

UVOD

Ovaj Ugovor utvrđuje opšte uslove za korisnike za pristup fiksnim uslugama koje pruža Telekom Kosova (TK) i sačinjen je u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Uredbom o ugovorima, transparentnosti i objavljivanju informacija i drugim zaštitnim merama za krajnje korisnike, za pružanje javnih mreža i usluga elektronskih komunikacija, i primenjive Uredbe Nezavisne Komisije za Medije. Ove usluge omogućavaju korisnicima pristup uslugama fiksne i mobilne telefonije, internet uslugama kao i pristup televizijskim uslugama.

Ovaj Ugovor obuhvata, između ostalog: Uslove upotrebe, Obrazac za pretplatu na usluge koji definiše podatke o korisniku i izabranu uslugu, odgovarajuće Aneксе.

Pružene usluge sastoje se od:

- Osnovne usluge: kao što su definisane u službenim naknadama koje postavlja TK za paket koji je izabrao korisnik.
- Dodatne usluge: kao što su definisane u naknadama koje postavlja TK, a to su usluge koje se razlikuju od osnovnih usluga.

USLOVI KORIŠĆENJA

Strane ovog ugovora su:

Telekom Kosova A. D. registrovan u Republici Kosovo sa JIB: 811288001 i sedištem registrovanoj na adresi: Dardania bb., Priština, Republika Kosovo (u daljem tekstu „Operater” ili „TK”), i

Korisnik, je pojedinac, fizičko ili pravno lice sa kompletnim podacima za identifikaciju, koji se nalaze u Obrascu pretplate za priključenje, koji je sastavni deo ovog ugovora, koji traži pružanje usluga prema ovom ugovoru.

1. Definicije

Sledeći izrazi će imati značenja kao što se traži u kontekstu ovog sporazuma:

Korisnik podrazumeva fizičko i pravno lice registrovano u registar pravnih subjekata u skladu sa važećim odredbama u Republici Kosovo, koje je ugovorilo usluge TK-a.

Ovlašćeni zastupnik je lice koje ima zakonsko pravo da deluje i/ili potpisuje ugovor u ime i u korist korisnika u sporazumu.

Ugovor na daljinu je svaki sporazum zaključen između TK i korisnika, bez istovremenog fizičkog prisustva strana, koristeći samo jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam ovaj trenutak. Ova sredstva mogu biti, između ostalog, (tele-prodajni) pozivi, aplikacije, elektronska pošta (e-mail), internet stranice ili bilo koje drugo održivo sredstvo elektronske komunikacije.

Ugovor izvan prodajnih tačaka je svaki sporazum koji se zaključuje između TK i korisnika izvan trgovinskih okruženja TK, uz fizičko prisustvo strana. Ovo uključuje i slučajeve kada se ugovor zaključi sredstvima komunikacije na daljinu, odmah nakon što je korisnik lično kontaktirao zastupnika TK na mestu koje nije njegovo prodajno mesto.

Alternativni oblik potpisivanja ugovora podrazumeva, između ostalog i obrazac koji se dogovore Korisnik i TK za potpisivanje ugovora i drugih pratećih dokumenata putem elektronskog formata (tj. da potpiše Ugovor o pružanju telekomunikacionih usluga i prateće dokumente ovog Sporazuma elektronskim putem, ili da pošalje isti potpisan i skeniran u PDF formatu, kroz bilo koji od odabranih oblika komunikacije). Ova elektronska verzija je ekvivalentna originalnom potpisu u smislu zakonodavstva na snazi i predstavlja punu obavezu za strane. U slučajevima kada strane izaberu elektronski oblik potpisivanja Ugovora, svaka zloupotreba ličnih podataka, prevara, falsifikovanje i/ili bilo koje drugo nastojanje koje može nastati kao posledica ovog postupka, ostaje isključiva odgovornost osobe koja je pružila odgovarajuće podatke.

Datum stupanja na snagu je datum kada je ugovor potpisan.

Oprema TK-a podrazumeva svaku opremu određene finansijske vrednosti za pružanje usluge, uključujući svaku aplikaciju u vlasništvu ili pod kontrolom TK-a, i postavljenu na lokaciji korisnika.

Aktivacija/Datum puštanja usluge je vreme kada korisnik ima pristup i može da koristi izabranu uslugu i proizvod.

Obustava je stanje u kojem korisnik privremeno nema pristup uslugama.

Poništenje/Raskid je stanje u kojem su sve usluge kojima je korisnik imao pristup otkazane i ne mogu se koristiti bez ponovnog priključenja/pretplaće.

Fiksne usluge su usluge pružene od TK putem fiksne zemaljske mreže i uključuju internet usluge i usluge fiksne telefonije.

OTT (Over-The-Top) podrazumeva raspodelu televizijskog ili multimedijalnog sadržaja preko internet mreže, koristeći digitalne aplikacije ili platforme, bez oslanjanja na tradicionalnu kablovsku, satelitsku ili IPTV infrastrukturu. Ova platforma je dostupna za pametne televizore (SMART TV), pametne telefone (smartphone), tablete i/ili nove oblike tehnologije.

Oprema je potreban instrument za prihvatanje ugovorene/ih usluge/a.

Interna politika su pravila operatera koja uređuju odnos sa korisnikom i koja su u javnoj upotrebi i treba da budu poznata svakom od korisnika TK-a.

Obrazac pretplate podrazumeva dokument koji izrađuje TK, na osnovu podataka i izbora koji se nude i dogovore između strana. Ovaj dokument sadrži lične podatke korisnika, izabranu uslugu, trajanje, cenu itd. Potpisivanjem ovog dokumenta podrazumeva

se prihvatanje opštih i posebnih uslova ugovora.

Kontakt podaci Korisnika podrazumeva adresu stanovanja, e-mail adresu i broj mobilnog telefona, koje je korisnik prijavio i dao, preko kojih on/ona potvrđuje prihvatanje potpisanog ugovora i prosleđivanje svih traženih relevantnih dokumenata u nastavku, bez ograničenja, za dobijanje bilo kakve druge potrebne informacije u vezi sa i za sprovođenje ovog ugovora.

"Prodajna tačka" je bilo koji maloprodajni, nepokretni ili pokretni prodajni centar, gde TK odvija svoju aktivnost na trajan način ili uobičajeno.

Održivi medijum je svaki medijum (sms, e-mail ili poštanska adresa) i podrazumeva svaki instrument koji omogućava korisniku ili pružaocu da sačuva informacije koje su mu lično upućene na pristupačan način za buduću upotrebu na vremenski period prikladan za potrebe informacije i koji dozvoljava nepromenjenu reprodukciju sačuvane informacije.

RAEPK podrazumeva Regulatorni Autoritet za Elektronske i Poštanske Komunikacije.

2. Zaključivanje Ugovora

2.1 Pristup korisnika uslugama pruženih od TK vrši se nakon potpisivanja ugovora prema obrascima utvrđenim u ovom ugovoru, koji se može realizovati u kancelarijama TK, preko ovlašćenih distributera ili putem drugih oblika elektronskog/online potpisa za koje se strane slažu.

2.2 Za zaključivanje ugovora potrebno je:

Za individualne korisnike (fizičko lice): važeći identifikacioni dokument (lična karta/pasoš/vozačka dozvola), broj telefona i elektronska adresa (e-mail). U slučaju odsustva korisnika, zahteva se overeno ovlašćenje. Ako je korisnik ispod 16 godina, ugovor se zaključuje od roditelja (uz dostavljanje kopije lične karte i porodičnog sertifikata) ili njegov zakonski staratelj (uz dostavljanje sudske odluke o starateljstvu).

Za privrednog korisnika (pravno lice): kopija Sertifikata o registraciji biznisa u Republici Kosovo, podaci o vlasniku i ovlašćenim licima za potpisivanje, važeći identifikacioni dokument ovlašćenog lica (lična karta/pasoš/vozačka dozvola), broj telefona i elektronska adresa.

Korisnici oslobođeni plaćanja PDV-a moraju da predoče odgovarajući dokument izdat od Poreske administracije Kosova.

Za NVO ili druga pravna entiteta (uključujući javne institucije): zahteva se odgovarajući dokaz o pravnom statusu i autoritetu lica koje potpisuje ugovor u ime subjekta.

2.3. Korisnik se obavezuje i garantuje da su predstavljeni podaci istiniti, tačni i ažurni, kao i obavezuje se da obavesti TK o bilo kakvim promenama u roku od sedam (7) dana. Korisnik snosi odgovornost za neobaveštavanje u vezi sa promenom adrese, imena krajnjih korisnika, imena biznisa ili pravnog oblika. TK zadržava pravo da odbije pružanje usluga ako je obrazac za registraciju nepotpun, sadrži netačne podatke ili u drugim opravdanim slučajevima u skladu sa svojim unutrašnjim politikama.

3. Specifična pravila za fiksnu telefoniju

3.1 Nakon potpisivanja ugovora, TK će korisniku pružiti broj telefona.

3.2 Korisnik biće opremljen TK linijom u skladu sa trenutnim uslovima i tarifama postavljenim od TK. Korisnik neće imati u vlasništvu primljeni broj (e), stoga ih ne može prodati ili preneti trećim licima. Brojevi će ostati pod upravljanjem TK i biće povučeni korisniku u slučaju raskida sporazuma zaključenog između ugovornih strana.

3.3 TK pruža uslugu predstavljanja broja tokom dolaznog poziva (ovo važi samo u slučajevima kada korisnik zahteva takvu stvar). Međutim, TK ne garantuje ovu uslugu kada: pozivalac je odbio da otkrije broj, poziv se vrši sa brojeva operatera u inostranstvu, telefonski aparat ne podržava takvu funkciju.

3.4 Minimalno vreme za pokretanje/postavljanje nacionalnog poziva je 5 sekundi; odnos neuspešnih poziva za nacionalne pozive treba da bude manji ili jednak sa 2%; odnos prekinutih poziva za nacionalne pozive treba da bude manji ili jednak sa 2%; prosečan kvalitet glasovne veze treba da bude najmanje 3 (PESQ-POLQA); vreme odziva za usluge podrške Korisnika i održavanja putem telefona treba da bude manje ili jednako sa 5 minuta.

3.5 Ako se iz tehničkih razloga od TK traži da promeni navedeni broj telefona, TK će informisati korisnika pre nego što se izvrši neka promena.

4. Specifična pravila za audiovizuelnu uslugu

4.1 Televizijska usluga se pruža Korisniku putem OTT tehnologije, koja predstavlja sistem koji se pruža korišćenjem Internet (IP) protokola.

4.2 Korisniku se prilikom instalacije daju informacije o korisniku i lozinki i on je odgovoran za bezbednost svojih uređaja i podataka.

5. Specifična pravila o internet uslugama

5.1 TK pruža Korisniku internet uslugu visokog kvaliteta i bez ograničenja obima saobraćaja, kao i pružiće modemske uređaje za pristup usluzi.

5.2 U zavisnosti od paketa koji korisnik izabere, kada su specijalizovane usluge isključene, minimalna brzina garantovana (preuzimanje/učitavanje) je 40% od maksimalne brzine, maksimalna garantovana brzina je brzina koju Korisnik može dobiti barem deo vremena (npr. najmanje jednom dnevno), kao i uobičajena dostupna brzina interneta biće 70% od maksimalne brzine.

5.3 Pored nivoa brzine utvrđenih u ovom Sporazumu, TK garantuje minimalne nivoe kvaliteta usluga za pristup internetu. Za bakarnu mrežu, prosečno kašnjenje (latency) biće do 19.89 ms, varijacija kašnjenja (jitter) do 12.81 ms, a gubitak paketa (packet loss) do 0.18%. Za optičku mrežu, prosečno kašnjenje biće do 1.44 ms, varijacija do 0.48 ms, a gubitak paketa takođe do 0.08%. Za internet uslugu u fiksnoj mreži, sati „peak“ su od 19:00 - 23:00 časova (vreme najvećeg opterećenja na mreži). Dok je brzina interneta u preuzimanju / učitavanju kao u nastavku:

Fiksni pristup internetu	Brzina preuzimanja (do)			Brzina učitavanja (do)		
	Max.	Min. (40%)	Uobičajeno (70%)	Max.	Min. (40%)	Min. (70%)
Int 20 (Bakar)*	20 Mbps	12.7 Mbps	16.9 Mbps	2 Mbps	1.45 Mbps	1.54 Mbps
Int 100 (Optika)	100 Mbps	56.4 Mbps	85.85 Mbps	100 Mbps	59.44 Mbps	94.55 Mbps

5.4 Korisnik je odgovoran za bezbednost svog računara, hardvera i softvera i njegovih podataka. TK ne održava računar i LAN Korisnika i ne snosi nikakvu odgovornost za oštećenje ili gubitak ovih podataka, kao rezultat korišćenja usluge.

5.5 Korisnik razume i slaže se da je korišćenje interneta u odgovornosti samog korisnika. Takođe, u odgovornosti korisnika je da se na adekvatan način zaštiti protiv virusa i drugih kršenja bezbednosti.

5.6 Korisnik prihvata da TK, za OTT uslugu, ne snosi odgovornost za prekide, gubitak ili loš kvalitet usluge, uključujući spoljne faktore koji nisu zavisni od TK, ali su diktirani od strane trećih strana, kao što su prekidi usluga od drugih strana, promene u pružaoce programskog sadržaja ili tehnički problemi koji nisu pod kontrolom TK. Korisnik prihvata da TK ne garantuje da će lista kanala ostati nepromenjena tokom perioda važenja ugovora. Određeni kanali mogu biti predmet novih pregovora ili uklanjanja sa platforme, kao što je utvrđeno na listi kanala.

6. Početak i trajanje ugovora

6.1. U slučajevima kada je ugovor zaključen sa pojedinačnim korisnikom (fizičkim licem), može se zaključiti za početni rok utvrđen od dvanaest (12) do dvadeset četiri (24) meseca, počevši od dana potpisivanja ugovora.

6.2. U slučajevima kada je ugovor zaključen sa poslovnim korisnikom (pravnim licem), strane se mogu dogovoriti o ugovornom roku dužem od dvadeset četiri (24) meseca, u zavisnosti od prirode usluge i sporazuma postignutog između njih.

6.3. TK je obavezan da informiše korisnika najmanje trideset (30) dana pre završetka početnog roka ugovora, putem odgovarajućeg kanala komunikacije. Ako korisnik ne podnese zahtev za raskid ugovora u tom roku, ugovor će se automatski obnoviti (u tišini) na neodređeni period. U slučaju da korisnik želi da raskine ugovor, on je obavezan da pismeno obavesti TK, najmanje deset (10) dana pre datuma završetka početnog roka ugovora.

6.4. Datum aktivacije usluge biće određen sporazumom između strana na osnovu redosleda tretiranja zahteva. Na lokacijama gde TK ima proširenje mreže, aktiviranje usluge se vrši ne kasnije od sedam (7) dana od dana potpisivanja ugovora ili će se u specifičnim slučajevima potruditi da se aktiviranje izvrši u optimalnom vremenu. Početak usluge nije zagarantovan u slučajevima kada na odgovarajućoj lokaciji TK-a nema raspoloživu mrežu, u tim slučajevima ovaj ugovor biće nevažeći i neće proizvoditi pravni efekat između ugovornih strana.

6.5. Korisnik se slaže i prihvata da će slediti sva razumna uputstva koja TK može da pruži, i da dozvoli pristup svojim lokalima ili prostorijama, ako je to potrebno TK-u.

7. Prava i obaveze TK-a

7.1 TK se obavezuje da:

- Ispunjava zahteve za pristup svojim uslugama u okviru mrežnih kapaciteta i u skladu sa standardima utvrđenim od RAEPK.
- Pružati tehničke i informativne podrške korisnicima dvadeset četiri (24) sata dnevno, sedam (7) dana u nedelji, putem besplatnih brojeva 0800 10000 (za pojedince), 0800 15000 (za biznise) i 0800 16000 (za institucije); kao i putem e-maila info@kosovotelecom.com, prodajnih tačaka i brige o korisnicima, da garantuje kvalitetnu uslugu u području pokrivenosti, kao i parametre utvrđene primenljivim uredbama RAEPK-a, o standardima kvaliteta i bezbednosti usluga i službenih kanala na društvenim mrežama.
- TK obezbedi besplatan pristup brojevima za hitne slučajeve **192** (Policija), **193** (Hitna pomoć), **194** (Vatrogasci) i **112** (Hitna pomoć). Izuzetno, operater ne snosi odgovornost za nemogućnost realizacije pristupa ovim uslugama u slučaju kada se radi o fiksnim VOIP uslugama i odgovarajući uređaj ne funkcioniše zbog nedostatka električne energije ili internet veze;

7.2 TK je izuzet odgovornosti u slučajevima kada se dogodi: Zloupotreba usluge od strane korisnika; Kršenje ugovornih obaveza; Korišćenje usluga od neovlašćenih lica, uključujući ovde i gubitak ili krađu pristupnog koda u primenljivim uslugama kodom. U ovim slučajevima, korisnik se obavezuje da nadoknadi TK sve troškove ili prouzrokovanu štetu.

7.3 TK ne pruža Korisniku uslugu o lokaciji pozivaoca.

7.4 TK ima pravo: a) Da obustavi pružanje usluga u slučaju neplaćanja prema utvrđenim rokovima; b) Da pokrene zakonske postupke za naplatu dugova nakon obustave usluga; c) Da preduzme mere za zaštitu bezbednosti mreže i njenih interesa bez obaveze da nadoknadi korisnika; d) Da prenese prava i obaveze iz ugovora na pravnog naslednika TK; e) Da prati i snima svoju komunikaciju sa korisnikom, uključujući e-mail i telefonske razgovore. Informacije prikupljene od TK mogu se koristiti samo za svrhe obuke, bezbednosti, procene kvaliteta, u skladu sa zakonskim okvirom.

8. Obaveze korisnika

8.1. Korisnik se obavezuje da:

8.1.1 Koristi usluge TK prema uslovima korišćenja i zakonodavstva na snazi.

8.1.2 Plaća usluge unutar utvrđenih rokova ugovorom.

8.1.3 Čuva poverljivost usluga u okviru ugovora, uključujući ovde usluge primenjive kodom. Bilo kakva šteta prouzrokovana kao posledica zloupotrebe usluge od trećih strana ostaje odgovornost korisnika.

8.1.4 Ne prenese ovaj ugovor ili usluge na bilo koje drugo lice ili entitet bez pismene saglasnosti TK-a.

8.1.5 Ne koristiti usluge za bilo šta što je nezakonito i/ili nemoralno; da šalje, prima, otprema, preuzima ili na drugi način pomaže u bilo kom obliku ili komunikaciji koja je uvredljiva, nepristojna, klevetničke, preteće prirode; zbrke koje predstavlja povredu privatnosti ili prava intelektualne svojine; ili realizaciju ili prijem suprotnih poziva uz plaćanje ili sa uređajima koji se razlikuju od onih odobrenih za korišćenje unutar mreže.

8.1.6 Neće koristiti ili dozvoliti korišćenje usluga ili opreme koja će prouzrokovati neredovno funkcionisanje mreže ili kvaliteta usluga, slabljenje ili prekid ili ometanje integriteta ili bezbednosti bilo koje telekomunikacione mreže ili sistema.

8.2 Korisnik ima pravo da:

8.2.1 Prima usluge prema kvalitetu i parametrima utvrđenim

8.2.2 Zahteva informacije o fakturisanju i korišćenju usluga

8.2.3 Vršiti pravo na žalbu u slučaju neprijema obećane usluge ili netačnih plaćanja

9. Tarife, plaćanja i fakturisanje

9.1 Korisnik plaća tarife za usluge prema spisku cena delom ugovora i objavljenim na svojoj web stranici, www.kosovotelecom.com.

9.2 Plaćanje se vrši u roku utvrđenom na fakturi, putem gotovine, bankovnog transfera i online plaćanja.

9.3 Fature se generišu svakog meseca i moraju se platiti u roku od 15 dana od datuma fakturisanja. Plaćanja se mogu realizovati direktno na prodajnim tačkama TK, elektronskim putem. Zakašnjela plaćanja mogu rezultirati na privremeni prekid usluge i preduzimanje zakonskih mera za naplatu duga u roku od 3 meseca od dana prekida usluge. U takvim slučajevima, zakašnjela kamata od 8% će se primeniti ako se plaćanje ne izvrši u roku od 15 dana nakon prijema fakture. Porez na dodatu vrednost (PDV) je uključen u cenu, osim kada je korisnik oslobođen na osnovu zakona na snazi. Obaveštenje korisnika o zakašnjelim plaćanjima od strane TK će se izvršiti na osnovu podataka korisnika u ovom ugovoru. Ako su se podaci promenili, korisnik je obavezan da obavesti TK na vreme, u suprotnom TK ne snosi odgovornost ako korisnik nije primio informacije o neplaćanju.

9.4 Svako dodatno korišćenje telekomunikacionih usluga od korisnika, izvan izabranog paketa (npr. VAS SMS, ne-geografski brojevi za posebne usluge i ne-geografski brojevi za usluge visoke cene), fakturisaće se sa odvojenom indikacijom.

9.5 Korisnik prima odgovarajuću fakturu putem e-maila ili poštanske usluge.

9.6 Strane ovog ugovora su saglasne da će način dostave računa, u vezi sa pruženim/primljenim uslugama, u bilo kom od gore navedenih oblika, biti važeći i obavezujući i da će se smatrati dostavljenim u skladu sa Zakonom o parničnom postupku, kao i pogodnim za izvršenje prema Zakonu o izvršnom postupku.

10.0 Kvalitet usluga

10.1 TK izjavljuje da se saobraćaj kontinuirano prati u cilju pružanja kvaliteta deklarisanе usluge. Tako da, na osnovu maksimalnih kapaciteta, vrši se uključivanje određenog broja Korisnika preko pristupnih čvorova kako bi se garantovalo pružanje usluge prema deklarisanim standardima. Dok, kod glasovnog saobraćaja, sprovođenje alternativnih puteva obezbeđuje kvalitet usluga i u slučaju zagušenja.

10.2 U skladu sa opštim uslovima, TK neće biti odgovoran za bilo kakav prekid ili slabljenje usluge fiksne telefonije, interneta, OTT, ili za bilo kakav kvar u mreži, uzrokovan sprovođenjem zakonodavstva na snazi i sudskih odluka, ili prirodne katastrofe, bilo koje okolnosti izvan kontrole TK, koje ne može predvideti i sprečiti (viša sila).

10.3 TK zadržava pravo da prekine pružanje usluge iz razloga održavanja, unapređenja, modernizacije ili optimizacije mreže. Ovi prekidi mogu trajati za onoliko vremena koliko će trajati vršenje radova.

10.4 U slučaju prekida usluge za najmanje dvanaest (12) sati, TK će nadoknaditi korisniku dvadeset četiri (24) sata usluge za svaki period od dvanaest (12) izgubljenih sati. Naknada se može izvršiti u obliku refundiranja ili produženjem važenja u zavisnosti od vrste usluge ili paketa. TK, međutim, nije dužan za naknadu, ako je prekid uzrokovan višom silom i izvan njegove kontrole.

10.5 TK ni u kom slučaju neće biti odgovoran za naknadu direktne/indirektne štete i izgubljene dobiti korisniku.

11. Prekid i raskid ugovora

11.1 Raskid ugovora od TK

11.1.2 U slučaju da Korisnik ne plati fakturu prema uslovima utvrđenim u ovom ugovoru, TK ima pravo da na jednostrani način raskine ugovor. Nakon otplate svih obaveza prema TK-u, Korisnik ima pravo da zatraži ponovno zaključivanje ugovora.

11.1.3. TK može, bez prethodnog obaveštenja i bez ikakve obaveze za naknadu, poništiti usluge i na jednostrani način raskine ugovor sa korisnikom iz bilo kog osnovanog razloga, uključujući, bez ograničenja, kada:

korisnik pruža TK falsifikovane, netačne ili obmanjujuće informacije ili ga ne obaveštava o bilo kakvim promenama koje su neophodne za ugovor; u skladu sa uslovima specifikovanim u posebnim uslovima; kada, kao rezultat postupaka korisnika, TK pretrpi bilo kakav direktan ili indirektni finansijski gubitak, uključujući uticaj na kvalitet mreže ili imidža imena kompanije; čini krivična dela u vezi sa ugovornim obavezama; obavlja ili dozvoljava obavljanje radnji koje mogu ugroziti normalno funkcionisanje mreže i pružanje usluga; utvrdi flagrantno, sistematsko ili kontinuirano kršenje ugovornih obaveza i/ili Opštih uslova usluge. U značenju ovog predviđanja, flagrantnim kršenjem i sistematskim kršenjem ugovorne obaveze bi značilo: a) "Flagrantno kršenje ugovorne obaveze" je povreda koja uzrokuje ili može prouzrokovati štetu drugim korisnicima ili TK-u; b) "Sistematsko kršenje ugovorne obaveze" je kršenje koje se dogodilo dva ili više puta u roku ugovora; korisnik namerno oštećuje/kvari ili dozvoljava uništenje/oštećenje/kršenje modema i/ili druge elektronske komunikacione opreme pružene od TK, ako ne plati naknadu za bilo koju i svu stvarnu štetu nanесenu TK, uključujući i troškove krajne opreme.

11.1.4 TK može ograničiti/sankcionisati usluge korisniku u slučajevima sporazuma sa različitim ugovaračima za realizaciju usluga korisnicima, kada ugovorna strana nameće posebne uslove za zaštitu autorskih/intelektualnih prava na svom proizvodu i korisnik sa svojom aktivnošću, na direktan ili indirektna način ugrozio ove uslove.

11.2 Raskid ugovora od Korisnika

11.2.1 Korisnik ima pravo da zatraži raskid ugovora iz opravdanih razloga, uključujući:

- a) Povećanje tarifa za tarifni plan pružen od TK; b) Pogoršanje pokazatelja kvaliteta usluga, potvrđeno od nadležnih autoriteta.

Ako se neki od ova dva uslova potvrdi od regulatornih organa Kosova posebnom odlukom, preostali period ugovora neće biti naplaćen sa tarifama za preostale obavezne mesece.

11.2.2 Korisnik prihvata da je, u slučaju prevremenog raskida ugovora tokom obaveznog perioda, dužan da plati proporcionalnu naknadu za prevremeni raskid, koja odgovara preostalom delu obaveznog perioda (9 meseci za ugovore sa početnim periodom od 12 meseci i 12 meseci za ugovore sa početnim periodom od 24 meseca). Ova naknada se obračunava proporcionalno, na osnovu standardne cene usluge (bez popusta), za preostali obavezni period do njegovog isteka.

11.2.3. Svaka promena ugovornih uslova, uključujući, ali ne ograničavajući se na povećanje tarifa, obaveštava se od TK putem medijuma komunikacija, najmanje 30 dana pre njihovog stupanja na snagu, a korisnik ima pravo da se povuče iz ugovora bez dodatnih troškova, izuzev slučaja kada su takve promene isključivo u korist korisnika, i čisto su administrativne prirode i nemaju negativan uticaj na korisnika, niti predstavljaju direktno sprovođenje zakonodavstva. Pravo na raskid ugovora može se vršiti u roku od dva (2) meseca nakon takvog obaveštenja.

11.2.4. Nakon isteka početnog roka ugovora, Korisnik može raskinuti ugovor iz bilo kog razloga, pismenim obaveštenjem upućenim TK-u. Raskid stupa na snagu trideset (30) dana nakon prijema obaveštenja od TK.

11.2.5. Korisnik može prekinuti ugovor pre isteka obaveznog perioda u slučajevima kada on promeni lokaciju stanovanja tokom trajanja ugovora, a TK nije u stanju da pruži uslugu na novoj adresi. U ovom slučaju, TK neće tražiti dodatnu naknadu ili kaznu za prevremeni raskid ugovora.

12. Opreme TK-a

12.1. Opreme koje se daju korisniku na korišćenje za pristup fiksnim uslugama vlasništvo je TK, a u slučaju prekida ugovora, korisnik je obavezan da odmah vrati opremu, ali ne kasnije od pet (5) dana od prekida ugovora. U slučaju nevraćanja ove opreme ili u slučajevima kada je oprema u vlasništvu TK oštećena kao rezultat zloupotrebe od strane korisnika, nedostatka stabilnosti električne energije (fluktuacija napona izvan tehničkih uslova), fizičkih, mehaničkih ili drugih oštećenja opreme (kao npr. sudar, udar, oštećenja od raznih hemikalija, vode itd.), ili od štete kao rezultat intervencija u opremi od samog korisnika, onda korisnik mora platiti opremu u skladu sa pro rata temporis ili metodom amortizacije (u zavisnosti od vrste tehnologije koju uređaj poseduje). Osnovne cene su pružene u obrascu za prijem potpisan i od korisnika u trenutku prijema usluge, kao i objavljenih na web stranici TK: <https://kosovotelecom.com/cmimet-pajisjeve-telekomi>.

12.2. Sva oprema koja se koristi od korisnika mora se uskladiti sa standardima i tehničkim specifikacijama odobrenih od RAEPK i implementiranih od TK.

13. Žalbe i rešavanje nesporazuma

13.1 Pismena žalba korisnika mora se dostaviti TK:

- u roku od petnaest (15) dana od prijema fakture za pružene usluge, ako se žalba odnosi na iznos fakturisan za pruženu uslugu; ili
- u roku od trideset (30) dana od pružanja usluge, ako se žalba odnosi na kvalitet pružene usluge.

13.2 Žalbe na "Tehničke kvarove" i "Žalbe na fakturisanje" mogu se podnositi: na brojeve 0800 10000 (za pojedince), 0800 15000 (za biznise) i 0800 16000 (za institucije); na šalterima TK-a, e-mail adresu: info@kosovotelecom.com i poštom na službenu adresu Telekomu Kosova: naselje "Dardania" bb., 10000 Priština, Republika Kosovo.

13.2 U slučaju da se problem tehničkih kvarova ne može rešiti u bilo kom od gore navedenih oblika, tehnički tim TK će intervenisati na lokaciji korisnika ili na terenu u najbržem mogućem vremenu. Vreme intervencije zavisi od prirode kvara, mogućnosti fizičkog pristupa infrastrukturi, potrebe za dodatnim ovlašćenjima ili drugih spoljnih faktora.

13.3 Žalba korisnika biće tretirana i odlučena od TK u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, tako da će u roku od 15 dana od trenutka prijema u koordinaciji sa tehničkom i administrativnom podrškom i odgovorom putem održivog medijuma biti vraćen/a korisniku.

13.4 Ako se korisnik ne slaže sa odgovorom TK ili ako TK ne odluči o žalbi, onda korisnik ima pravo da pokrene postupak za rešavanje nesporazuma obraćanjem: a) RAEPK; ili b) Nadležnom sudu.

13.5 Ovaj Sporazum će se tumačiti u skladu sa primenljivim zakonima u Republici Kosovo.

14. Politika isključivanja i ponovnog priključivanja usluge

13.1 Postupci i rokovi za isključenje zbog neplaćanja faktura i ponovnog priključivanja korisnika organizovani su prema unutrašnjim politikama TK, koje su ažurirane na službenoj stranici.

14. Ograničenje odgovornosti /Viša sila

14.1 TK ne snosi odgovornost za neispunjavanje ugovornih obaveza tokom perioda Više sile, niti za direktne ili indirektne posledice od nje. Za svrhe ovog ugovora, Viša sila uključuje sve nepredvidive događaje i izvan kontrole Operatora, uključujući: sukobe, ratove, terorizam, štrajkove, nered, intervencije javnih autoriteta, zakonske povrede od trećih strana, prirodne katastrofe kao zemljotresi, poplave, oluje, požari, epidemije/pandemije ili slični događaji.

14.2. Tokom Više sile, izvršenje ugovora može se obustaviti samo za vreme potrebno dok se efekti događaja ne uklone ili zaustave.

14.3. TK neće snositi odgovornost za gubitak dobiti, podataka, prihoda ili druge moguće štete koje proizilaze od zabrane ili kašnjenja usluga kao posledica Više sile.

14.4. TK ne snosi odgovornost u slučajevima kada: a) treće strane odbijaju ili odlažu snabdevanje telekomunikacionim uslugama i ne postoji razumna alternativa na raspolaganju; ili b) TK je sprečen od pravnih, administrativnih ili regulatornih ograničenja (uključujući ograničenja od RAEPK ili NKM) da pruži dodeljenu uslugu.

14.5. TK ne snosi odgovornost za neovlašćeno ili nezakonito ometanje na mreži, uslugu ili opremu, izvršeno od Korisnika ili trećih strana. Takođe, TK nije odgovoran za bilo kakvu obustavu usluge izvršene u skladu sa odredbama ovog ugovora.

14.6. Korisnik snosi odgovornost za gubitak, krađu ili zloupotrebu krajnje opreme, kao i za bilo kakvu štetu koja rezultuje od njihove neovlašćene upotrebe.

14.7. Kvalitet usluge može biti utican od faktora izvan kontrole TK-a, uključujući udaljenost od bazne stanice, atmosferskih uslova, karakteristike zgrada, krajnjeg uređaja ili kapaciteta mreže. TK ne snosi odgovornost za ograničenja koja proizilaze iz ovih faktora ili za slučajeve kada krajnji uređaj korisnika ne podržava nove mrežne tehnologije.

14.8. Korisnik prihvata da sadržaj elektronskih komunikacija može biti predmet zaštite autorskih prava i intelektualne svojine. TK nije odgovoran za neovlašćenu upotrebu, deformaciju, prilagođavanje ili distribuciju ovog sadržaja od Korisnika ili trećih.

14.9. TK ne snosi odgovornost za sadržaj komunikacija poslatih ili primljenih od Korisnika, uključujući nezakonite, štetne ili računarske virusne sadržaje, pružene od trećih strana. TK ne garantuje kvalitet, tačnost ili podobnost ovog sadržaja i nije odgovoran za bilo kakve zahteve, žalbe ili tužbe koje se vežu sa njim.

15. Zaštita podataka i privatnost

15.1 TK obrađuje lične podatke korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. Korisnik prihvata slobodnom voljom i slaže se da su njegovi lični podaci obrađeni u svrhu sprovođenja ovog sporazuma.

15.2 TK će koristiti elektronske kontakt podatke za direktan marketing TK proizvoda ili sličnih usluga, pod uslovom da je korisnicima jasno data mogućnost da daju primedbe, besplatno i na lak način, za takvo korišćenje elektronskih kontakt podataka kada su oni prikupljeni i u slučaju svake poruke, u slučaju da korisnik nije prvobitno odbio takvo korišćenje.

15.3 Detalji korisnika će se koristiti od TK, njegovih članova i ugovarača za administriranje uslugom i u skladu sa principima privatnosti. U slučaju poziva po poslovnom ugovoru, tada ključno poslovno lice može imati prekid pojedinačnih poziva na taj račun, a poslovni korisnik (pravno lice) pristaje da dobije odobrenje pojedinca za ovo pravo od TK-a, a u suprotnom da ne zloupotrebljava privatnost pojedinca, koja se može pružiti kontakt osobi poslovnog korisnika. Detalji poziva mogu se otkriti takođe kod trećih strana ako se zatraže od organa za sprovođenje zakona. Informacije o plaćanju mogu se pružiti Službi za informisanje o kreditu na Kosovu. Korisnici imaju pravo da vide i isprave svoje ključne podatke na pismeni zahtev u bilo kom trenutku.

15.4 U slučaju dosadnih poziva od strane korisnika, TK može preduzeti mere u nastavku: prvenstveno korisniku se radi primedba preko održivog medijuma; ako se nastavi uznemiravanjem i nakon primedbe, TK može pokrenuti postupak privremenog prekida

usluge, odnosno da mu se dozvoli samo da prima pozive, a mogućnost realizacije poziva da se prekine, i ne duže od trideset (30) dana; ako se i nakon privremenog prekida usluge nastavi sa uznemiravanjem, onda se korisnik upućuje da podnese i izvrši žalbu u vezi sa zabrinutošću.

16. Saradnja sa organima reda

16.1 TK je obavezan da u prilog zakonskom okviru ili u sprovođenju naloga nadležnog suda, prosledi lične podatke korisnika specijalizovanim organima države, na primer u slučaju istrage po službenoj dužnosti.

17. Završne odredbe

17.1 Korisnik je u potpunosti upoznat sa uslovima ovog Ugovora i prihvata bez rezerve uslove Ugovora zajedno sa listom cena i tarifa TK-a na snazi i Aneksima, podložnim povremenim izmenama TK-a, napravljenim prema utvrđenima zakonodavstva na snazi i ovog Ugovora.

17.2 Sporazum u celini, sastavljen od ovih Uslova korišćenja i svih drugih dopunskih dokumenata zamenjuje sve prethodne usmene ili pismene sporazume između korisnika i TK i čine Sporazum u celini u vezi sa njegovim predmetom i ne treba ga menjati ili poboljšavati, osim pismeno i potpisan od ovlašćenih zastupnika obe strane. U slučaju da je bilo koja odredba u Sporazumu nezakonita ili neprimenjiva, ona će biti odvojena i uklonjena iz Sporazuma, dok će preostale odredbe ostati na snazi i TK će naći njihovu zamenu blagovremeno.

17.4 Potpisivanjem ovog Ugovora, obavezujem se i izjavljujem da sam pročitao i razumeo sve njegove tačke i isti Ugovor potpisujem svojom punom voljom i bez ikakvih primedbi.

18. Kopije sporazuma

Ovaj Ugovor i svi njegovi elementi su izrađeni u 2 (dve) važeće kopije na albanskom jeziku, od kojih 1 (jedna) kopija drži TK, a 1 (jedna) kopija se dostavlja korisniku. Obe kopije se potpisuju od obe strane.

ANEKS br. 1:

Komunikacija/Ponude za fiksne pakete (posebne i kombinovane)

1. Posebni paketi:

Paket	Cena	Minuti u Vala fiks	Min u Vala mobil	Vala CUG
Tel 0	3.99 €	n/a	n/a	n/a
Tel 500	4.49 €	500	50	n/a
Tel 20,000	6.99 €	20,000	1,000	400 minuta za 4 Vala broja
Tel Non Stop (NS)	9.99 €	Bez ograničenja	Bez ograničenja	n/a

Paket	Cena	Internet u Mbps	Putem mreže sa:
Int_20	9.99 €	Do 20Mbps	Bakarni kabl
Int_100	12.99 €	Do 100Mbps	Optičko vlakno

Paket	Cena	Sadržaj televizijskih kanala	Dodatan pristup (1Box dodatno)
TV Vala START	8.99 €	Kanali: domaći + Tring	4.00 €
TV Vala SUPER	10.99 €	Kanali: domaći + DigitAlb	5.00 €
TV Vala PREMIUM	13.99 €	Kanali: domaći + Tring + DigitAlb	6.00 €

2. Paketi sa 2 (dve) kombinacije (Internet + fiksni telefon):

Kombinovani paket (2_jka)	Promotivna cena za kombinaciju	Pojedinačna cena za uslugu	
		Internet	Fiksni telefon
Int_20 + Tel Non Stop (NS)	12.99 €	9.99 €	9.99 €
Int_100 + Tel Non Stop (NS)	15.99 €	12.99 €	9.99 €

3. Paket sa 3 (tri) kombinacije (Internet + TV + fiksni telefon):

Kombinovani paket (3_jka)	Promotivna cena za kombinaciju	Pojedinačna cena za uslugu		
		Internet	Fiksni telefon	TVVala 1Box
Int20+TV Vala Start+Tel Non Stop (NS)	15.99 €	9.99 €	9.99 €	8.99 €
Int20+TV Vala Super+Tel Non Stop (NS)	17.99 €	9.99 €	9.99 €	10.99 €
Int20+TV Vala Premium+Tel Non Stop (NS)	21.50 €	9.99 €	9.99 €	13.99 €

Kombinovani paket (3_jka)	Promotivna cena za kombinaciju	Pojedinačna cena za uslugu		
		Internet	Fiksni telefon	TV Vala 1Box
Int100+TV Vala Start+Tel Non Stop (NS)	13.50 €	12.99 €	9.99 €	8.99 €
Int100+TV Vala Super+Tel Non Stop (NS)	16.50 €	12.99 €	9.99 €	10.99 €
Int100+TV Vala Premium+Tel Non Stop (NS)	18.50 €	12.99 €	9.99 €	13.99 €

„Pro” – kombinovani paket za preduzeća (3_jka)	Promotivna cena za kombinaciju	Pojedinačna cena za uslugu		
		Internet	Fiksni telefon	TV Vala 5Box
Int100+TV Vala Premium+Tel Non Stop (NS)	59.99 €	12.99 €	9.99 €	69.95€

- Dodatni aneks za izabrani paket „V” koji je priložen Osnovnom ugovoru.
- Ugovor stupa na snagu od / /20 i ima ugovorni rok od meseci.
- U cene je uključen Poraz na dodatu vrednost (PDV), osim kada je korisnik oslobođen na osnovu važećih zakona.

Za: Telekom Kosova A.D:

Za Korisnika:

V.V

(Ime Prezime, datum)

(Ime Prezime, datum)