodaje/otuđenja SIM/eSIMkarticu za obaveštavanje IPKO-a,a nakon obaveštenja IPKO će registrovati novog korisnika.

7.8 U slučaju gubitka SIM/eSIMKartica ili sumnje na njenu krađu, Korisnik je dužan odmah obavestiti IPKO. IPKO će nakon provere Korisnik, privremeno prekinuti uslugu.

7.9. Korisnik može uneti PIN broj do 3 puta (ukoliko se prekorači broj pokušaja, koristi se PUK broj). Sa druge strane, Korisnik može uneti PUK broj do 10 pokušaja (ako se broj pokušaja prekorači, Sim/eSIM se gubi i mora se zameniti/podneti zahtev za novu Sim/eSIM karticu), što podleže naknadi.

7.10 Korisnici takođe mogu aktivirati pakete mobilnog interneta putem kratkog koda („USSD"), paketi za koje će se naplaćivati kao dodatne usluge na mesečnom računu. Cene i načini aktivacije internet paketa objavljeni su na službenoj web stranici IPKO-a.www.ipko.com.

7.11 Provera statusa TIP paketa vrši se biranjem koda *110#, dok se provera statusa INFINIT paketa vrši biranjem koda *123#.

Član 8 – Cena, naknade i način plaćanja

8.1 IPKO-ove tarife, cene povezivanja i modaliteti prijave bit će uključeni u relevantne anekse i/ili u www.ipko.com.

8.2 IPKO će fakturisati plaćanja u eurima i Korisnik će moći da ispuni obaveze u eurima. Sve cene su neto iznosi. Cene će odražavati porez na dodanu vrednost (PDV), osim za izuzete organe prema važećim zakonima Kosova. Dodatne naknade, bankovnu proviziju itd. mora platiti Korisnik.

8.3. IPKO će unapred objaviti sadržaj i trajanje paketa.
8.4 Cene usluga objavljene su u cenovniku IPKO-a. IPKO zadržava pravo da promeni ove cene, uz prethodno obaveštavanje Korisnika na web stranici IPKO-a www.ipko.com.
8.5 Uslovi plaćanja- Korisnik će primati fakturu/e od IPKO-a od 1. do 6. u odgovarajućem mesecu, dok Korisnik mora platiti fakturu najkasnije do 10. u istom mesecu.
8.6 Ako Korisnik ne plati vrednost usluge primljene od IPKO-a u periodu od 2 uzastopna meseca, IPKO ima pravo da prekine uslugu i broj koji poseduje.
8.7 Ukoliko Korisnik ne poštuje rok za plaćanje fakture/računa, IPKO zadržava pravo da obustavi predmetnu uslugu. U slučaju obustave usluge, Korisnik je dužan platiti cenu ponovnog instaliranja obustavljene veze, na osnovu cena navedenih u ugovoru, ponudama i brošurama IPKO-a.
8.8 U slučaju neplaćanja fakture od strane Korisnika, IPKO će primeniti dole navedene mere:
o Obaveštenje putem e-pošte;
o Obaveštenje putem SMS-a;
o Poziv od IPKO-a;
o Blokiranje poziva u romingu;
o Blokiranje odlaznih poziva;
o Suspenzija (blokiranje odlaznih i dolaznih poziva);
o Deaktivacija/prekid usluge; i
o Slanje predmeta za naknadu duga IPKO-u privatnom izvršitelju/sudu. U takvom slučaju, IPKO će primeniti kazne za plaćanja koja su zakasnila u skladu sa važećim zakonima na Kosovu.
8.9 Ukoliko, nakon suspenzije, Korisnik ne plati račune, IPKO zadržava pravo da otkaže uslugu i deaktivira broj.
8.10 Korisnik može proveriti svoj račun u bilo kojem trenutku pozivom na kratki broj *123#.
8.11 Korisnik je dužan da IPKO-u dostavi tačne podatke, i to adresu e-pošte i adresu stanovanja, kako bi primao fakture koje izdaje IPKO.
8.12 Korisnik će primati fakture za uslugu koju pruža IPKO u tri različita oblika: SMS faktura, PDF faktura putem e-pošte, portal za samostalnu upotrebu.
8.13 Pristup sistemu self-care vrši se praćenjem sledećih koraka:
• Korisnik prvo mora potpisati Ugovor o pružanju usluge;
• Korisnik mora poslati zahtev putem USSD-a
• Korisnik će dobiti SMS sa korisničkim imenom i lozinkom.
• Korisnik mora kreirati lični račun na poslovnom portalu (self-care portal)
• Korisnik će dobiti SMS kod svaki put kada zatraži povezivanje s poslovnim portalom (self-care portal).
• Na ovom portalu, Korisnik će imati pristup i svim fakturama za prethodne mesece.

Član 9 - Stupanje na snagu, trajanje i raskid ugovora između Korisnika i IPKO-a

9.1 Ugovor o poslovnim telefonskim uslugama s ugovorom (mesečna naplata) stupa na snagu danom potpisivanja i važi za period naveden u glavnom ugovoru. Nakon isteka početnog roka, ugovor će nastaviti da važi na neodređeno vreme, sve dok Korisnik ne raskine uslugu u skladu s ovim uslovima.

9.2 IPKO i Korisnik zadržavaju pravo da raskinu ugovor pre isteka obavezujućeg ugovora, uz prethodno pismeno obaveštenje od 1 meseca, pod uslovom da je Korisnik ispunio sve financijske obaveze prema IPKO-u pre obaveštenja o raskidu.

9.3 U slučaju raskida ovog ugovora od strane Korisnika pre isteka ugovornog perioda, Korisnik je dužan nadoknaditi IPKO-u troškove prema uslovima utvrđenim u Ugovoru za usluge mobilne telefonije za biznise, odnosno usluge mobilne telefonije za korisnike sa Ugovorom o pretplati na usluge mobilne telefonije za biznise ugovorom (mesečno fakturisanje).
9.4 Korisnik se slaže da u slučaju raskida Ugovora od strane njega/nje, pre početka ili tokom obaveznog perioda 9-mesečnog Ugovora u slučaju kada je Korisnik potpisao Ugovor na period od 12 meseci, ili tokom obaveznog perioda 12-mesečnog Ugovora u slučaju kada je Korisnik potpisao Ugovor na period od 24 meseca, ili zahteva za promenu paketa na jeftiniju cenu, Korisnik je dužan nadoknaditi IPKO-u mesečnu naknadu za uslugu za preostali period meseci tokom obaveznog ugovornog perioda, prema ceni navedenoj u Glavnom ugovoru, preostalu vrednost mesečnih rata za odabranu opremu u slučajevima paketa opreme, navedenih u Glavnom ugovoru, čija je vrednost navedena u Ugovoru o pretplati.
9.5 Korisnik će biti blagovremeno obavešten o svim predloženim izmenama uslova Ugovora najkasnije trideset (30) dana pre stupanja na snagu takvih izmena. U slučaju neslaganja sa promenom uslova Ugovora, Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor, bez ikakve kazne.
9.6 IPKO će obavestiti Korisnika o mogućnosti raskida ili produženja, 30 (trideset) dana pre isteka početnog obaveznog roka. Ako Korisnik (nakon prijema gore navedenog obaveštenja) ne zatraži raskid ili obnovu Ugovora na određeno vreme, ovaj ugovor će se vratiti na Ugovor na neodređeno vreme. Sa druge strane, na zahtev Korisnika za raskid, IPKO je dužan raskinuti ugovor nakon isteka obaveznog roka.
9.7 Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju da IPKO poveća naknadu za uslugu navedenu u Ugovoru, bez kazne, do poslednjeg dana u mesecu koji sledi nakon prijema prve fakture kao rezultat ovih promena.
9.8 Korisnik može raskinuti ugovor, uz pismeno obaveštenje i bez navođenja razloga za to radnim danima, u okviru službenog radnog vremena od 08:00 do 16:00 sati. Zahtev će biti obrađen i radnim danima, tokom radnog vremena od 08:00 do 16:00 sati.. Ugovor će prestati važiti u trenutku koji korisnik odabere, čak i ako zatraži trenutni raskid. IPKO će prekinuti uslugu čim to tehnički bude moguće i to će pismeno potvrditi korisniku.
9.7 U slučajevima kada Korisnik želi raskinuti ugovor pre isteka ugovornog roka, Korisnik je dužan nadoknaditi IPKO-u vrednost investicija u pružanje ove usluge, odnosno vrednost preostalih meseci navedenih u Glavnom ugovoru.

Član 10 - Obustava i otkazivanje usluga

10.1 IPKO može, uz prethodnu najavu, obustaviti Usluge Korisniku u celosti ili delimično u slučaju da Korisnik ne plati bilo koji iznos koji duguje IPKO-u prema ovom Ugovoru na datum dospeća naveden u fakturi ili u slučaju bilo kakve prevarne aktivnosti usmerene protiv IPKO-ovih proizvoda i usluga.
10.2 IPKO može, bez prethodne najave, otkazati Usluge Korisniku iz bilo kojeg opravdanog razloga, uključujući, bez ograničenja:
I. kada Korisnik ne ispuni obaveze koje proizlaze iz Ugovora (a posebno Obaveze Korisnika navedene u ovom dokumentu) ili bilo kojeg zakona.
ii. Korisnik dostavi IPKO-u lažne, netačne ili obmanjujuće informacije ili ne obavesti IPKO o bilo kojoj takvoj promeni, kako je propisano članom 6 ovih Uslova.
10.3 U slučaju otkazivanja, IPKO će povući svu preostalu vrednost na računu Korisnika.

Član 11 - Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a, saradnja s agencijama za provođenje zakona i hitnim službama

11.1**Zaštita podataka, privatnost korisnika IPKO-a**. IPKO, u potpunosti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, obrađuje lične podatke korisnika svojih elektronskih komunikacijskih usluga, koji uključuju ime, prezime, lični broj, adresu, fiksni telefonski broj, mobilni broj, adresu e-pošte. Korisnik se može informisati na službenoj IPKO veb stranici .https://www.ipko.com/private/mbrojtja-e-te-dhenave// u vezi sa procedurama za čuvanje i obradu ličnih podataka. Korisnik takođe može podneti bilo koji pisani zahtev ili žalbu u vezi sa korišćenjem podataka na adresu e-pošte dpo@ipko.com.
11.2 Saradnja sa agencijama za sprovođenje zakona. Korisnik snosi punu odgovornost za informacije ili sadržaj podataka koje prenosi i šalje trećim stranama putem IPKO-ove mreže mobilne telefonije. IPKO ne snosi nikakvu odgovornost za ovaj sadržaj, niti za podatke koje Korisnik prima od trećih strana putem IPKO mreže. U skladu sa važećim zakonima na Kosovu, IPKO će sarađivati sa agencijama za sprovođenje zakona u vezi sa zahtevima koje te agencije mogu imati u vezi sa uslugom koju Korisnik koristi.
11. 3 Hitne službe. Korisniku sa Ugovorom za pretplatu na usluge mobilne telefonije za biznise ugovorom (mesečno fakturisanje) se pružaju hitne usluge, u bilo koje vreme, bez ikakvih ograničenja u vezi sa stanjem na korisničkom računu. Hitne službe pružaju se putem broja za hitne slučajeve 112. Korisnici će biti unapred obavešteni o svim promenama u pristupu hitnim službama. Usluge informacije o lokaciji pozivaoca za potrebe Centra za hitne slučajeve mogu se pružati samo korisnicima mobilnih telefona, a sadrže samo lokaciju ćelije s koje je korisnik inicirao poziv.

Član 12 - Prenos prava i obaveza i ograničenje odgovornosti

12.1 Korisnik nema pravo preneti prava i obaveze koje proizlaze iz ovog Ugovora na treće strane, bez prethodne pismene saglasnosti IPKO-a.
12.2 IPKO zadržava pravo da prenese prava i obaveze koje proizlaze iz ovog Ugovora na pravnog naslednika IPKO-a.

12. 3 U meri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, IPKO nije odgovoran za bilo kakvu povredu, gubitak ili štetu koja je direktno proizašla iz korišćenja IPKO usluga ili proizvoda od strane Korisnika ili iz nemogućnosti Korisnika da koristi IPKO usluge. IPKO nije odgovoran za bilo koju uslugu ili proizvod koji prodaje bilo koji neovlašćeni komercijalni agent ili neovlaštena treća strana.

Član 13 - Viša sila:

13.1Nijedna strana nije odgovorna za neispunjavanje obaveza uzrokovano ili nastalo kao posledica više sile, koja predstavlja a šta predstavlja stvar koja je izvan razumne kontrole od bilo koje strane, što uključuje događaje koji su nepredvidivi, iznenadni, koji se ne mogu izbegnuti i izvan kontrole stranaka, kao što su teški i ekstremni vremenski uslovi, poplave, klizišta, zemljotresi, oluje, udari groma, požari, pandemije, teroristički akti, rat (sa ili bez objave rata), neredi, eksplozije, štrajkovi ili protesti radnika, građanski nemiri, sabotaža, eksproprijacija od strane vlade ili bilo koji drugi čin ili događaj koji je izvan razumne kontrole relevantne Stranke. IPKO ne odgovara za neispunjavanje obaveza u slučaju:

I. odbijanja ili kašnjenja treće strane u pružanju telekomunikacijskih usluga kompaniji IPKO i u slučaju da ne postoji druga alternativna usluga dostupna po razumnoj ceni; ili

ii. IPKO je sprečen zakonskim ili RAEPK ograničenjima u pružanju navedene usluge.

Član 14 – Proglašenje vanrednog stanja i/ili zdravstvenog stanja

14.1 U svakom slučaju proglašenja vanrednog stanja i/ili zdravstvene krize u zemlji, IPKO će preduzeti sve mere za efikasnu koordinaciju upravljanja situacijom u skladu sa svim preporukama nadležnih nacionalnih institucija i svim odlukama organa za donošenje odluka.

14.2 IPKO neće biti odgovoran za neispunjavanje obaveza koje proizlaze iz ograničenja utvrđenih odlukama organa za donošenje odluka u situacijama vanrednog stanja, zdravstvene krize, katastrofa i/ili drugih situacija proglašenih vanrednim situacijama, koje utiču na ograničenje korišćenja resursa IPKO-a.

Član 15 – Primenjivo pravo

Ovi uslovi i odredbe će se regulisati i tumačiti u skladu sa zakonima koji se primenjuju na Kosovu.

Član 16 – Završne odredbe

16.1Ovaj Ugovor u celosti zamenjuje sve prethodne ugovore između Korisnika i IPKO-a i predstavlja celokupni Ugovor u pogledu njegovog predmeta te se ne može menjati ili modifikovati osim u pisanom obliku i uz potpis ovlašćenih predstavnika obe strane. Ako je bilo koja odredba Ugovora nezakonita ili se ne može sprovesti, ista će biti odvojena i uklonjena iz Ugovora, a preostale odredbe će ostati na snazi, a IPKO će odmah pronaći zamenu.

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

16.3 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.