



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

Neni 1 - Përmbytja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid) (në tekstin e mëtejshëm referuar si “Kushtet”) udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit për Telefonisë Mobile për biznese me kontratë (postpaid, ofruar nga “IPKO Telecommunications sh.p.k.” (në tekstin e mëtejshëm referuar si “IPKO”).

1.2 Pas këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të Telefonisë mobile, do të udhëhiqen gjithashtu nga Ligji për Komunikimet Elektronike Nr. 04/L-109, nga rregulloret e aplikueshme për ofrimin e shërbimit të telekomunikimeve elektronike, në Kosovë të miratuara nga Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare në Kosovë (në tekstin e mëtejshëm referuar si “ARKEP”); nga Kontrata për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), oferta, shtojcat përkatëse, 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

“Marrëveshje” nënkupton tërë marrëdhënien kontraktuese ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO-s për të përdorur shërbimin e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim.

“Kontrata” është dokumenti bazë i cili nënshkruhet nga Përdoruesi dhe IPKO, që, së bashku me shtojcat, ofertën, listën e çmimeve të IPKO’s dhe dokumentet tjera plotësuese, e përbejnë Marrëveshjen të jetë e lidhur në mënyrë ligjshme.

“Numrat jo-geografik” janë numrat e telefonit që nuk japin indikacione të vendndodhjes gjeografike të numrit telefonik.

“SIM kartela” – është kartela që përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve me parapagim. SIM kartela, e vendosur brenda pakos me parapagim, është tashmë e aktivizuar dhe është e vlefshme deri më datën e cituar në paketim. SIM kartela mundëson mbrojtjen e përdoruesve me parapagim përmes kodit PIN (Personal Identification Number). Kur kod shtypet pa sukses tri herë me radhë, llogaria bllokohet përkohësisht. SIM kartela mund të zhblokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

“Kushtet e Abonimit” është ky dokument, në të cilin janë të përshkruara, të drejtat dhe obligimet e Përdoruesit dhe IPKO’s, si dhe karakteristikat e produkteve dhe shërbimeve.

“Shtojcat” është dokumentacioni shtesë që përdoret si mbështetje e Kushteve Specifike të Produkteve për të mbledhur informacion për Përdoruesin gjithashtu edhe për të mundësuar Përdoruesit që të t’i mundësohet shërbimi apo e kundërta.

“Lista e Çmimeve” është lista e çmimeve dhe tarifave që shoqëron çdo produkt dhe shërbim të dhënë nga IPKO.

“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.

“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.

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

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

Neni 3 – Shërbimi i ofruar

3.1 Në mënyrë që të ketë çasje në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), Përdoruesi është i detyruar të lidh kontratë me IPKO-n. Për kontratë, 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 paragonit të autorizuar për të lidhur Marrëveshjen; Në rast se personi i autorizuar nuk është pronari i biznesit, autorizimin origjinal për të njëjtin.

3.2 Në mënyrë që të përdor këtë shërbim, Përdoruesi do të pajiset me SIM kartelë, respektivisht numrin e telefonit. Aktivizimi i shërbimit mund të zgjas maksimum 2 ditë pune pas momentit të nënshkrimit të marrëveshjes në mes të Përdoruesit dhe IPKO.

Obligimet e IPKO’s

Neni 4 - Cilësia e shërbimit

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

4.2 IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëj matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitohet 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 me 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 biznese me kontratë (postpaid) apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo nga ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të IPKO’s, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore). Në rast të defekteve të mëdha në rrjete, IPKO do t’i ndërmarrë të gjitha hapat e mundshëm për riparim sa më të shpejtë të këtyre defekteve, duke e respektuar listën prioritare të nenit 16.1 të Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.

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

4.7 Asnjë siguri, apo garanci nuk mund të jepet lidhur me disponueshmërinë, cilësinë, funksionimin, apo mirëmbajtjen e trafikut të zërit, apo të të dhënave në rastet kur Përdoruesi komunikon me individë që përdorin një operator tjetër telekomunikues.

Neni 5 - Zgjidhja e ankesave të Përdoruesve dhe kujdesi ndaj tyre

5.1 Në pajtim me këto Kushte, IPKO do të ofrojë 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 tarifën 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 zgatur validitetin varësisht nga lloji i shërbimit ose i pakos.

Neni 6 – Obligimet e Përdoruesit

6.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë Shërbimin e telefonisë mobile biznese me kontratë (postpaid), në pajtim të plotë me marrëveshjen në fjalë.

6.2 Përdoruesit i ndalohet keqpërdorimi i shërbimit, gjegjësisht, Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet në përputhje me Marrëveshjen dhe ligjet në fuqi, përndryshe IPKO ka të drejtë të 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 shkaktojë ndonjë lëndim, ofendim ose ngacim të ndonjë personi ose të dërgojë 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 nga Përdoruesi në integritetin ose sigurinë e cilido 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 paguajë të gjitha pagesat dhe detyrimet në përputhje me Marrëveshjen.

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

6.7 Përdoruesi duhet të ofrojë shënime personale të sakta kur ato kërkohen nga IPKO. Për çdo ndryshim të këtyre informacioneve Përdoruesi duhet ta njoftojë 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, përdërisht 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 njoftojë menjëherë IPKO-n. IPKO pas verifikimit të Përdoruesit, do ta bëjë ndërprerjen e përkohshme të shërbimit. Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

8.2 IPKO do të faturtojë pagesat në euro dhe Përdoruesi do të mund të kryejë 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, provizionit bankar, etj duhen të paguhen nga Përdoruesi.

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

8.4 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, në faqen e internetit të IPKO-s www.ipko.com.

8.5 IPKO do të publikojë paraprakisht përmbajtjen dhe kohëzgjatjen e pakove.

8.6 Kushtet e pagesës - Përdoruesi do të pranojë faturën (at) nga IPKO nga data 1 deri në 6 të muajit përkatës, ndërsa Përdoruesi duhet të paguajë faturën më së largu deri në datën 10 të njëjtit muaj.

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

8.8 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.

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

- o Njoftim përmes Email-it;
- o Njoftim përmes SMS-it;
- o Thirrje nga IPKO ;
- o Bllokimi i thirrjeve ne roaming;
- o Bllokimi i thirrjeve dalëse;
- o Pezullimi (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse);
- o De aktivizim/terminimi i shërbimit; dhe
- o Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbartuesi privat/ Gjykatë. Në rast të tillë, IPKO do të aplikojë ndëshkimet për vonesa në pagesa në përputhje me Ligjet e aplikueshme në Kosovë.

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

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

8.12 Përdoruesi ka për obligim që ti jap IPKO's informatat e sakta, përkatësisht email-in si dhe adresën e vendbanimit, në mënyrë që ti pranojë faturat e lëshuara nga IPKO.

8.13 Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do ti pranojë në tri forma të ndryshme: SMS fature, PDF email fature, selfcare portal.

8.14 Çasje në sistemin self-care portal bëhet duke ndjekur hapat me poshtë:

- Përdoruesi duhet fillimisht ta nënshkruajë Kontratën për ofrimin e shërbimit;
- Përdoruesi duhet ta dërgojë një kërkesë përmes USSD
- Përdoruesi do ta pranojë një SMS me emrin e Përdoruesit dhe fjalë-kalimin
- Përdoruesi duhet ta krijojë një llogari personale në portalin biznesit (selfcare portal)
- Përdoruesi do ta pranojë një token kod e SMS sa herë që ai / ajo do të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit (self-care portal) .
- Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje në të gjitha faturat edhe për muajt e mëparshëm.

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e telefonisë për biznese me kontratë (postpaid) do të hyjë në fuqi në datën e nënshkrimit të saj dhe do të jetë në fuqi për periudhën e përcaktuar në kontratën kryesore. Pas skadimit të afatit fillestar kontrata do të vazhdojë të jetë për afat të pacaktuar kohor, përdërisht klienti nuk e ndërprente shërbimin në përputhje me këto kushte.

9.2 IPKO dhe Përdoruesi rezervojnë të drejtën për ndërprerjen e marrëveshjes para skadimit të kontratës së detyrueshme, me njoftim paraprak me shkrim prej 1 muaj, me kusht që Përdoruesi ka kryer të gjitha detyrimet financiare ndaj IPKO's para njoftimit për shkëputje.

9.3 Në rast të ndërprerjes të kësaj kontrate nga Përdoruesi para skadimit të periudhës kontraktuese, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n sipas kushteve të përcaktuara në Kontratën për shërbimet e telefonisë mobile për biznese, përkatësisht shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues me Kontrata për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid).

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

9.5 Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Marrëveshjen në rast se IPKO do të rris tarifën për shërbimin e përcaktuar me Marrëveshje, pa u ndëshkuar deri në ditën e fundit të muajit pas pranimit të faturës së parë si rezultat i këtyre ndryshimeve.

9.6 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsytet për këtë. Marrëveshja do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga përdoruesi, edhe nëse kërkon shkëputje të menjëhershme. IPKO do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që tekniki është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek përdoruesi.

9.7 Në rastet kur Përdoruesi 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.

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 dëshmon 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 anulohet Shërbimet Përdoruesit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim:

- i. kur Përdoruesi nuk përbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.
- ii. Përdoruesi i ofron IPKO's informata të falsifikuara, të pasakta ose mashtruese ose nuk e njofton IPKO' n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve.

10.3 Në rast të anulimit, çfarëdo vlere e mbetur në llogarinë e Përdoruesit do të tërhiqet nga IPKO.

Neni 11 - Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, bashkëpunimi me organe të rendit dhe shërbimet emergjente

11.1 Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's . IPKO në përpunje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale 03/L-172 përpunon te dhënat personale të përdoruesve të shërbimeve të saj të komunikimeve elektronike, që përfshijnë emër, mbiemër, numër personal, adresë, numër telefoni fiks, numër mobil, adresë email. Përdoruesi mund të informohet në faqen zyrtare të IPKO's www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën ipkoprivacy@ipko.com.

11.2 Bashkëpunimi me organe të rendit. Përdoruesi mban përgjegjësi të plotë për informacionin, apo përmbajtjen e të dhënave, të cilat i transmeton dhe i bartë te personat e tretë nëpërmjet rrjetit të telefonisë mobile të IPKO's. IPKO nuk mban kurrfarë përgjegjësie për këtë përmbajtje, si edhe as për të dhënat, të cilat Përdoruesi i pranon nga palët e treta, nëpërmjet rrjetit të IPKO's. Në pajtim me ligjet në fuqi në Kosovë, IPKO do të bashkëpunojë me organe të rendit për kërkesat që këto organe do të kenë lidhur me shërbimin në fjalë që përdor Përdoruesi.

11.3 Shërbimet emergjente. Shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin me Kontratë për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (postpaid), në çfarëdo kohe, pa kurrfarë kufizimesh sa i përket gjendjes së llogarisë së Përdoruesit. Shërbimi emergjent ofrohet për numrin emergjent 112. Për çfarëdo ndryshim 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 rezultojnë në mënyrë direkte nga përdorimi i shërbimeve apo produkteve të IPKO's nga Përdoruesi ose nga paafësia 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 përbushjes 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 përbushjes 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 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 përbëjnë 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]

Vendi/Place

[Date]

Data/ Date

Nënshkrimi/ Signature

Abonuesi

[NameSurname]

Vendi/Place

[Date]

Data/ Date

Nënshkrimi/ Signature