



## KUSHTET PËR PËR ABONIM NË SHËRBIMIN E TELEFONISË MOBILE ME FATURIM MUJORE ME “PAKO ME PLAN” PËR PËRDORUES PRIVAT – POSTPAID INDIVIDUAL TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

### Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në shërbimet e telefonisë mobile **me faturim mujore me “PAKO PLAN” për Përdorues privat – postpaid individual** (në tekstin e mëtejme referuar si “**Kushtet**”) udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit për Telefonisë Mobile për përdorues privat postpaid individual, 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 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, 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 **me faturim mujore me “PAKO PLAN” për Përdorues privat – postpaid individual** (postpaid), 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

Në këto Kushte të abonimit, definicionet në vijim duhen të kuptohen si në vijim:

“**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.

“**Numrat jo-gjeografik**” 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.

“**Numrat jo-gjeografik**” janë numrat telefonikë, të cilët nuk japin indikacione për lokacionin gjeografik të numrit telefonik.

“**Pako PLAN**” është pako e vecantë e shërbimit të telefonisë mobile për përdorues me faturim mujor, përmes të cilës Përdoruesi, varësisht nga Plani që ai zgjedh dhe varësisht nga afati fillestar i Kontratës që zgjedh, përveç minutave, SMS-ëve dhe MB për internet, fiton kuponin i cili ka vlerë të caktuar, përmes të cilit fiton zbritje në blerjen e telefonit mobil (pajisjes) në shitoret e IPKO’s. Vlerat e kuptonit janë të përcaktuara në kontratën e nënshkruar nga Përdoruesi dhe IPKO.

### Neni 3 – Çasja në shërbimi i ofruar

3.1 Për të pasur çasje në shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid), Përdoruesi është i obliguar të nënshkruaj Kontratë me IPKO-n. Për lidhjen e kontratës, Përdoruesi duhet ta posedoj me vete letërnjoftimin apo pasaportën valide, për verifikimin e të dhënave personale.

3.2 Në rast se Përdoruesi është nën moshën 16 vjeçare, atëherë Kontratën është i obliguar ta lidh prindi apo kujdestari ligjor i tij, i cili, me rastin e nënshkrimit të Kontratës, duhet të depozitoj tek IPKO kopjen e letërnjoftimit të tij, si dhe Certifikatë familjare / Vendim gjykate (për rastin e nënshkrimit të kontratës nga kujdestari ligjor).

3.3 Për të mundësuar përdorimin e shërbimit në fjalë në shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid), IPKO është i obliguar që të bëjë regjistrimin e Përdoruesit. Për të mundësuar këtë regjistrim, Përdoruesi është i obliguar që të posedoj më vete letërnjoftimin apo pasaportën valide, apo në rast të situatës së përshkruar në 3.2 më lartë, dokumentet e përshkruara në të njëjtin paragraf.

3.4 Pas regjistrimit të Përdoruesit, IPKO do të bëjë aktivizimin e SIM Kartelës së tij, jo më vonë se, 24 orë pas çastit të nënshkrimit të Marrëveshjes ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO's.

### **3.5 Specifikat e pakos PLAN.**

3.5.1 Për aktivizimin e pakove PLAN, Përdoruesi duhet të paguaj vlerën e aktivizimit të pakove sipas Planit të përzgjedhur, vlera e të cilave është e përcaktuar në Kontratë, shume kjo e cila do t'i transferohet Përdoruesit si mbushje në llogarinë e tij/saj.

3.5.2 Me nënshkrimin e kontratës për abonim në pakon PLAN të shërbimit të telefonisë mobile, me afat fillestarë prej 12 muajsh Përdoruesi do të abonohet në Pako Plan pa kupon për zbritje në telefon mobil, ndërsa me nënshkrimin e Kontratës me afat fillestarë prej 24 muajsh për Planin përkatës, Përdoruesi fiton kuponin për zbritje në telefon mobil i cili ka vlerën varësisht nga Plani që ai zgjedh. Vlerat e kuponit janë të përcaktuara në Kontratë. Në të kundërtën, në rast se Përdoruesi kërkon shpëtim të Kontratës para afatit fillestarë prej 24 muajsh dhe ndërkohë ka përdorur kuponin në fjalë, Përdoruesi është i obliguar që t'ia kthejë IPKO's vlerën e njëjtë të kuponit.

3.5.3 Nëse Përdoruesi dëshiron që ta ndryshojë pakon, atëherë Përdoruesi është i obliguar që fillimisht të paguaj borxhin total që posedon në atë moment si dhe të kthejë vlerën e kuponit të fituar, në rast se ka shfrytëzuar të njëjtin.

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

#### **Neni 4 - Çasja në shërbimin e ofruar**

4.1 IPKO do t'i ofroj 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 bëjë 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 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.

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 për Përdorues privat 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, kujdesi ndaj tyre dhe kompensimi**

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 për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid) me pako mujore, në pajtim të plotë me marrëveshjen në fjalë.

6.2 Përdoruesit i ndalohej 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 ngacmim 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 cilito 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 paguaj 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 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 Përdoruesit, do ta bëjë ndërprerjen e përkohshme të shërbimit.

#### **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](http://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 paguhet nga Përdoruesi.

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

8.4 Në rastet kur Përdoruesi kontraktin një pako të caktuar me telefon, me ç' rast e merr telefonin sipas pakos që i takon, mirëpo ndërkohë nuk paguan faturën mujore, atëherë shërbimi do të ndërpritet nga IPKO dhe parapagimi do të humbasë dhe do të kompensojë IPKO-n në vlerën e investimeve të ofrimit të këtij shërbimi, rrjedhimisht vlerën e muajve të mbetur siç është e përcaktuar në Nenin 9 të këtyre Kushteve.

8.5 Në rastet kur Përdoruesi kontraktin një pako të caktuar me telefon, 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 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.

8.6 Përdoruesit pas shfrytëzimit të minutave/SMS/MB që janë pjesë e pakove përkatëse do të kalojnë në shpenzime shtesë, rrjedhimisht deri në limitin e caktuar të pakove. Shpenzimet shtesë janë të përcaktuara në Kontratën bazë të nënshkruar nga Përdoruesi apo shtojcat përkatëse.

8.7 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 t'i pranojë në tri forma të ndryshme: SMS fature, fature PDF përmes emailit, self-care portal (portal për vete kujdes të shpenzimeve mujore). Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje në të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

8.8 Përdoruesi mund të kontrollojë llogarinë e tij në çdo kohë duke telefonuar në numrin e shkurtë \* 123 #.

8.9 Përdoruesi ka për obligim që t'i jap IPKO's informatat e sakta kontaktuese, përkatësisht email-in si dhe adresën e vendbanimit, në mënyrë që t'i pranojë faturat.

8.10 Çasja në sistemin self-care portal (portal për vete kujdes të shpenzimeve mujore) 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 SMS sa herë që të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit (self-care portal)

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

9.1 Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit të saj dhe do të jetë në fuqi për periudhën fillestare të përcaktuar në Kontratën për abonim. Pas skadimit të afatit fillestare kontrata do të vazhdojë të jetë në afat të pacaktuar kohor, përderisa klienti nuk e ndërprente shërbimin në përputhje me këto kushte.

9.2 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.

9.3 Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Marrëveshjen në rast se IPKO rrit 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.

9.4 Përdoruesi mund të shkëpusë 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 ndërprente shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmojë këtë me shkrim tek përdoruesi.

9.5 **Kohëzgjatja e afatit të pakos PLAN.** Pako PLAN e telefonisë mobile për përdorues privat me faturim mujor mund të lidhet në afat fillestarë prej 12 muaj ose 24 muaj. Kontrata me afat prej 24 muajsh mund të lidhet vetëm në rastet kur Përdoruesi pajtohet të marrë pakon Planin i së cilës përmban Kuponin për zbritje në telefon mobil, sipas Planit përkatës. Në rast se Përdoruesi ndërprente kontratën para afatit prej 24 muajsh, dhe në rast se ka përdorur kuponin të cilin e ka fituar me rastin e nënshkrimit të Kontratës, Përdoruesi është i obliguar që t'ia kthejë IPKO's vlerën e njëjtë.

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

#### **Neni 10 - Përzulimi dhe anulimi i shërbimeve**

10.1 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. kur Përdoruesi i ofron IPKO's informata të

falsifikuara, të pasakta ose nuk e njofton IPKO' n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve; dhe **iii** në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues nga ana e Përdoruesit. Në rast të anulimit, çfarëdo vlere e mbetur në llogarinë e Përdoruesit do të tërhiqet nga IPKO.

10.2 Në rast të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë masat në vijim: Njoftim përmes SMS-it; Njoftim përmes Email-it; Thirrje nga IPKO; Bllokimi i thirrjeve ne roaming; Bllokimi i thirrjeve dalëse; Suspendim (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse); De aktivizim i shërbimit; Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbaruesi privat/ Gjykatë. Në rast të tillë, IPKO do të aplikojë kamat-vonesën konform Ligjeve të aplikueshme në Kosovë.

10.3 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.

10.4 Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin dhe të çaktivizoj/terminoj numrin, dhe të fillojë procedurën ligjore për kompensimin eventual ndaj IPKO's.

### **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 lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale në faqen zyrtare të IPKO's [www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave/](http://www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave/). 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 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 e Shërbimit të Telefonisë Mobile me parapagim, 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 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**

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, përmytje, 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 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**

15.1 Marrëveshja në tërësi e përbërë nga këto Kushte të Përdorimit dhe të gjitha dokumente e tjera plotësuese zëvendësojë të gjitha marrëveshjet e mëparshme me gojë apo me shkrim në mes të Përdoruesit dhe IPKO's dhe përbejnë 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.

**IPKO**

\_\_\_\_\_  
[SalesPlace]  
Vendi/Place

\_\_\_\_\_  
[Date]  
Data/ Date

\_\_\_\_\_  
Nënshkrimi/ Signature

**Abonuesi**

\_\_\_\_\_  
[NameSurname]  
Vendi/Place

\_\_\_\_\_  
[Date]  
Data/ Date

\_\_\_\_\_  
Nënshkrimi/ Signature