



**KUSHTET E ABONIMIT NË SHËRBIMET E KOMBINUARA TRIO TË TELEKOMUNIKIMIT PËR PËRDORUES PRIVAT ME PARAPAGIM TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K**

**Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit**

1.1 Kushtet për abonim në Shërbimet e kombinuara TRIO të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Internetit, Televizionit Digjital dhe Telefonisë Fikse, për Përdorues privat me parapagim të ofruara nga "IPKO Telecommunications sh.p.k." (në tekstin e mëtejshëm referuar si "IPKO").

1.2 Pos këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve të kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Internet, Televizionit Digjital dhe Telefonisë Fikse, për Përdorues privat me parapagim, 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 kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Internet, Televizionit Digjital dhe Telefonisë Fikse, për Përdorues privat me parapagim, 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, lista e publikuar e çmimeve të IPKO's dhe dokumentet tjera përcjellëse.

"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 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 i cili është i abonuar në një apo më shumë produkte dhe shërbime të ofruara nga IPKO, dhe i cili në mënyrë direkte, 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.

"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.

"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).

"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-geografikë" janë numrat telefonikë, të rezervuar nga ARKEP për nevojat e IPKO's, të cilët nuk japin indikacione për lokacionin geografik 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-up 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.

Shërbimet e kombinuara "TRIO" është produkti i ofruar i cili përmban shërbimet e Internetit, DTV dhe telefoni Fikse.

"Shërbimi OTT TVIM" është shërbim me vlerë të shtuar i ofruar për Përdoruesin e shërbimit të televizionit digjital që mundëson casjen në aplikacionin për telefon mobil, tablet ose laptop për të shikuar kanale të caktuara të IPKO's në po të njëjtat pajisje.

"Shpejtësia minimale" (Shpejtësia e garantuar) – është shpejtësia më e ulët, të cilën e ofron ofruesi i qasjes në internet për parapaguesin në përputhje me kontratën.

"Shpejtësia maksimale" – është shpejtësia që parapaguesi pret të pranojë së paku një pjesë të kohës (p.sh. së paku një herë në ditë).

"Shpejtësia e reklamuar" – është shpejtësia që një ofrues i shërbimit të qasjes në internet e përdor në komunikimet komerciale, përfshirë reklamimet dhe marketingun

lidhur me promovimin e ofertave të qasjes në internet. Në rast se shpejtësitë janë të përfshira në një ofertë marketingu të ofruesit të qasjes në internet, shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informacionin e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë.

"Shpejtësia e zakonshme në dispozicion" është shpejtësia ku një parapagues mund të arrij shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.

**Neni 3 – Çasja në shërbimin e ofruar**

3.1 Për të pasur qasje në Shërbimin e kombinuar TRIO për Përdorues privat me parapagim, Përdoruesi është i obliguar të lidhë kontratë me IPKO-n. Për të përdorur shërbimin në fjalë, Përdoruesi është i obliguar të parapaguaj atë, duke aktivizuar pakon përkatëse për periudhë të caktuar të aktivizimit.

3.2 Për lidhjen e kontratës, Përdoruesi duhet ta posedoj me vete letërnjoftimin, për identifikimin e te dhënave. 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 deponojë tek IPKO kopjen e letërnjoftimit të tij, si dhe Certifikatë familjare / Vendim gjykate (për rastin e regjistrimit nga kujdestari ligjor).

3.3 Për të mundësuar përdorimin e shërbimit të kombinuar TRIO për Përdorues privat me parapagim, IPKO është e obliguar që të bëjë regjistrimin e Përdoruesit. Për të mundësuar këtë regjistrim, Përdoruesi është i obliguar që të deponojë tek IPKO kopje të letërnjoftimit apo pasaportës valide, apo në rast të situatës së përshkruar në 3.2 më lartë, dokumentet e përshkruara në të njëjtin paragraf.

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, 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 bëjë matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitohet 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 Shpejtësia minimale, shpejtësia e zakonshme në dispozicion si dhe shpejtësia maksimale e ngarkimit dhe shkarkimit varësisht nga kapaciteti/pako që Përdoruesi ka në shfrytëzimin, do të variojnë si në vijim:

Shpejtësia e Shkarkimit			Shpejtësia e Ngarkimit		
Max	Min (20%)	Usual (20%)	Max	Min (20%)	Usual (20%)
100 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps
30 Mbps	6 Mbps	6 Mbps	6 Mbps	1.2 Mbps	1.2 Mbps
25 Mbps	5 Mbps	5 Mbps	5 Mbps	1 Mbps	1 Mbps
20 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	4 Mbps	0.8 Mbps	0.8 Mbps
15 Mbps	3 Mbps	3 Mbps	3 Mbps	0.6 Mbps	0.6 Mbps
10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	0.4 Mbps	0.4 Mbps

4.4 Pranimi i shpejtësive te përshkruara me larte, varet nga shume faktorë, përkatësisht se sa pajisje janë te lidhura ne pajisjen fundore te IPKO's, lokacioni i Përdoruesit, aplikacionet e ngarkuara në pajisjen e Përdoruesit si dhe konfigurimi i tyre, trafik i rënduar në një lokacion etj. Rrjedhimisht, shpejtësitë e përshkruara nga larte do te sigurohen deri tek pajisja e IPKO', dhe IPKO nuk mund te kontrolloj pajisjet e Përdoruesit te cilat i njëjti i përdor për te marr shërbimin.

4.5 Për shërbimin e Internetit orët e pikut (peak hours) janë duke filluar nga ora 20:00 dhe zgjasin deri ne orën 00:00.

4.6 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 te bëjë riparimin e pengesave duke u referuar në kushtet dhe nivelin e shërbimeve te 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 Internetit, Televizionit Digjital HD dhe Telefonisë Fikse, me pagesë me parapagim për përdorues privat me kontrate postapud, 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). Ne rast te defekteve te mëdha ne rrjete, IPKO do t'i ndërmarrë te gjitha hapat e mundshëm për riparim sa më të shpejt të këtyre defekteve, duke e respektuar listën prioritare të nenit 16.1 te 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 ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.

4.7 IPKO do të ndërmarr masa të arsyeshme të menaxhimit të trafikut, ne mënyrë që parandaloj bllokimin apo sigurinë e rrjetit, masa të tilla do të jenë proporcionale dhe do të zgjasin për aq sa është nevojshme/domosdoshme.

4.8 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 Ne 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 +383 (0 )49 700 700 dhe +383 (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 tarifate 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. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankesë me shkrim në email adresën zyrtare [info@ipko.com](mailto:info@ipko.com), apo tek shitoret e IPKO's.

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 se 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 Internetit, Televizionit Digjital HD dhe Telefonisë Fikse, me pagesë me parapagim për përdorues privat me kontrate postapud, në pajtim të plotë me marrëveshjen në fjalë. Përdoruesi nuk lejohet të përdor ose lejoj 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.

6.2 Përdoruesit i ndalohet keqpërdorimi i shërbimit, gjegjësisht, Përdoruesi është i obliguar të përdor 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 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.

6.4 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 – Pajisjet e IPKO's dhe facilitetet e rrjetes:**

##### **7.1 Pajisjet për ofrimin e shërbimit te 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.

7.1.3 Përdoruesi është i obliguar që të përdorë dhe mirëmbajë modemin 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 modemin 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 , apo pajisje te tjera ne përdorim, duke përfshirë 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 t'i ndërroj pajisjet/modemin të cilët janë në shfrytëzim të Përdoruesit, me qëllim të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Pajisjet mbesin në pronësi të IPKO's.

7.1.9 Te gjitha pajisjet qe 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 te Televizionit Digjital HD:**

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 te cilën eshët e lidhur pajisja e shërbimit/modemi.

7.2.5 Përtokëzimi dhe masat mbrojtëse ndaj rufesë dhe mbtensionit 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 sh.p.k. 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 përdoruesi, që mund të shkaktohen ose shkaktohen nga jo korrektësia e këtyre masave mbrojtëse ose mosrespektimi i standardeve dhe normave rajonale, nuk do te kompensohet nga IPKO Telecommunications sh.p.k. dhe të gjitha garancionet do të jenë nule. Për sigurinë e përdoruesi dhe të pajisjeve shtëpiake të përdoruesi, 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 sh.p.k.
- 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 marrësi 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 rrafesë 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 mbrojtë 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 kyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's:** 1: Shkyç TV; 2: Lidh kabllon RF (lidhësi i radio frekuencës) në IPKO STB; 3: Lidh kabllot e TV (HDMI – Multimedia Interfejs me Definim të lartë ose RCA fono lidhësin); 4: Kyç STB (Marrësi digjital ) në rrymë; 5: Hap TV dhe STB;
- 7.2.7.5 **Udhëzime për shkyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's:** 1: Mbyll TV dhe the STB(Marrësi digjital); 2: Nxjerr kabllon e STB nga rryma; 3: Nxjerr kabllon IPKO RF (lidhësi i radio frekuencës) nga STB(Marrësi digjital); 4: Nxjerr kabllon HDMI (HDMI - Multimedia Interfejs me Definim të lartë).
- 7.2.8 Shërbimi OTT TVIM është i limituar në rrjetin e IPKO's për shkak të drejtave për transmetim të përmbajtjes së kanaleve që ky shërbim i ofron.
- 7.3 Pajisjet për ofrimin e shërbimit të Telefonisë Fikse:**
- 7.3.1 Për të përdorur shërbimin e Telefonisë Fikse, Përdoruesi do të pajiset me Voice Modem, i cili mundëson qasjen e Përdoruesit në këtë shërbim.
- 7.3.2 Voice modemi është pronë e IPKO's në gjatë gjithë kohës dhe Përdoruesi i ipet në shfrytëzim, gjatë kohëzgjatjes së Marrëveshjes. Me rastin e ndërprerjes së Marrëveshjes, Përdoruesi është i obliguar që të kthejë të njëjtin jo më larg se 5 ditë.
- 7.3.3 Përdoruesi është i obliguar që të përdor dhe mirëmbaj modemin sipas udhëzimeve të prodhuesit të tij, si dhe atyre të dhëna nga IPKO.
- 7.3.4 IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e modemit si rezultat i moskujdesit apo mosdijes së Përdoruesit.
- 7.3.5 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, çmimi i të cilit është i përcaktuar në listën e çmimeve të IPKO's.
- 7.3.6 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 sigurojë këtë raport, atëherë duhet të paguaj për përdorimin e modemit të ri.
- 7.3.8 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 8- Çmimet, tarifat dhe mënyra e pagesës**

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

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

8.3 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 liruar në bazë të ligjeve në fuqi të Kosovës. Detyrimet shtesë, provizioni bankar, etj duhen të paguhesh nga Përdoruesi.

8.4 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.

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e kombinuara TRIO do të hyjë në fuqi pas nënshkrimit të kontratës nga Përdoruesi, dhe lidhet për një periudhë prej 12 muajsh, me mundësi vazhdimi edhe për vitet e tjera, sipas kushteve të njëjta.

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

9.3 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 mos pajtimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

9.4 Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Marrëveshjen në rast se IPKO do të rris tarifat 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.

9.5 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 tekniki 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 anuloi 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 kërkohe në 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 lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale në faqen zyrtare të IPKO's [www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dheneve/](http://www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dheneve/). 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 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.** 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**

14.1 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.

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

14.3 Aq sa është e lejuar me ligj, IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë lëndim, humbje ose dëmtim, që rezultojn 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 15 - Forca Madhore: Çështjet përtej kontrollit të arsyeshëm të ndonjërës nga palët**

15.1 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 ofrojshërbimin e caktuar.

**Neni 16 – Ligji në fuqi dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjes**

16.1 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.

16.2 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 17 – 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.

**IPKO**

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

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

\_\_\_\_\_  
Nënshkrimi/ Signature

**Abonuesi**

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

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

\_\_\_\_\_  
Nënshkrimi/ Signature