



KUSHTET PËR ABONIM NË SHËRBIMET E KOMBINUARA PRO TË TELEKOMUNIKIMIT PËR BIZNESE ME FATURIM MUJOR TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në Shërbimet e kombinuara PRO të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Telefonisë Mobile, Internet dhe Televizionit Digjital, për Biznese me faturim mujor, udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e këtij shërbimi të ofruar nga "IPKO Telecommunications sh.p.k." (në tekstin e mëtejme referuar si "IPKO").

1.2 Pos këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit në fjalë, do të udhëhiqen gjithashtu nga Ligji për Komunikimet Elektronike Nr. 04/L-109, nga rregulloret e aplikueshme për ofrimin e shërbimit të telekomunikimeve elektronike në Kosovë, të miratuara nga Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare në Kosovë (në tekstin e mëtejme referuar si "ARKEP"); nga Kontrata për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), oferta, shtojcat përkatëse, çmimet e publikuara të IPKO's, si edhe dokumentet e tjera të nënshkruara nga Përdoruesi dhe IPKO, të cilat, në tërësi përbëjnë Marrëveshjen ndërmjet tyre.

Neni 2 - Definicionet

"Marrëveshja" do të thotë e tërë marrëdhënia kontraktuese midis Përdoruesit dhe IPKO's për shfrytëzimin e shërbimit në fjalë, e cila përbëhet nga Kontrata bazë që nënshkruhet nga Përdoruesi, Shtojcat përkatëse, këto Kushte të Abonimit, çmimet e publikuara të IPKO's dhe dokumentet tjera përcjellëse.

"Përfaqësues i Autorizuar" është individ që ka të drejtë ligjore të veproj dhe/ose nënshkruaj Kontratën në emër të Palës në Marrëveshje.

"Data e hyrjes në fuqi" është data/koha në të cilën Kontrata është nënshkruar.

"Aktivizimi/Data e lëshimit të shërbimit" është koha nga e cila Përdoruesi ka qasje dhe mund të përdor shërbimin dhe produktin e përzgjedhur.

"Pezullim" është gjendja në të cilën Përdoruesi nuk ka qasje në shërbime përkohësisht, përveç nëse shërbimet dhe produktet e përzgjedhura nga Përdoruesi janë anuluar.

"Anulimi/Terminimi" është gjendja në të cilën të gjitha shërbimet në të cilat Përdoruesi ka pasur qasje janë anuluar dhe nuk mund të përdoren pa ri – abonim.

"Përdoruesi Shërbimeve" është biznesi individual (personi fizik) apo personi juridik i cili ka nënshkruar kontratë me IPKO'n për përdorimin e shërbimeve përkatëse.

"Rrjeti" është hapësira ku lidhen pajisjet, pa ose me tel, që bëjnë të mundur ofrimin e shërbimeve të telekomunikimit.

"Pajisjet" janë instrumente të nevojshme për ndërmarrjen ose kryerjen e shërbimit. Ato mundësojnë kryerjen e detyrave me anë të përparësive mekanike, ose ofron mundësinë që nuk do të ishte e mundshme t'i ofrohej në mënyrë natyrore Përdoruesit të shërbimit.

"Modeli i Aprovuar i Pajisjeve" është pajisja që është në pajtueshmëri me standarde të caktuara.

"Numrat jo-gjeografikë" janë numrat telefonikë, të cilët nuk japin indikacione për lokacionin gjeografik të numrit telefonik.

"SIM kartela" – është kartela që përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve. SIM kartela mundëson mbrojtjen e Përdoruesit përmes kodit PIN (Personal Identification Number). Kur kodi shtypet pa sukses tri herë me radhë, llogaria bllokohet përkohësisht. SIM kartela mund të zhblllokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

"Numrat jo-gjeografikë" janë numrat telefonikë, të rezervuar nga ARKEP për nevoja të IPKO's, të cilët nuk japin indikacione për lokacionin gjeografik të numrit telefonik.

"Modemi" – është pajisje që mundëson lidhjen e kompjuterëve me rrjetin e IPKO's dhe nga aty e drejton lidhjen në internet.

"Marrësi Digjital /Set-top Box" është pajisje ku futet kartela Smart dhe e cila lidhet me televizorin dhe me burim të jashtëm të sinjalit, i cili shndërron sinjalin digjital në përmbajtje, i cili pastaj paraqitet në televizor.

"Kartela Smart (Smart Card) është Kartelë që futet në marrësin digjital dhe pa të cilën nuk mund të hapen paketat me kanale televizive.

"PAKO PRO" është produkti i ofruar për Biznese me tarife mujore i cili përmban shërbimet e Telefonisë mobile, Internetit dhe Televizion Digjital SD dhe HD.

Neni 3 – Çasja në shërbimin e ofruar

3.1 Në mënyrë që të ketë qasje në shërbimet në fjalë, Përdoruesi është i detyruar të lidh kontratë me IPKO-n. Për kontratë, Përdoruesi duhet të paraqesë në IPKO dokumentet në vijim: Certifikatën e biznesit; Informacion mbi Biznesin, me afat vlefshmërie prej më së paku 12 muaj; Kopjen e letërnjoftimit të personit të autorizuar për të lidhur Marrëveshjen; Në rast se personi i autorizuar nuk është pronari i biznesit, autorizimin origjinal për të njëjtin.

3.2 Në mënyrë që të përdor këtë shërbim, Përdoruesi do të pajiset me SIM kartelë, respektivisht numrin e telefonit. Aktivizimi i shërbimit mund të zgjas maksimum 2 ditë pune pas momentit të nënshkrimit të marrëveshjes në mes të Përdoruesit dhe IPKO.

3.3 Pas nënshkrimit të kontratës, IPKO është e obliguar që Përdoruesit t'i ofrojë shërbime të internetit, jo më vonë se pesë (5) ditë nga dita e nënshkrimit të kësaj kontrate, gjatë së cilës kohë, do të bëhen instalimet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve të telekomunikimit.

Obligimet e IPKO's

Neni 4 - Cilësia e shërbimit

4.1 IPKO do t'i ofrojë Përdoruesit shërbim të cilësisë së lartë, në mirëbesim dhe në pajtueshmëri me mundësitë teknike dhe kushtet e pajtuara.

4.2 IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëj matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitoj ngarkesat eventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes së ngarkesës, IPKO do të aplikoj procedura të brendshme për optimizim të burimeve në këto segmente. Aplikimi i këtyre mënyrave dhe procedurave të brendshme nga IPKO do të ndikojnë pozitivisht në rritjen e kualitetit të shërbimit. Niveli me i ulët i kualitetit të shërbimit të ofruar për konsumatorë bazohet në vlerat që publikohen nga matjet e bëra nga ARKEP.

4.3 Duke njoftuar paraprakisht Përdoruesin, IPKO rezervon të drejtën të ndërpresë ofrimin e shërbimit për arsye të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Këto ndërprerje mund të zgjasin për aq kohë sa do të zgjasë kryerja e punëve.

4.4 IPKO do të bëjë riparimin e pengesave duke u referuar në kushtet dhe nivelin e shërbimeve të raportuara nga matjet e bëra nga ARKEP, duke mos i përjashtuar edhe shërbimet e asistencës;

4.5 Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të Telefonisë mobile, Internetit, Televizionit Digjital HD, me pagesë me parapagim për përdorues privat me kontratë postapid, apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo nga ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të IPKO's, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore). Në rast të defekteve të mëdha në rrjete, IPKO do t'i ndërmarrë të gjitha hapat e mundshëm për riparim sa më të shpejt të këtyre defekteve, duke e respektuar listën prioritare të nenit 16.1 të Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.

4.6 Në asnjë rast, IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dëmet indirekte, apo humbje të të ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.

4.7 Asnjë siguri, apo garanci nuk mund të jepet lidhur me disponueshmërinë, cilësinë, funksionimin, apo mirëmbajtjen e trafikut të zërit, apo të të dhënave në rastet kur Përdoruesi komunikon me individë që përdorin një operator tjetër telekomunikues.

Neni 5 - Zgjidhja e ankesave të Përdoruesve dhe kujdesi ndaj tyre

5.1 Në pajtim me këto Kushte, IPKO do të ofroj mbështetje Përdoruesit me anë të telefonit shtatë (7) ditë në javë njëzet e katër (24) orë në ditë në numrat e telefonit +386 (0) 49 700 700 dhe +381 (0) 38 700 700. Çmimet për thirrje në numrat për kujdesin ndaj konsumatorëve janë pa pagesë vetëm për thirrjet brenda rrjetit të IPKO-së (on-net) ndërsa për thirrjet nga operatorët lokal (PTK, Vala dhe Zmobile) aplikohen tarifat e përcaktuara nga këta operatorë. Gjithashtu IPKO i ofron mbështetje Përdoruesit edhe përmes numrit 080070070 pa pagesë nga të gjithë përdoruesit e operatorëve në Kosovë.

5.2 Pas njoftimit të defektit, në rast se i njëjti nuk mund të eliminohet nëpërmjet telefonit, IPKO brenda 5 (pesë) ditëve do t'i kthej përgjigje Përdoruesit për zgjidhjen e problemit.

5.3 Përdoruesi duhet të paraqet kërkesë për kompensim në afat prej 30 ditëve nga dita e njoftimit/paraqitjes së problemit.

5.4 Në rast të ndërprerjes së shërbimeve për së paku një (1) ditë, atëherë IPKO për çdo ditë do të kompensojë dy (2) ditë përdoruesin fundor. Kompensimi mund të bëhet në formë të rimbursimit ose duke zgjatur validitetin varësisht nga lloji i shërbimit ose i pakos.

Neni 6 – Obligimet e Përdoruesit

6.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet e kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Telefonisë Mobile, Internet dhe Televizionit Digjital, për Përdorues privat me kontratë (postpaid), me pagesë me parapagim për përdorues privat me kontratë postapud, në pajtim të plotë me marrëveshjen në fjalë.

6.2 Përdoruesit i ndalohet keqpërdorimi i shërbimit, gjegjësisht, Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet në përputhje me Marrëveshjen dhe ligjet në fuqi, përndryshe IPKO ka të drejtë të bashkëpunoj me organet kompetente të ligjit dhe, varësisht nga shkalla e keqpërdorimit IPKO ka të drejtë të marrë këto masa:

- i. T'ia tërheqë vërejtjen Përdoruesit që të shfrytëzojë shërbimin në pajtueshmëri me Marrëveshjen;
- ii. Të pezulloj apo anulojë automatikisht shërbimin e dhënë nga IPKO, pa kurrfarë përgjegjësie për kompensim ndaj Përdoruesit dhe si rezultat të kërkojë kompensim dëmsh të pësuar nga keqpërdorimi, bërë nga Përdoruesi.

6.3 Në rast se IPKO e anulon kontratën me Përdoruesin për arsye të cekura më sipër, ky i fundit është përgjegjës t'i kryejë të gjitha obligimet financiare të mbetura ndaj IPKO's.

6.4 Përdoruesi nuk lejohet të përdorë ose lejojë përdorimin e Shërbimeve për ndonjë qëllim të ndaluar, të pahijshëm, të paligjshëm, të dëmshëm, të paautorizuar, diskreditues ose mashtrues ose të shkaktoj ndonjë lëndim, ofendim ose ngacim të ndonjë personi ose të dërgoj mesazhe të padëshirueshme komerciale ndonjë personi.

6.5 Përdoruesi nuk lejohet të përdorë ose lejojë përdorimin e Shërbimeve, që do të shkaktojnë mosfunksionimin e rregullt të rrjetit ose kualitetin e Shërbimeve, dobësimin apo ndërprerjen apo ndërhyrjen në integritetin ose sigurinë e cilido rrjet apo sistem të telekomunikimit.

6.6 Përdoruesi pajtohet me instruksionet ose kërkesat e IPKO's dhe/ose autoritetit të autorizuar, posaçërisht mënyrës së përdorimit të shërbimit dhe në lidhje me hetimin e ndonjë kundërvajtjeje.

6.7 Përdoruesi nuk lejohet të rishes asnjë produkt ose shërbim të dhënë nga IPKO përveç në raste kur ka pajtim me shkrim me marrëveshje të ndarë me IPKO' n. Përdorimi i produkteve dhe shërbimeve të IPKO's është qartazi i limituar për Përdoruesin, emri i të cilit paraqitet në Kontratë. Përfitimet, të drejtat dhe obligimet të pranuar me këtë marrëveshje nga Përdoruesi nuk mund të transferohen tek pala e tretë pa miratim me shkrim nga IPKO.

6.5 Përdoruesi është i obliguar të paguajë të gjitha pagesat dhe detyrimet në përputhje me Marrëveshjen.

6.6 Përdoruesi duhet menjëherë të lajmëroj IPKO' n në lidhje me problemet eventuale me shërbimet ose produktet që është duke i përdorur.

6.7 Përdoruesi duhet të ofrojë shënime personale të sakta kur ato kërkohen nga IPKO. Për çdo ndryshim të këtyre informacioneve Përdoruesi duhet ta njoftoj IPKO-n brenda dhjetë (10) ditëve nga dita e ndryshimit.

Neni 7 – Pajisjet e IPKO's dhe facilitetet e rrjetes:

7.1 Pajisjet për ofrimin e shërbimit të Internetit:

7.1.1 Modemi është pronë e IPKO's dhe Përdoruesit i jepet në shfrytëzim gjatë kohëzgjatjes së marrëveshjes. Me rastin e ndërprerjes së marrëveshjes, Përdoruesi është i obliguar që ta kthejë atë jo më larg se 5 ditë.

7.1.2 Për çfarëdo defekti të pajisjeve, Përdoruesi është i obliguar që të paraqitet në numrat kujdestarë të Njësisë së kujdesit ndaj Përdoruesve të cekur në nenin 5 më sipër.

7.1.3 Përdoruesi është i obliguar që të përdorë dhe mirëmbajë modemën sipas udhëzimeve të prodhuesit të tij, si edhe atyre të dhëna nga IPKO.

7.1.4 IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e modemit si rezultat i pakujdesisë, apo mosdijes së Përdoruesit.

7.1.5 Në rast se Përdoruesi nuk u përmbahet rregullave për përdorimin e modemit dhe si rezultat i veprimeve të tij-saj modemi është i papërdorshëm, atëherë Përdoruesi duhet të paguajë për përdorimin e modemit të ri, çmimi i të cilit është i përcaktuar në listën e çmimeve të IPKO's.

7.1.6 Në rast të vjedhjes së modemit, Përdoruesi është i obliguar që të sjellë raportin për vjedhjen nga Policia e Kosovës, në mënyrë që të marrë modemën e ri. Në rast se Përdoruesi nuk mund ta sigurojë këtë raport, atëherë duhet të paguajë për përdorimin e modemit të ri.

7.1.7 Përdoruesi është përgjegjës për sigurinë e kompjuterit të tij, harduerit dhe softuerit dhe të dhënat e tij. IPKO nuk mirëmban kompjuterin dhe LAN –in e Përdoruesit dhe nuk mban kurrfarë përgjegjësie për dëmtimin, apo humbjen e këtyre të dhënave, si rezultat i përdorimit të shërbimit.

7.1.8 Duke i njoftuar paraprakisht Përdoruesit, IPKO ka të drejtë që ti ndërroj pajisjet/modemën të cilët janë në shfrytëzim të Përdoruesit, me qëllim të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Pajisjet mbesin në pronësi të IPKO's.

7.7.9 Te gjitha pajisjet që përdoren nga përdoruesit duhet t'i përshtaten standardeve dhe specifikave teknike të aprovuara nga ARKEP dhe implementuara nga IPKO.

7.2 Pajisjet për ofrimin e shërbimit të Televizionit Digjital:

7.2.1 Marrësi digjital dhe kartela Smart janë pronë e IPKO's.

- 7.2.2 Marrësi digjital ka garanci 1 vjeçare, kurse kartela Smart 4- vjeçare nga momenti i pranimit. Riparimi i pajisjeve do të bëhet nga kompania e kontraktuar nga IPKO, kontaktet e të cilës Përdoruesi do t'i marrë në momentin e nënshkrimit të Marrëveshjes. Gjatë periudhës së garancisë, kompania e kontraktuar mban përgjegjësi për çfarëdo riparimi të ndonjë defekti që del nga përdorimi normal i pajisjeve.
- 7.2.3 Përdoruesi është i obliguar që t'i përdorë dhe mirëmbajë pajisjet sipas udhëzimeve të prodhuesit të pajisjeve, si edhe të atyre të dhëna nga IPKO. Për çfarëdo defekti pajisjesh, të caktuara nga kompania kontraktuese, Përdoruesi është i obliguar që të paraqitet te kompania kontraktuese.
- 7.2.4 Përdoruesi është përgjegjës për çdo dhe të gjithë rrjetin elektrik të furnizimit me energji të lidhur me pajisjet që ofron shërbimin. Përdoruesi nuk do ta bëjë IPKO' n përgjegjës për çdo dhe të gjitha defektet dhe / ose dëmet që rezultojnë nga energjia elektrike me të cilën është e lidhur pajisja e shërbimit/modemi.
- 7.2.5 Përtokëzimi dhe masat mbrojtëse ndaj rrufesë dhe mbitensionit elektrik të pajisjeve dhe instalimeve shtëpiake të klientit (përveç marrësit digjital dhe modemit), janë pjesë e instalimeve dhe pajisjeve shtëpiake të përdoruesit dhe për këto, IPKO Telecommunications LLC nuk mban asnjë përgjegjësi në të gjitha rastet kur ato pajisje dhe instalime nuk janë ekzekutuar/vendosur dhe kyçur sipas normave dhe standardeve rajonale. Të gjitha dëmet eventuale të pajisjeve ose instalimeve të përdoruesit, që mund të shkaktohen ose shkaktohen nga jo korrektësia e këtyre masave mbrojtëse ose mosrespektimi i standardeve dhe normave rajonale, nuk do të kompensohet nga IPKO Telecommunications LLC dhe të gjitha garancionet do të jenë nule. Për sigurinë e përdoruesit dhe të pajisjeve shtëpiake të përdoruesit, rekomandohet që përdoruesi të bëjë për tokëzimin në një pikë të përbashkët të gjitha video dhe audio pajisjeve dhe instalimeve të kyçura në rrjetin kabllor të IPKO Telecommunications LLC.
- 7.2.6 Në rast se Përdoruesi nuk ndjek rregullat për përdorimin e pajisjeve të përcaktuara në Nenin 8 të këtyre kushteve, dhe si rezultat i veprimeve të tij /saj marrësi digjital apo kartela smart nuk janë të përdorshme dhe janë dëmtuar, Përdoruesi duhet të blejë një marrës digjital të ri dhe kartelë smart, çmimi i të cilave është i paracaktuar në listën e çmimeve të IPKO-s. Nëse IPKO konstaton se marrësi digjital, ose kartela smart janë të papërdorshme, Përdoruesi do të pajiset me marrës të njëjtë digjital apo kartelë smart, pa pagesë.
- 7.2.7 Lista e aktiviteteve parandaluese e propozuar nga IPKO për përdoruesin e saj është si vijon:
- 7.2.7.1 Në kohë të rrufesë përdoruesin duhet të shkyç pajisjet nga priza elektrike;
- 7.2.7.2 Përdoruesi duhet të sigurojë që o tërë rrjeti elektrik në shtëpi ka sistem tokëzimi me standard prej <50hm;
- 7.2.7.3 Përdoruesi këshillohet të përdorë/instalojë priza me mbrojtje nga tensioni në mënyrë që të mbrojë amvisërinë nga rrufetë dhe tensioni i lartë elektrik;
- 7.2.7.4 Përdoruesi këshillohet të përdorë korrektor të tensionit dhe UPS (furnizim i pandërprerë me rrymë) për të mbrojtur amvisërinë nga tensioni i paqëndrueshëm dhe ndërprerjet e rrymës elektrike;
- 7.2.7.5 Udhëzime për kyçien e drejtë të pajisjeve të IPKO-s:
- o Hapi 1 Shkyç TV;
 - o Hapi 2 Lidh kabllon RF (lidhësi i radio frekuencës) në IPKO STB;
 - o Hapi 3 Lidh kabllot e TV (HDMI – Multimedia Interfejs me Definim të lartë ose RCA fono lidhësin);
 - o Hapi 4 Kyç STB (Marrësi digjital) në rrymë;
 - o Hapi 5 Hap TV dhe STB;
- 7.2.7.6 Udhëzime për shkyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO-s:
- o Hapi 1 Mbyll TV dhe the STB(Marrësi digjital);
 - o Hapi 2 Nxjerr kabllon e STB nga rryma;
 - o Hapi 3 Nxjerr kabllon IPKO RF (lidhësi i radio frekuencës) nga STB(Marrësi digjital);
 - o Hapi 4 Nxjerr kabllon HDMI (HDMI - Multimedia Interfejs me Definim të lartë).

Neni 8 – Çmimi, tarifimi dhe mënyra e pagesës

8.1 Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçje, dhe modalitetet e aplikacioneve do të përfshihen në shtojcat përkatëse dhe/ose në www.ipko.com.

8.2 IPKO do të faturoj pagesat në euro dhe Përdoruesi do të mund të kryej detyrimet në euro. Të gjitha çmimet janë në shumë neto. Në çmime do të reflektohet Tatimi në Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç për autoritetet e liruara në bazë të ligjeve në fuqi të Kosovës. Detyrimet shtesë, provizioni bankar, etj duhen të paguhen nga Përdoruesi.

8.3. IPKO do të publikoj paraprakisht përmbajtjen dhe kohëzgjatjen e pakove.

8.4 Oferta promociionale me telefon vlen vetëm për një abonim, rrjedhimisht Përdoruesit nuk mund të përfitojnë me shume se nje here nga kjo oferte promociionale.

8.5 Në rastet kur Përdoruesi mbasi që ka bërë parapagimin, kërkon të shkëpusë shërbimin ende pa kaluar periudha e parapagimit, te hollat nuk do të rimburohen nga IPKO dhe Përdoruesi do të humbasë parapagimin.

8.6 Në rastet kur Përdoruesi parapaguhet për njërin nga pakot e specifikuar dhe ndërkohë dëshiron që ta ndryshojë pakon, atëherë Përdoruesi është i obliguar që të paguaj çmimin total të pakos së dytë që dëshiron të marrë, më ç 'rast do ti humbasë të gjitha benefitet e pakos së parë të cilën ka qenë duke e shfrytëzuar deri ne momentin e aktivizimit të pakos së dytë.

8.7 Me rastin e aktivizimit të Pakos, Përdoruesi do të ketë mundësi të shtoj në rrethin e tij 10 numra prepaid pa pagese, të cilët do të komunikojnë brenda rrethit pa pagese.

8.8 Përdoruesit pas shfrytëzimit të minutave/SMS/MB që janë pjesë e pakove përkatëse, do të faturohet në bazë të listës së çmimeve zyrtare të publikuara në faqen zyrtare të IPKO's në www.ipko.com (sektori Telefonia mobile për biznese).

8.9 Kushtet e pagesës - Përdoruesi do të pranojë faturën (at) nga IPKO nga data 1 deri në 6 të muajit përkatës, ndërsa Përdoruesi duhet të paguaj faturën më së largu deri në datën 10 të njëjtit muaj. Përdoruesi mund të paguaj faturat në dyqanet e IPKO's, në distributoret e autorizuar apo përmes bankës. Në rast se Përdoruesi nuk do të paguaj borxhin e shërbimit të marrë nga IPKO për 2 muaj më rradhë, atëherë IPKO do të ketë të drejtë të ndërpresë shërbimin gjithashtu dhe numrin në posedim. Nëse Përdoruesi nuk e respekton afatin për pagesën e faturës (ave), IPKO rezervon të drejtën të pezullojë shërbimin në fjalë. Në rast të pezullimit të shërbimit, Përdoruesi është i detyruar të paguajë çmimin e ri-instalimit të lidhjes së pezulluar, bazuar në çmimet e përcaktuara në kontratë, oferta dhe broshura të IPKO-s. Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin dhe të deaktivizon shërbimet, dhe të fillojë procedurën ligjore për kompensimin e borxhit të Përdoruesit ndaj IPKO-s.

8.10 Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do të pranojë në tri forma të ndryshme: SMS fature, PDF email fature, selfcare portal.

8.11 Qasje në sistemin selfcare portal bëhet duke ndjekur hapat më poshtë:

- Përdoruesi duhet fillimisht ta nënshkruaj Kontratën për ofrimin e shërbimit;
- Përdoruesi duhet ta dërgoj një kërkesë përmes USSD
- Përdoruesi do ta pranojë një SMS me emrin e Përdoruesit dhe fjalë-kalimin
- Përdoruesi duhet ta krijoj një llogari personale në portalin biznesit (selfcare portal)
- Përdoruesi do ta pranojë një token kod e SMS sa herë që ai / ajo do të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit (selfcare portal).
- Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje në të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

8.12 Në rast se përdoruesi vendos që të ndërpresë përdorimin e shërbimit para skadimit të afatit të pakos, atëherë çfarëdo mbetjeje në llogarinë e tij do të humbasë.

8.13 Aktivizimi i llogarisë së pakos përkatëse bëhet nga dita kur Përdoruesi e regjistron atë në kompjuterin e tij, ndërsa kohëzgjatja e saj varet nga zgjedhja e Përdoruesit dhe ajo figuron në kartelën mbushëse të IPKO's, e cila mund të sigurohet në dyqanet zyrtare të IPKO's.

8.14 Në rast se Përdoruesi ka ende ditë të mbetura nga pakoja aktive dhe dëshiron që të aktivizojë një pako tjetër (që dallon nga pakoja e tashme aktive), atëherë Përdoruesi humb ditët e mbetura dhe ka të aktivizuar menjëherë pakon e dëshiruar.

8.15 Në rast se Përdoruesi dëshiron të rimbushë pakon para skadimit të afatit të llogarisë, atëherë atij nuk i humbin ditët e mbetura, por vetëm i shtohet validiteti i pakos për aq ditë sa ka afat llogaria e re, nga dita e skadimit të llogarisë së vjetër.

8.18 Në rast të pagesës së vonuar nga Përdoruesi shkalla e interesit dhe/ose tarifa e pagesës së vonuar do të aplikohet në Listën e Çmimeve.

Neni 9 - Hyrja në fuqi, kohëzgjatja dhe ndërprerja e marrëveshjes ndërmjet Përdoruesëve dhe IPKO-s

9.1 Marrëveshja për shërbimet e telefonisë mobile për biznese do të hyjë në fuqi pas nënshkrimit të kontratës nga Përdoruesi, dhe lidhet për një periudhë prej 12 muaj apo 24 muaj, me mundësi vazhdimi edhe për vitet e tjera, sipas kushteve të njëjta.

9.2 IPKO dhe Përdoruesi rezervojnë të drejtën për ndërprerjen e marrëveshjes para skadimit të kontratës së detyrueshme, me njoftim paraprak me shkrim prej 1 muaj.

9.3 Në rast të ndërprerjes të kësaj kontrate nga Përdoruesi para skadimit të periudhës kontraktuese 24 muaj ose në rast se klienti kalon në pako me vlerë më të ulët, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n sipas kushteve të përcaktuara në Kontratën për shërbimet e kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Telefonisë Mobile, Internet dhe Televizionit Digjital, për Përdorues privat me kontratë (postpaid).

9.4 Në çdo rast të ndërprerjes të kësaj Marrëveshjeje, qoftë nga Përdoruesi ose nga IPKO, Përdoruesi është i detyruar të paguajë të gjitha borxhet e mbetura të IPKO-s, brenda afateve të përcaktuara nga IPKO, në të kundërtën, IPKO do të fillojë procedurat ligjore për kompensimin e dëmeve që i janë shkaktuar IPKO-s nga veprimet e Përdoruesit.

9.5 IPKO rezervon të drejtën e ndërprerjes së shërbimit në rast të shkeljes nga Përdoruesi të këtyre Kushteve të Veçanta. Në rast të shkeljeve të rënda, IPKO ruan të drejtën të marr masa ligjore kundër Përdoruesit sipas Ligjeve në fuqi.

9.6 Përdoruesi do të informohet me kohë për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e Marrëveshjes jo më vonë se tridhjetë(30) para hyrjes në fuqi të këtyre ndryshimeve. Në rast të mospajimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

9.7 Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Marrëveshjen në rast se IPKO do të rris tarifën për shërbimin e përcaktuar me Marrëveshje, pa u ndëshkuar deri në ditën e fundit të muajit pas pranimit të faturës së parë si rezultat i këtyre ndryshimeve.

9.8 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë. Marrëveshja do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga përdoruesi, edhe nëse kërkon shkëputje të menjëhershme. IPKO do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek përdoruesi.

Neni 10 - Pezullimi dhe anulimi i shërbimeve

10.1 IPKO mundet, me njoftim paraprak, të pezulloj Shërbimet Përdoruesit në tërësi ose pjesërisht në rast se Përdoruesi dështon të kryej detyrimet në afat të çfarëdo shume ndaj IPKO-s me anë të kësaj Marrëveshjeje në datën e caktuar të specifikuar në faturë, ose në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues ndaj produkteve dhe shërbimeve të IPKO's.

10.2 IPKO mund, pa njoftim paraprak, të anuloj Shërbimet Përdoruesit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim:

i. kur Përdoruesi nuk përmbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.

ii. Përdoruesi i ofron IPKO's informata të falsifikuara, të pasakta ose mashtruese ose nuk e njofton IPKO' n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve.

10.3 Në rast të anulimit, çfarëdo vlere e mbetur në llogarinë e Përdoruesit do të tërhiqet nga IPKO.

Neni 11 - Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, bashkëpunimi me organe të rendit

11.1 **Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's** . IPKO në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale 03/L-172 përpunon te dhënat personale të përdoruesve të shërbimeve të saj të komunikimeve elektronike, që përfshijnë emër, mbiemër, numër personal, adresë, numër telefoni fiks, numër mobil, adresë email. Përdoruesi mund të informohet në faqen zyrtare të IPKO's www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave/ lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën ipkoprivacy@ipko.com.

11.2 Bashkëpunimi me organe të rendit. Përdoruesi mban përgjegjësi të plotë për informacionin, apo përmbajtjen e të dhënave, të cilat i transmeton dhe i bartë te personat e tretë nëpërmjet rrjetit të internetit të IPKO's. IPKO nuk mban kurrfarë përgjegjësie për këtë përmbajtje, si edhe as për të dhënat, të cilat Përdoruesi i pranon nga palët e treta, nëpërmjet rrjetit të IPKO's. Në pajtim me ligjet në fuqi në Kosovë, IPKO do të bashkëpunojë me organe të rendit për kërkesat që këto organe do të kenë lidhur me shërbimin në fjalë që përdor Përdoruesi.

11. 3 Shërbimet emergjente. Shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin e Shërbimit të Telefonisë Mobile dhe Fikse, në çfarëdo kohe, pa kurrfarë kufizimesh sa i përket gjendjes së llogarisë së Përdoruesit. Shërbimi emergjent ofrohet për numrin emergjent 112. Për çfarëdo ndryshimi për qasje në shërbime emergjente, konsumatorët do të njoftohen paraprakisht. Shërbimet e informacionit për lokacionin e thirrësit për nevojat e Qendrës Emergjente mund të ofrohen vetëm për konsumatorët e telefonisë fikse/mobile, duke përmbajtur vetëm lokacionin e celulës nga ku konsumatori ka inicuar thirrjen. Telefonia fikse e IPKO-s funksionon vetëm kur telefoni është i kyçur në energjinë elektrike, prandaj, nuk mund të bëhen thirrje gjatë mungesës së energjisë elektrike në rast të thirrjeve emergjente.

Neni 12 - Bartja e të drejtave dhe obligimeve dhe kufizimi i përgjegjësisë

12.1 Përdoruesi nuk ka të drejtë të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek palët e treta, pa miratimin paraprak me shkrim të IPKO's.

12.2 IPKO ruan të drejtën të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek pasuesi ligjor i IPKO's.

12.3 Aq sa është e lejuar me ligj, IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë lëndim, humbje ose dëmtim, që rezulton në mënyrë direkte nga përdorimi i shërbimeve apo produkteve të IPKO's nga Përdoruesi ose nga paaftësia e Përdoruesit

të përdor shërbimet e IPKO's. IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë shërbim apo produkt që është shitur nga ndonjë agjent tregtar i paautorizuar apo palë e trete e paautorizuar.

Neni 13 - Forca Madhore: Çështjet përtej kontrollit të arsyeshëm të ndonjërës nga palët

13.1 Asnjëra palë nuk është e përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve të shkaktuara nga ose që rezultojnë nga Forca Madhore që përfshin ngjarjet që janë të paparashikueshme, të papritura, të pa rezistueshme dhe përtej kontrollit të palëve, siç është moti i ashpër dhe ekstrem, përmbytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarin e luftës), trazira, eksplozime, grevë ose protesta të punëtorëve, trazira civile, sabotazh, shpronësim nga ana e qeverisë ose akte tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të Palës përkatëse. IPKO nuk është përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve në rast të:

- i. refuzimi apo vonesa nga pala e tretë për furnizimin e IPKO-s me shërbime të telekomunikimit dhe në rast kur nuk ka shërbim alternativ tjetër në dispozicion me çmim të arsyeshëm; ose
- ii. IPKO është i penguar nga kufizimet të natyrës ligjore apo të ARKEP të ofroj shërbimin e caktuar.

Neni 14 – Ligji në fuqi dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjes

14.1 Kjo marrëveshje do të udhëhiqet dhe interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Kosovë. Të gjitha pikat e diskutueshme do të dorëzohen në zyrën e IPKO's. Përgjigja do të ipet brenda 15 ditëve.

14.2 Në rast se Palët nuk arrijnë me anë të bisedimeve të arrijnë marrëveshje, atëherë Përdoruesi mund të iniciojë procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, përfshirë parashtrimin e ankesës në pajtim me procedurat dhe rregullat e zgjidhjes së mosmarrëveshjes, të parapara në nenin 84 të Ligjit për Komunikime Elektronike Nr. 04/L-109.

Neni 15 – Dispozitat përfundimtare

Marrëveshja në tërësi e zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme në mes të Përdoruesit dhe IPKO's dhe përbën Marrëveshjen në tërësi në lidhje me objektin e saj dhe nuk duhet të ndryshohet ose përmirësohet, përveç se me shkrim dhe nënshkruar nga përfaqësuesit e autorizuar nga të dy palët. Në rast se ndonjë dispozitë në Marrëveshje është e paligjshme ose e pa zbatueshme do të ndahet dhe largohet nga Marrëveshja, dispozitat e mbetura do të qëndrojnë në fuqi dhe IPKO do të gjej me kohë zëvendësim.