



KUSHTET PËR ABONIM NË SHËRBIMET E TELEFONISË FIKSE PËR BIZNESE TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në Shërbimet IPKO's, përkatësisht shërbimet e telefonisë fikse për biznes, në tekstin e mëtejme 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 mëtejme referuar si "IPKO").

1.2 Pos këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve të kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Telefonisë Fikse për biznes 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 Shërbimet e IPKO's, përkatësisht shërbimet e Televizionit Digjital për biznes, 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 për Telefoni Fikse për biznese, 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 qasje në shërbimin e Telefonisë fikse të IPKO's.

"Numrat jo-geografikë" janë numrat telefonikë, të rezervuar nga ARKEP për nevojat 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 për kohësisht, 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.

"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 mundur në natyrë natyrore Përdoruesit të shërbimit.

"Modeli i Aprovuar i Pajisjeve" është pajisja që është në pajtueshmëri me standarde të caktuara.

Neni 3 – Shërbimi i Ofruar

3.1 Në mënyrë që të ketë qasje në shërbimet e Telefonisë Fikse për biznese, Përdoruesi është i detyruar të lidh kontratë me IPKO-n. Për kontratë, ai / ajo 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 IPKO është i detyruar të sigurojë për Përdoruesit ekzistues të shërbimeve të internetit për biznese, shërbimet e Telefonisë Fikse për bizneset, jo më vonë se 5 (pesë) ditë pune, nga data kur Përdoruesi nënshkruan kontratën për të përdorur këtë Shërbim.

3.3 Konsumatorët e ri që nuk janë të abonuar në shërbimin e internetit ose telefoninë fikse të IPKO-s dhe që dëshirojnë të përdorin shërbimin në fjalë, shërbimi do të ofrohet pas përfundimit të instalimit të nevojshëm, më së voni brenda dhjetë (10) ditëve nga data e nënshkrimit të kësaj Marrëveshje.

3.4 Aktivizimi i shërbimit të telefonisë fikse për biznese mund të zgjas më së shumti 5 (pesë) ditë pune pasi të gjitha instalimet e nevojshme janë përfunduar.

3.5 IPKO do të ofrojë për bizneset pako të ndryshme për ofrimin e shërbimeve të telefonisë fikse, përshkrimi i të cilave do të bëhet në broshura, oferta të IPKO-s, apo shtojcat përkatëse të kësaj Marrëveshjeje.

3.6 Përveç shërbimit të telefonisë fikse për biznese, IPKO ofron edhe shërbime shtesë për Përdoruesin, me dhe pa pagesë, të cilat janë të listuara në kontratën e lidhur ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO për përdorimin e shërbimit të telefonisë fikse për biznese. Përshkrimi dhe çmimet e këtyre shërbimeve shtesë do të publikohen nga IPKO paraprakisht dhe do të ofrohen bizneseve.

Neni 4 – Numri/at e telefonit

4.1 Në mënyrë që të përdor shërbimin e telefonisë fikse për biznese, Përdoruesi do të pajiset me numër / numra të telefonit, të marra nga blloku i numrave jo-geografik të rezervuar nga ARKEP për nevojat e telefonisë fikse të IPKO-s.

4.2 Numrat përkatës të caktuar për Përdoruesin janë të destinuar për nevojat ekskluzive të Përdoruesit dhe IPKO nuk mund ti transferojë ata ndonjë pale tjetër gjatë afatit të Marrëveshjes.

4.3 Përdoruesi nuk do të ketë pronësinë e numrave të marra, dhe prandaj nuk mund të shes, ose të transferojë numrin (at) palëve të treta. Numrat do të mbeten pronë e IPKO-s, dhe do të tërhiqen nga Përdoruesi në rast të ndërprerjes së Marrëveshjes së lidhur ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO-s, dhe kushteve të cekura në nenin 12 të këtyre Kushteve.

4.4 Me lejen e Përdoruesit, IPKO do të publikojë numrat e përdorur nga Përdoruesi në Librin e Informacionit apo regjistra të ngjashme, në rastin e publikimit të tyre nga IPKO. IPKO nuk është i detyruar të verifikojë saktësinë e informacionit të dhënë nga Përdoruesi, i cili do të publikohet në librat e lartpërmendur. Megjithatë, në qoftë se Përdoruesi vëren se informacioni i publikuar nuk është i saktë, ai rezervon të drejtën të kërkojë nga IPKO për të korrigjuar informacionin, çfarë IPKO do të bëjë jo më vonë se në botimin e ardhshëm të këtij informacioni.

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 bëj 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.

5.3 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.

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, 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 +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 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.

5.3 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 6- Obligimet e Përdoruesit

6.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet e Telefonisë Fikse, për biznese, 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 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 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.

6.5 Përdoruesi nuk lejohet të përdorë 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 cילו rrjetit apo sistemit 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 kërkojnë 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 rrjetës:

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

7.2 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 kthejë të njëjtin jo më larg se 5 ditë.

7.3 Përdoruesi është i obliguar që të përdorë dhe mirëmbajë modemin sipas udhëzimeve të prodhuesit të tij, si dhe atyre të dhëna nga IPKO.

7.4 IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e modemit si rezultat i moskujdesit apo mosdijes së Përdoruesit.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 Në varësi të pakos së zgjedhur nga Përdoruesi për përdorimin e shërbimit të telefonisë fikse për biznese, Përdoruesi do të pajiset me pajisje të përshtatshme nga IPKO.

7.9 Pajisjet mbeten pronë e IPKO-s në çdo kohë, dhe i ofrohen Përdoruesit për përdorim gjatë afatit të Marrëveshjes.

Neni 8 - Çmimet dhe mënyra e pagesës

8.1 Çmimet e shërbimeve janë të publikuara në listën e çmimeve të IPKO-s. IPKO rezervon të drejtën për të ndryshuar këto çmime, duke e njoftuar paraprakisht Përdoruesin.

8.2 Për të përdorur këtë shërbim, Përdoruesi është i detyruar të paguajë çmimin e instalimit, në varësi të ofertës që Përdoruesi zgjedh. Çmimi i këtyre lidhjeve do të paraqitet Përdoruesit paraprakisht në kontratën e nënshkruar nga Përdoruesi dhe IPKO, si dhe në ofertën/brosurën e IPKO-s.

8.3 Përdoruesi është i detyruar të paguajë faturat e pranuar nga IPKO në baza mujore, brenda kohës së specifikuar në nenin 8.5.

8.4 Në rast të faturave të diskutueshme, Përdoruesi është i detyruar të paraqesë ankesë me shkrim përfaqësuesit të shitjes për biznese, ose në zyrën e biznesit të IPKO-s.

8.5 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.

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

8.7 Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin, dhe të fillojë procedurën ligjore për kompensimin e borxhit të Përdoruesit ndaj IPKO-s.

8.8 Në rastet kur Përdoruesi nuk e përcakton numrin e referencës së faturës (ave) në momentin e pagesës së shërbimeve të IPKO's, IPKO ka të drejtë që me shumën e deponuar nga Përdoruesi t'i mbyll faturat më të vjetra të cilat Përdoruesi i ka të pa-paguara. Kjo nuk do të aplikohet në rastet kur Përdoruesi do përcaktoj numrin e referencës së faturës/ave që ai paguan.

8.9 Në rast të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë masat e mëposhtme:

- o Njoftim përmes Email-it;
- o Njoftim përmes SMS-it
- o Thirrje nga IPKO ;
- o De aktivizim/terminim i shërbimit;
- o Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbartuesi privat/ Gjykatë. Në këtë rast , IPKO do të aplikojë kamat-vonesën konform Ligjeve të aplikueshme në Kosovë.

8.10 Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do ti pranoj ne tri forma te ndryshme: SMS fature, PDF email fature, selfcare portal.

8.11 Çasje në sistemin selfcare portal bëhet duke ndjekur hapat me poshtë:

- Përdoruesi duhet fillimisht ta nënshkruaj Kontratën për ofrimin e shërbimit;
- Përdoruesi do ta pranoj një SMS me emrin e Përdoruesit dhe fjalë-kalimin
- Përdoruesi duhet ta krijoj një llogari personale në portalin biznesit (selfcare portal)
- Përdoruesi do ta pranoj një token kod e SMS sa herë që ai / ajo do të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit(selfcare portal) .
- Në këtë portal Përdoruesi do të ketë çasje ne të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

8.12 Në rast se përdoruesi vendos që të ndërpresë përdorimin e shërbimit para skadimit të afatit të pakos, atëherë çfarëdo mbetjeje në llogarinë e tij do të humbasë.

8.13 Aktivizimi i llogarisë së pakos përkatëse bëhet nga dita kur Përdoruesi e regjistron atë në kompjuterin e tij, ndërsa kohëzgjatja e saj varet nga zgjedhja e Përdoruesit dhe ajo figuron në kartelën mbushëse të IPKO's, e cila mund të sigurohet në dyqanet zyrtare të IPKO's.

8.14 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.

8.15 Në rast se Përdoruesi dëshiron të rimbushë pakon para skadimit të afatit të llogarisë, atëherë atij nuk i humbin ditët e mbetura, por vetëm i shtohet validiteti i pakos për aq ditë sa ka afat llogaria e re, nga dita e skadimit të llogarisë së vjetër.

8.16 Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçe, depozitat garantuese dhe modalitetet e aplikacioneve do të përfshihen në formën me shkrim në Dokumentacioni Plotësues dhe/ose në dispozicion në www.ipko.com.

8.17 Përveç në raste kur merret ndryshe në Dokumentacionin Plotësues, IPKO do të faturoj pagesat në euro dhe Përdoruesi do të mund të kryej detyrimet në euro. Në çmime është e përfshirë Tatimi në Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç për autoritetet e liruar në bazë të ligjeve në fuqi të Kosovës.

8.18 Në rast të pagesës së vonuar nga Përdoruesi shkalla e interesit dhe/ose tarifa e pagesës së vonuar do të aplikohet në Listën e Çmimeve.

8.19 Të gjitha çmimet janë në shumë neto. Detyrimet shtesë, provizionit bankar, përveç detyrimeve normale për pagesa brenda vendit duhen të paguhen nga Përdoruesi.

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e Telefonisë Fikse do të hyjë në fuqi në datën e nënshkrimit të saj dhe do të jetë në fuqi për periudhën fillestare prej 12 muaj. Pas skadimit të afatit fillestare kontrata do të vazhdojë të jetë për afat të pacaktuar kohor, përderisa klienti nuk e ndërprente shërbimin në përputhje me këto kushte.

9.2 Në rastet kur Përdoruesi ka nënshkruar Kontrata ne afat kohor prej 24 muaj, dhe dëshiron ta ndërpresë kontratën para skadimit të afatit kontraktues atëherë Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n në vlerën e investimeve të ofrimit të këtij shërbimi, rrjedhimisht vlerën e muajve të mbetur të përcaktuar në Kontratën kryesore, përkatësisht në Kontratën për ofrimin e shërbimit Telefonisë Fikse.

9.3 Në çdo rast të ndërprerjes të kësaj Marrëveshjeje, qoftë nga Përdoruesi ose nga IPKO, Përdoruesi është i detyruar të paguajë të gjitha borxhet e mbetura të IPKO-s, brenda afateve të përcaktuara nga IPKO, në të kundërtën, IPKO do të fillojë procedurat ligjore për kompensimin e dëmeve që i janë shkaktuar IPKO-s nga veprimet e Përdoruesit.

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

9.5 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 mospajtitimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

9.6 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.

9.7 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.

9.8 Në rast të ndërprerjes të kësaj kontrate nga Përdoruesi para skadimit të periudhës kontraktuese, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-s vlerën e mbetur të këtij shërbimi, që është përcaktuar në kontratë për ofrimin e shërbimeve të telefonisë fikse për bizneset.

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 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, 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/mbrojta-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 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.** Shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin e Shërbimit të Telefonisë Fikse, 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. Telefonua fikse e IPKO-s funksionon vetëm kur telefoni është i kycur në energjinë elektrike, prandaj, nuk mund të bëhen thirrje gjatë mungesës së energjisë elektrike në rast të thirrjeve emergjente.

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 dëmtrim, që rezulton në mënyrë direkte nga përdorimi i shërbimeve apo produkteve të IPKO's nga Përdoruesi ose nga paafërsia 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, përmbytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarinë 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

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

[NameSurname]

[Date]

Vendi/Place

Data/ Date

Nënshkrimi/ Signature

Abonuesi

[NameSurname]

[Date]

Vendi/Place

Data/ Date

Nënshkrimi/ Signature

