



## KUSHTET PËR ABONIM NË SHËRBIMIN E TELEFONISË FIKSE PËR PËRDORUES PRIVAT ME PARAPAGIM (PREPAID) TË OFRUAR NGA "IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K"

### Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në Shërbimin të Telefonisë Fikse për përdorues privat (në tekstin e mëtejme referuar si "Kushtet") udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit për Telefonisë Fikse për përdorues privat me parapagim të ofruara 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 të Telefonisë Fikse, 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 shërbimin e Telefonisë Fikse për përdorues privat të IPKO's, oferta, shtojcat përkatëse, lista e publikuar e çmimeve 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, lista e publikuar e çmimeve të IPKO's dhe dokumentet tjera përcjellëse.

"Voice Modemi" është pajisje në të cilën lidhet aparati telefonik i Përdoruesit, pa të cilën nuk mund të arrihet qasja në shërbimin e Telefonisë fikse të IPKO's.

"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.

"Mbështetja e Përdoruesit (Customer Support)" është informacioni, ndihmesa (troubleshooting) dhe këshilla që i ipet Përdoruesit nga IPKO.

"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 personi fizik apo ligjor 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 Për të pasur qasje në shërbimin e Telefonisë Fikse për përdorues privat me parapagim, Përdoruesi, është i obliguar të nënshkruajë kontratë me IPKO-n. Në momentin e lidhjes së kontratës Përdoruesi është i obliguar të ketë me vete letërnjoftimin personal të tij.

3.2 Pas nënshkrimit të kontratës, IPKO është i obliguar që Përdoruesit t'i ofroj shërbimin e Telefonisë Fikse, jo më vonë se pesë (5) ditë nga dita e nënshkrimit të kësaj kontrate, gjatë të cilës kohë do të kryhet instalimi i nevojshëm.

3.3 Ofrimi i shërbimit mund të vonohet në rastet kur IPKO nuk ka të shtrira kabllot në lagjen e Përdoruesit. Në raste të tilla, IPKO nuk garanton kohë të caktuar për fillimin e ofrimit të shërbimit.

### Neni 4 – Numri telefonik

4.1 Për të përdorur shërbimin e Telefonisë Fikse për përdorues privat, Përdoruesi do të pajiset me numër telefonik, i marrë nga blloku i numrave të rezervuar nga ARKEP për nevojat e telefonisë fikse të IPKO's.

4.2 Numri përkatës i caktuar për Përdoruesin është i destinuar për nevojat ekskluzive të tij në kohëzgjatje prej 1 viti dhe IPKO, gjatë kësaj kohe, nuk mund t'a transferoj të njëjtin tek ndonjë palë tjetër, gjatë kohëzgjatjes së Marrëveshjes.

4.3 Përdoruesi nuk do të ketë pronësi në numrat e marrë, prandaj dhe nuk mund t'i shes, apo transferoj tek palët e treta. Numrat do të mbesin pronë e IPKO's, dhe do t'i tërhiqen Përdoruesit në rast të ndërprerjes së Marrëveshjes së lidhur ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO's.

4.4 Me leje të Përdoruesit, IPKO do të publikoj numrat e përdorur nga Përdoruesi në Librin e Informatave apo direktoriume të ngjashme, në rast të publikimit të tyre nga IPKO. IPKO nuk është i obliguar të vërtetojë saktësinë e informatave të ofruara nga Përdoruesi, të cilat do të publikohen në librat e sipërpërmendur. Megjithatë, në rast se Përdoruesi vëren se informatat e publikuara nuk janë të sakta, rezervon të drejtën të kërkojë nga IPKO t'i përmirësojë të njëjtat, të cilën gjë IPKO do ta bëjë jo më larg se në publikimin e ardhshëm të këtyre informatave.

#### **Obligimet e IPKO's**

##### **Neni 5 - Cilësia e shërbimit**

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

5.2 IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëjë matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitojë ngarkesat eventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes së ngarkesës, IPKO do të aplikoj procedurë 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 më i ulët i kualitetit të shërbimit të ofruar për konsumatorë bazohet në vlerat që publikohen nga matjet e bëra nga ARKEP.

5.3 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.

5.4 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;

5.5 Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të Telefonisë fikse me pagesë me parapagim për përdorues privat, 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.

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

5.7 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.

5.8 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.

##### **Neni 6 - Zgjidhja e ankesave të Përdoruesve dhe kujdesi ndaj tyre**

6.1 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.

6.2 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.

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

6.4 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 7- Obligimet e Përdoruesit**

7.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë Shërbimin e Telefonisë Fikse, në pajtim të plotë me marrëveshjen në fjalë.

7.2 Përdoruesi nuk lejohet të përdor ose lejoj përdorimin e Shërbimeve për ndonjë qëllim të ndaluar, të pahijshëm, të paligjshëm, të dëmshëm, të paautorizuar, 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:F

- 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 dëmshëm të pësuar nga keqpërdorimi, bërë nga Përdoruesi.

7.3 Në rast se IPKO e anulon kontratën me Përdoruesin për arsye të cekura më sipër, ky i fundit do të humbë shërbimet e kontraktuara të telefonisë fikse si dhe do të kompensojë IPKO-n për ndonjë dëm eventuale.

7.4 Përdoruesi nuk lejohet të përdor ose lejoj 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.

7.5 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.

7.6 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.

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

7.8 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 8– Pajisjet e IPKO's dhe obligimet për përdorimin e tyre**

8.1 Për të përdorur shërbimin e Telefonisë Fikse për përdorues privat me parapagim, Përdoruesi do të pajiset me Voice Modem, i cili mundëson qasjen e Përdoruesit në këtë shërbim.

8.2 Voice modemi është pronë e IPKO's në gjatë gjithë kohës dhe Përdoruesit i ipet në shfrytëzim, gjatë kohëzgjatjes së Marrëveshjes. Me rastin e ndërprerjes së Marrëveshjes, Përdoruesi është i obliguar që të kthej të njëjtin jo më larg se 5 ditë.

8.3 Përdoruesi është i obliguar që të përdor dhe mirëmbaj modemin sipas udhëzimeve të prodhuesit, si dhe atyre të dhëna nga IPKO. IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e modemit si rezultat i moskujdesit apo mosdijes së Përdoruesit. Në rast se Përdoruesi nuk iu përmbahet rregullave për përdorimin e modemit dhe si rezultat i veprimeve të tij/saj modemi është i papërdorshëm, atëherë Përdoruesi duhet të paguaj për përdorimin e modemit të ri.

8.4 Në rast të vjedhjes së modemit, Përdoruesi është i obliguar që të sjell raport të vjedhjes nga Policia e Kosovës, në mënyrë që të merr modemin e ri. Në rast se Përdoruesi nuk mund të siguroj këtë raport, atëherë duhet të paguaj për përdorimin e modemit të ri.

8.5 Përdorimi i pajisjeve fundore te konsumatori është i kufizuar për shërbimet e internetit dhe televizionit ne pajisje qe ofrohen vetëm nga IPKO (modemi dhe pranuesi i TV), ndërsa pajisjet si telefoni celular dhe ëifi ruteri nuk kanë kufizim ne pajisje dhe prodhues specifik.

8.6 Te gjitha pajisjet qe përdoren nga përdoruesit duhet t'i përshtaten standardeve dhe specifikave teknike te aprovuara nga ARKEP dhe implementuara nga IPKO.

8.7 Në rast të anulimit të kontratës IPKO është pronar i pajisjeve dhe ato duhen t'i kthehen IPKO-s në më së voni në afat prej dhjetë ditëve nga dita që kontrata anulohet. Përdoruesi është i obliguar ta asistoj IPKO-n në marrjen e pajisjeve nga lokacioni i Përdoruesit. Në rast se Përdoruesi nuk vepron në pajtim me këtë Nen, IPKO ka të drejtë të inicioj procedura gjyqësore kundër Përdoruesit, për të kërkuar dëmshpërblim.

#### **Neni 9 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës**

9.1 Për të përdorur shërbimin në fjalë, Përdoruesi është i obliguar të parapaguaj atë, duke aktivizuar pakon përkatëse për periudhë të caktuar të aktivizimit.

9.2 Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçje, dhe modalitetet e aplikacioneve do të përfshihen në shtojcat përkatëse dhe/ose në në [www.ipko.com](http://www.ipko.com).

9.3 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.

#### **Neni 10 – Hyrja në fuqi, kohëzgjatja dhe ndërprerja e marrëveshjes ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO's**

10.1 Marrëveshja në mes të Përdoruesi dhe IPKO's hyn në fuqi me rastin e nënshkrimit të Kontratës nga Përdoruesit dhe do të zgjat më së paku një për një (1) vit nga dita e lidhjes së kontratës për përdorimin e shërbimit të Telefonisë Fikse për përdorues privat. Kjo Marrëveshje mund të zgjatet edhe pas kalimit të afatit 1 vjeçar për aq kohë sa Përdoruesi e rimbush llogarinë e tij.

10.2 Llogaria e Përdoruesi ka afat më së paku një 1 vit të plotë (365 ditë). Pas kalimit të këtij afati, në rast se Përdoruesi nuk do rimbush llogarinë e tij, ai/ajo do të ketë mundësi të bëj dhe pranoj thirrje edhe për 30 ditë tjera, dhe të ri-aktivizojë shërbimin e telefonisë fikse. Pas kalimit të këtyre 30 ditëve, Përdoruesi nuk mund të pranoj dhe të bëjë thirrje.

10.3 Pas kalimit të këtyre 30 ditëve, Përdoruesi ka në dispozicion edhe 90 ditë të tjera, gjatë të cilës periudhë nuk mund të bëj apo pranoj thirrje, për të ri-aktivizuar llogarinë e vet. Në rast se Përdoruesi nuk e rimbushë llogarinë e tij, IPKO e konsideron Marrëveshjen si të ndërprerë duke i tërhequr numrin dhe bilancin e mbetur në llogarinë fikse.

10.4 Në rast se Përdoruesi vendos që të ndërpres përdorimin e shërbimit para skadimit të afatit të llogarisë,

atëherë çfarëdo mbetje në llogarinë e Përdoruesit do të humbas.

10.5 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 mospajtimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

10.6 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.

10.7 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 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 të 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](http://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](mailto: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 fikse 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.** 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. Në rastet kur telefoni është i kyçur në rrymë elektrike, shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin e Shërbimit të Telefonisë Fikse 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 nuk mund të ofrohen vetëm për konsumatorët e telefonisë fikse.

### **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 treta 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, përmytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarinimin 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.