



KUSHTET PËR ABONIM NË SHËRBIMIN E TELEFONISË MOBILE ME PAKO MUJORE MIX PËR BIZNESE TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K.

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në shërbimet e telefonisë mobile me pako mujore MIX për biznese (në tekstin e mëtejshëm referuar si “Kushtet”) udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e këtij shërbimi të ofruar nga “IPKO Telecommunications sh.p.k.” (në tekstin e mëtejshëm referuar si “IPKO”).

1.2 Pos këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të Telefonisë mobile, 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 mëtejshëm referuar si “ARKEP”); nga Kontrata për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), oferta, shtojcat përkatëse, cmimet 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.

“Numrat jo-geografik” janë numrat e telefonit që nuk japin indikacione të vendndodhjes gjeografike 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 zhblokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

“Data e hyrjes në fuqi” është data/koha në të cilën Kontrata është nënshkruar nga Përdoruesi dhe IPKO.

“Aktivizimi/Data e lëshimit të shërbimit” është koha nga e cila Përdoruesi ka çasje në shërbim dhe mund të përdor shërbimin e përzgjedhur.

“Pezullim” është gjendja në të cilën Përdoruesi nuk ka çasje 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 çasje janë anuluar dhe nuk mund të përdoren pa ri – abonim/aktivizim të shërbimeve, që nënkupton lidhjen e Marrëveshjes së re.

“Përdoruesi Shërbimeve” është personi fizik apo juridik i cili është i abonuar në një apo më shumë produkte dhe shërbime të ofruara nga IPKO, dhe i cili në mënyrë direkte apo indirekte, pranon Kushtet e Përdorimit të IPKO’s.

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

Neni 3 – Çasja në shërbimin e ofruar

3.1 Në mënyrë që të ketë çasje në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), 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.

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 ulet 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 ndërprisë 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 për biznese me kontratë (postpaid) 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 kthejë 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 Shërbimin e telefonisë mobile biznese me kontratë (postpaid), 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 bashkëpunojë 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 pezullojë 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 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, që do të shkaktojnë mosfunksionimin e rregullt të rrjetit ose kualitetin e Shërbimeve, dobësimin apo ndërprerjen apo ndërhyrjen në integritetin ose sigurinë e cilito rrjet apo sistem të telekomunikimit.

6.5 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.

6.6 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.

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

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

6.9 Përdoruesi duhet të ofroj 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 - Humbja e SIM kartelës dhe Vjedhja

7.1 Përdoruesi mban përgjegjësi për SIM Kartelën, gjegjësisht numrin e regjistruar në emër të tij në rast të çfarëdo keqpërdorimi, përderisa është e regjistruar në emër të tij.

7.2 Në rast të humbjes së SIM Kartelës apo dyshimit për vjedhje të saj, Përdoruesi obligohet që ta njoftoj menjëherë IPKO-n. IPKO pas verifikimit të Përdoruesi, do ta bëjë ndërprerjen e përkohshme të shërbimit. Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës.

Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

8.2 IPKO do të faturtoj 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 lira 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 Përdoruesi mund t'i shtoj deri në 4 (katër) numra në pakon e tij me cmimin e caktuar nga IPKO. Vlera e cmimit për përfshirjen e një numri të ri në rreth që do t'i faturohet Përdoruesit, do t'i transferohet Përdoruesit të ri që ka hyrë në rreth. Rrjedhimisht, të gjithë numrat që janë pjesë e pakos MIX do të komunikojnë mes vete pa pagesë.

8.5 Nëse Përdoruesi 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 t'i humbasë të gjitha benefitet e pakos së parë të cilën ka qenë duke e shfrytëzuar deri në momentin e aktivizimit të pakos së dytë, ndryshimi do të jetë valid nga muaji vijues.

8.6 Përdoruesit pas shfrytëzimit të minutave/SMS/MB që janë pjesë e pakove përkatëse do të kalojnë në shpenzime shtesë. Çmimet e këtyre shpenzimeve janë të përcaktuara në Kontratë dhe në ëbfaqen zyrtare të IPKO's.

8.7 **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. Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do të pranojë në tri forma të ndryshme: SMS fature, PDF email fature, selfcare portal. Përdoruesi gjithashtu mund të kontrollojë llogarinë e tij në çdo kohë duke telefonuar në numrin e shkurtë * 123 #.

Çasje në sistemin self-care portal bëhet duke ndjekur hapat me 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(self-care portal) .
- Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje në të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

8.8 Në rast të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë masat e listuara më poshtë:

o Njoftim përmes Email-it;

o Njoftim përmes SMS-it;

o Thirrje nga IPKO ;

o Bllokimi i thirrjeve në roaming;

o Bllokimi i thirrjeve dalëse;

o Pezullimi (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse);

o De aktivizim/terminimi i shërbimit; dhe

o Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbaruesi privat/ Gjykatë. Në këtë rast, IPKO do të aplikojë kamat-vonesën konform Ligjeve të aplikueshme në Kosovë.

8.9 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 paguaj çmimin e ri-instalimit të lidhjes së pezulluar, bazuar në çmimet e përcaktuara në kontratë, oferta dhe broshura të IPKO-s.

8.10 Në rast se Përdoruesi nuk do të paguaj vlerën e shërbimit të marrë nga IPKO për 2 muaj më radhë, atëherë IPKO do të ketë të drejtë të ndërpresë shërbimin gjithashtu dhe numrin në posedim.

8.11 Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin dhe të deaktivizoj numrin.

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e telefonisë për biznese me kontratë (postpaid) do të hyjë në fuqi pas nënshkrimit të kontratës nga Përdoruesi, dhe lidhet për një periudhë prej së paku 1 (një) vit, 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, me kusht që Përdoruesi ka kryer të gjitha detyrimet financiare ndaj IPKO's para njoftimit për shkëputje.

9.3 Në rast të ndërprerjes të kësaj kontrate nga Përdoruesi para skadimit të periudhës kontraktuese, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n sipas kushteve të përcaktuara në Kontratën për shërbimet me pako mujore MIX, përkatësisht Shërbimet e Telefonisë mobile për Përdorues me Pako Mujore MIX për biznese kontratë (postpaid).

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

9.5 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.

9.6 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsytet 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 dhe shërbimet emergjente

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 telefonisë mobile 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 me Kontratë për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), 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 mobile, duke përmbajtur vetëm lokacionin e celulës nga ku konsumatori ka inicuar thirrjen.

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

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 tretë e paautorizuar.

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

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 deklarimin 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 ofrojshërbimin 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.