



Rruga Nëna Terezë | RTK kati 5 | Prishtinë | Kosovë
T: 038 700 000 | F: 038 700 001 | E: office@ipko.net | W: www.ipko.com

KUSHTET E SISTEMIT ME PARAPAGIM NË RRJETIN PUBLIK DIGJITAL TË TELEKOMUNIKIMEVETË IPKO TELECOMMUNICATION SERVICES, ME ZYRE QENDRORE NË RRUGËN NËNA TEREZË, NDËRTESA E RTK, KATI 5, PRISHTINË

(Prej këtu e tutje - të referuara si Kushtet e Shërbimit me Parapagim)

1. PËRKUFIZIME

“Sistemi me parapagim” - nënkupton shërbimet teknike dhe komerciale në rrjetin publik digjital të telekomunikimeve të Kompanisë IPKO, të cilat ofrohen nga IPKO për përdoruesit e shërbimeve me parapagim - që nuk nënshkruajnë kontrata me IPKO'n por parapaguajnë për shërbimet që marrin.

“Përdoruesi me parapagim” - është një person i natyrshëm ose subjekt juridik i cili përmes sistemit me parapagim përdor shërbimet e IPKO's në rrjetin publik digjital të telekomunikimeve, dhe i cili mund ta dëshmojë këtë gjë me një dokument identifikues për shërbimin me parapagim (Prepaid ID).

“SIM (Subscriber Identity Module) Kartela” - është përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve me parapagim. SIM kartela, e vendosur brenda pakos me parapagim, është tashmë e aktivizuar dhe është e vlefshme deri në datën e cituar në paketim. SIM kartela mundëson mbrojtjen e përdoruesve me parapagim përmes kodit PIN (Personal Identification Number). Kur kodi shtypet pa sukses tri herë me radhë, llogaria bllokohet përkohësisht. SIM kartela mund të zhblokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

“Kartela mbushëse me parapagim” - është një formë letre që mban të shënuar një datë skadimi dhe që përmban të dhëna për mbushjen me kredi të llogarisë me parapagim.

“Mbushja e llogarisë me parapagim” - nënkupton rimbushjen me kredi të një llogarie me parapagim me cilëndo metodë të mundësuar nga IPKO.

“Kredia” - nënkupton bilanc pozitiv të llogarisë me parapagim.

“Llogaria me parapagim” - nënkupton një llogari në të cilën mund të shtohet kredia, duke përdorur mbushje të llogarisë me parapagim – e cila shoqërohet me një numër telefoni për përdoruesin me parapagim.

“Dokumenti identifikues për shërbimin me parapagim” (Prepaid ID) - verifikohet me një certifikatë (të përdoruesit të SIM kartelës) ose të SIM kartelës dhe një dokumenti identifikues personal.

2. TË DREJTAT DHE DETYRIMET

- Përveç ligjeve në fuqi, marrëdhënia ndërmjet IPKO's dhe përdoruesit me parapagim i nënshtrohet Kushteve të Përgjithshme të rrjetit digjital publik të telekomunikimit të IPKO's (prej këtu të referuara si Kushtet e Përgjithshme),



Kushteve të Shërbimit me Parapagim, udhëzimeve për përdorim, si dhe çmimoreve që janë në fuqi.

- Nëse Kushtet e Përgjithshme dhe Kushtet e Shërbimit me Parapagim nuk janë të koordinuara, atëherë vlejné Kushtet e Shërbimit me Parapagim.
- Në përputhje me Kushtet e Përgjithshme, IPKO do t'u mundësojë përdoruesve të shërbimit me parapagim që të kalojnë në pako të sistemit abonues të GSM'së, duke mbajtur të njëjtin numër dhe duke ndryshuar SIM kartelën pa paguar ndonjë tarifë për lidhje në rrjet.
- Kur përdoruesi me parapagim kalon në sistemin e pakos abonuese, kredia e mbetur në llogarinë e tij me parapagim - do të humbet përgjithmonë dhe nuk mund të rikthehet nëse përdoruesi kthehet në shërbimin me parapagim.
- Përdoruesi që kalon nga sistemi i pakos abonuese në sistem me parapagim - mund ta mbajë numrin e njëjtë telefonik.

3. KUSHTET E SHËRBIMIT ME PARAPAGIM

- IPKO mundëson thirrje telefonike me parapagim, qasje në shërbimin e mesazheve, transferim të të dhënave, si dhe shërbime të tjera shtesë, në përputhje me çmimoren në fuqi.
- Përdoruesit me parapagim mund të lidhen me përdoruesit tjerë brenda rrjetit GSM të IPKO's, si dhe me rrjetet tjera që operojné brenda ose jashtë vendit. Shërbimi roaming varet nga marrëveshjet për roaming mes operatorëve të huaj dhe IPKO's.
- IPKO mund të zgjerojë ose modifikojë, pa ndonjë njoftim paraprak, llojet dhe gamën e shërbimeve në dispozicion brenda sistemit me parapagim. IPKO do t'i njoftojë përdoruesit e vet me parapagim për ndryshimet përmes portaleve të saj informuese, publikimeve, ose edhe në forma të tjera.
- Ofrimi i disa shërbimeve varet nga identifikimi i përdoruesit me parapagim.
- Shërbimet me parapagim debitohe në përputhje me çmimoret në fuqi, të publikuara në formën që përcaktohet nga ligjet në fuqi. IPKO do t'i publikojë ndryshimet e çmimeve në përputhje me ligjet në fuqi.
- IPKO do të ofrojë siguri të njëjtë për thirrjet telefonike të përdoruesve me parapagim - në momentin kur këto thirrje lidhen në rrjetin publik radiofonik mobil.
- IPKO ruan të drejtën për t'i suspenduar pjesërisht ose plotësisht shërbimet brenda rrjetit të vet, ose të operatorit me të cilin ka marrëdhënie kontraktuale, nëse IPKO ose operatori me të cilin ka marrëdhënie kontraktuale vlerëson se SIM kartela po përdoret në një terminal që është vjedhur, keqpërdorur, ka një numër IMEI të modifikuar ose është përvetësuar pa të drejtë.
- IPKO ruan të drejtën që të parandalojë pjesërisht ose plotësisht qasjen në shërbimet e rrjetit mobil, nëse SIM kartela është duke u përdorur për synime të cilat nuk janë në përputhje me Kushtet e Shërbimit me Parapagim dhe Kushtet e Përgjithshme.
- Në rast të shkakimit të dëmtimeve të përhershme ndaj SIM kartelës, humbjes, ose vjedhjes së saj, përdoruesi me parapagim mund ta njoftojë IPKO'n për këtë gjë me shkrim ose gojarisht në pikën më të afërt të IPKO's, e cila më pas do ta suspendojë përdorimin e SIM kartelës jo më vonë se njëzet e katër (24) orë pas pranimit të njoftimit dhe vërtetimit të identitetit të përdoruesit. Çfarëdo kostoje që shkaktohet brenda periudhës kohore derisa llogaria të mbyllet - do t'i debitohet kredisë në llogarinë e përdoruesit me parapagim.
- Në rast të shkakimit të dëmtimeve të përhershme ndaj SIM kartelës, humbjes, ose vjedhjes së saj, IPKO do të lëshojë një SIM kartelë të re me numrin e njëjtë vetëm nëse kjo gjë kërkohet me shkrim nga përdoruesi me parapagim, dhe pasi që ai/ajo të ketë ofruar dëshmi të identitetit dhe të t'i ketë paguar obligimet në përputhje me çmimoren në fuqi. Nëse përdoruesi me parapagim humb dokumentet identifikuese, ai/ajo humb të drejtën për ta përdorur numrin e njëjtë telefonik.

4. MBUSHJA ME PARAPAGIM, LLOGARIA ME PARAPAGIM DHE PËRDORIMI I KREDIVE

- IPKO garanton vlefshmërinë e kartelave mbushëse me parapagim vetëm nëse ato janë blerë në qendrat e IPKO's, ose në pikat e shitjes së shpërndarësve të autorizuar.
- Kartelave mbushëse me parapagim u skadon afati në datën e shtypur në kartelë. Pasi të ketë skaduar kjo datë, llogaria me parapagim më nuk mund të mbushet me këtë kartelë dhe nuk mund të zëvendësohet me një tjetër.
- Kartelat mbushëse me parapagim të lëshuara nga shitësit e autorizuar - ndalojnë së qeni të vlefshëm në momentin kur llogaria me parapagim të jetë mbushur përmes tyre.
- Përdoruesit me parapagim mund ta përdorin kredinë e llogarisë së tyre brenda **330** ditëve, nga data e mbushjes së fundit. Pas kësaj periudhe kohore, nëse nuk bëhet ndonjë mbushje tjetër, përdoruesi me parapagim - nuk mund të lidhet, të marrë thirrje, ose të ketë qasje në shërbimet shtesë, edhe nëse në llogarinë e tyre me parapagim kanë kredi të papërdorur.
- Përdoruesit me parapagim mund ta mbushin llogarinë e tyre me parapagim brenda **360** ditëve, nga dita e mbushjes së fundit. Nëse llogaria me parapagim mbushet në mes të ditës së **331-të** dhe **360-të** që nga mbushja e fundit, kredia që mund të ketë skaduar në ditën e **330-të** riaktivizohet.
- Kur kredia bie në nivelin më të ulët se **EUR 0.99**, përdoruesi me parapagim merr një njoftim para secilës thirrje për të cilën mund të fitojë lidhje. Kur kredia në llogarinë me parapagim është tepër e ulët, atëherë lidhja merr fund.
- Kur kredia në llogarinë me parapagim është e barabartë ose më e ulët se **EUR 0.02**, shfrytëzuesi mund të inicioj vetëm shërbime emergjente.
- Nëse kalojnë **360** ditë pas mbushjes së fundit, përdoruesi me parapagim më nuk mund ta mbushë llogarinë e tij me parapagim. Në këtë rast, kredive të papërdorura u skadon afati përgjithmonë dhe ato nuk mund të transferohen në një llogari tjetër me parapagim.
- Nëse kalojnë **360** ditë pas mbushjes së fundit, llogaria me parapagim bllokohet përgjithmonë, kredive të papërdorura u skadon afati dhe ato nuk mund të transferohen në ndonjë llogari tjetër me parapagim. Kështu, përdoruesi humb numrin e tij telefonik me parapagim.
- Data e duhur për kontrollin e bilancit të llogarisë me parapagim, ose për rimbushjen e llogarisë për herë të parë, potencohet në paketimin e shërbimit me parapagim.
- Nëse 24 muaj pas aktivizimit të SIM kartelës nuk është bërë asnjë rimbushje, përdoruesi me parapagim humb numrin e tij telefonik. Me dhënien e një dokumenti identifikues për shërbimet me parapagim (Prepaid ID), përdoruesit IPKO do t'ia japë falas një SIM kartelë të re dhe një numër të ri telefonik.
- Përdoruesit me parapagim mund të ndalojnë përdorimin e shërbimeve me parapagim në çfarëdo kohe. Në këtë rast kredia në llogarinë e tyre me parapagim humbet përgjithmonë dhe nuk mund t'i transferohet një llogarie tjetër me parapagim. Veç kësaj, përdoruesi me parapagim humb numrin e tij telefonik.

5. PËRDORIMI I TELEFONAVE CELULARË, KARTELAVE MBUSHËSE DHE SIM KARTELAVE NË SISTEMIN ME PARAPAGIM

- SIM kartela është pronë e IPKO's.
- IPKO ruan të drejtën për ta ndryshuar numrin telefonik të përdoruesit me parapagim, pas një njoftimi paraprak me mesazh të shkruar, dhe si rezultat i nevojave teknike ose teknologjike
- Pas shumë (10) përpjekjeve të pasuksesshme për ta futur kodin PUK, SIM kartela shkatërrohet. Një SIM kartelë e re mund të lëshohet në të gjitha



qendrat e IPKO's, pas identifikimit të përdoruesit me parapagim dhe kthimit të SIM kartelës së dëmtuar.

- Kostoja e lëshimit të SIM kartelës së re mbulohet nga përdoruesi me parapagim. Çmimi i një SIM karte të re është i publikuar në çmimoren në fuqi. Në këtë rast, përdoruesi me parapagim ruan numrin e tij telefonik.
- Nëse numri 16-shifrorë për mbushjen e llogarisë me parapagim futet gabimisht pesë herë me radhë, shërbimi për mbushjen e llogarisë do të bllokohet. Përdoruesi me parapagim duhet të kontaktojë Qendrën për Kujdesin e Konsumatorëve në IPKO, në: +386 49 700 700, +386 38 700 700. Thirrja duhet të bëhet nga numri telefonik prej të cilit ka dështuar mbushja e llogarisë.
- IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për çfarëdo dëmi që shkakton përdoruesi me parapagim, si rezultat i intervenimeve të paautorizuara në SIM kartelë. Në këto raste, IPKO nuk do të pranojë ankesa të konsumatorëve.
- Në rast të shkaktimit të dëmtimeve të përhershme ndaj SIM kartelës, humbjes, ose vjedhjes së saj, IPKO nuk pranon kurrfarë detyrimi për dëmet e shkaktuara.

6. ZGJIDHJA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE DHE KUJDESI NDAJ KONSUMATORËVE

- Kushtet e Përgjithshme vlejné për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve dhe për kërkesat e dorëzuara nga përdoruesit me parapagim.
- Ankesat që kanë të bëjnë me llogarinë me parapagim, mbushjen dhe kreditë me parapagim duhet të dorëzohen personalisht ose me shkrim në cilëndo qendër të IPKO's, në selinë e kompanisë. Ato duhet të përmbajnë: emrin, adresën, vendin dhe datën e blerjes, kartelën mbushëse origjinale me parapagim, kopjen e faturës së printuar, kartelën mbushëse të lëshuar te shpërndarësi i autorizuar, dokument identifikimi për shërbimin me parapagim (Prepaid ID), dhe informata të tjera që mund t'i duhen IPKO's për ta zgjidhur ankesën.
- Nëse ankesa justifikohet, IPKO nuk do të kthejë para në kesh, por do ta rikthejë bilancin e llogarisë.
- Në rast të një karte mbushëse me defekt (numër i pavlefshëm, vlerë e gabuar, etj.) të lëshuar nga shpërndarësi i autorizuar, ankesat zgjidhen nga autoriteti që ka lëshuar kartelën mbushëse.
- Mbajtja e historisë të thirrjeve (gjendja a llogarisë) nuk është në dispozicion për përdoruesit me parapagim.
- IPKO ofron thirrje falas nga rrjeti GSM i IPKO's për numrat emergjentë: 112, 92, 93, 94, si dhe për shërbimin e asistencës së IPKO's për përdoruesit me parapagim: 038 700 700, 049 700 700.
- IPKO publikon në regjistër detaje të përdoruesve me parapagim vetëm nëse për një gjë të tillë pranon kërkesë të shkruar nga një përdorues i rritur me parapagim, ndërsa në rast të personave të mitur nëse pranon një kërkesë me pëlqimin e njërit prej prindërve ose kujdestarëve të tyre ligjorë.
- IPKO do t'i trajtojë të dhënat personale të përdoruesve me parapagim si sekret afarist dhe do t'i procedojë dhe trajtojë në përputhje me rregullat dhe rregulloret për mbrojtjen e të dhënave personale. Të dhënat e mbledhura do të përdoren vetëm për të siguruar ofrimin e pandërprerë të shërbimeve të sistemit me parapagim dhe për të bërë analiza të tregut - me synim përmirësimin e shërbimeve me parapagim.

7. DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE

- Kushtet për Shërbimin me Parapagim janë të shfaqura dukshëm në secilën pikë të shitjes të autorizuar nga IPKO për të shitur pako të shërbimit me parapagim, si dhe në web-faqen e IPKO's, në mënyrë që përdoruesit e ardhshëm të njihen me dispozitat në fuqi.

- Me blerjen e një pakoje të shërbimit me parapagim - përdoruesi me parapagim pranon se ka lexuar Kushtet e Përgjithshme dhe Kushtet për Shërbimin me Parapagim dhe i pranon të gjitha detyrimet e tyre.
- Lista e shërbimeve shtesë është shtojcë dhe pjesë e këtyre Kushteve për Shërbimin me Parapagim.
- Këto Kushte për Shërbimin me Parapagim hyjnë në fuqi në datën 15 Dhjetor 2007.