



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

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në Shërbimin të televizionit kabllor digjital për përdorues privat (në tekstin e mëtejme referuar si "Kushtet") udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit të televizionit digjital, 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 televizionit kabllor digjital, do të udhëhiqen gjithashtu nga Ligji për Komunikimet Elektronike Nr. 04/L-109, Ligji për nga rregulloret e aplikueshme për ofrimin e shërbimit të telekomunikimeve elektronike, në Kosovë të miratuara nga Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare në Kosovë (në tekstin e mëtejme referuar si "ARKEP"); nga Kontrata për abonim në shërbimin e të televizionit kabllor digjital për përdorues privat të IPKO's, oferta, shtojcat përkatëse, lista e publikuar e çmimeve të IPKO's, si edhe dokumentet e tjera të nënshkruara nga Përdoruesi dhe IPKO, të cilat, në tërësi përbëjnë Marrëveshjen ndërmjet tyre.

Neni 2 – Definicionet

"Marrëveshja" do të thotë e tërë marrëdhënia kontraktuese midis Përdoruesit dhe IPKO's për shfrytëzimin e shërbimit të televizionit digjital, për përdorues me pagesë me parapagim, për përdorues privat, 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.

"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 Telekomunikimit" janë një linjë shërbimesh janë në linjë me shërbimet e pakapshme duke përfshi këtu internetin, telefoninë fikse, telefoninë mobile dhe TV kabllor, si dhe produktet e prekshme duke përfshi receptor telefonik dhe pajisjet shtesë.

"Kontrata" është dokumenti i cili nënshkruhet nga palët, që e bëjnë Marrëveshjen të jetë e lidhur në mënyrë ligjshme.

"Data e hyrjes në fuqi" është data/koha në të cilën Kontrata është nënshkruar.

"Aktivizimi/Data e lëshimit të shërbimit" është koha nga e cila Përdoruesi ka qasje dhe mund të përdor shërbimin dhe produktin e përzgjedhur.

"Pezullim" është gjendja në të cilën Përdoruesi nuk ka qasje në shërbime përkohësisht, përveç nëse shërbimet dhe produktet e përzgjedhura nga Përdoruesi janë anuluar.

"Anulimi/Terminimi" është gjendja në të cilën 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.

"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.

Neni 3 – Casja në shërbimin e ofruar

3.1 Për të pasur qasje në shërbimin e Televizionit Digjital për përdorues privat me parapagim, 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 Përdoruesve ekzistues të shërbimeve të internetit, apo të telefonisë fikse IPKO është e obliguar që t'u afrojë shërbimin e Televizionit Digjital Kabllor, jo më vonë se 24 orë nga momenti kur Përdoruesi nënshkruan Kontratën për shfrytëzimin e Televizionit Digjital Kabllor. Përdoruesve të rinj që nuk janë të abonuar në shërbimin e Internetit apo të Telefonisë Fikse në momentin e nënshkrimit të Kontratës për shërbimin e Televizionit Digjital, shërbimi do t'u ofrohet pasi të kryhet instalimi i nevojshëm, më së voni brenda pesë (5) ditësh nga dita e nënshkrimit të kësaj Marrëveshjeje.

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 evitoj ngarkesat eventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes se 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 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.

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 të televizionit kabllor digjital me pagesë me parapagim për përdorues privat, apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo nga ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të IPKO's, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore). Në rast të defekteve të mëdha në rrjete, IPKO do t'i ndërmarrë të gjitha hapat e mundshëm për riparim sa më të shpejt të këtyre defekteve, duke e respektuar listën prioritare të nenit 16.1 të Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.

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 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 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 zgatur validitetin varësisht nga lloji i shërbimit ose i pakos.

Neni 6 – Obligimet Përdoruesit/ Masat në rast të keqpërdorimit të shërbimit nga Përdoruesi

6.1 Shërbimi i ofruar nga IPKO, është i mbështetur në baza rezidenciale dhe familjare. Përdoruesi nuk lejohet të rishes asnjë produkt ose shërbim të dhënë nga IPKO përveç në rastet 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.

Shërbimi është i ndaluar të përdoret për ndonjë qëllim të rishitjes apo qëllim ilegal.

6.2 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. 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.

6.3 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.

6.4 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, përfshirë këtu edhe kompensimin e ndonjë dëmi eventual që IPKO mund të pësoj si rezultat i veprimeve të Përdoruesit.

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

6.6 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 rregullat për përdorimin e tyre

7.1 Marrësi digjital, kartela Smart dhe pajisjet e tjera që i ipen Përdoruesit për përdorim gjate afatit kontraktues, janë pronë e IPKO's.

7.2 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.

7.3 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 që mbulohet me garancion, Përdoruesi është i obliguar që të paraqitet te kompania kontraktuese.

7.4 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 të cilën është e lidhur pajisja e shërbimit/modemi.

7.5 Përtokëzimi dhe masat mbrojtëse ndaj rrufesë 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 LLC 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 korrektesia e këtyre masave mbrojtëse ose mosrespektimi i standardeve dhe normave rajonale, nuk do te kompensohet nga IPKO Telecommunications LLC 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 LLC.

7.6 Në rast se Përdoruesi nuk ndjek rregullat për përdorimin e pajisjeve të përcaktuara në Nenin 7 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 marrës 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.

7.7 Lista e aktiviteteve parandaluese e propozuar nga IPKO për përdoruesin e saj është si vijon:

7.7.1 Në kohë të rrufesë përdoruesin duhet të shkyç pajisjet nga priza elektrike;

7.7.2 Përdoruesi duhet të sigurojë që o tërë rrjeti elektrik në shtëpi ka sistem tokëzimi me standard prej <50hm;

7.7.3 Përdoruesi këshillohet të përdorë/instalojë priza me mbrojtje nga tensioni në mënyrë që të mbrojë amvisërinë nga rrufetë dhe tensioni i lartë elektrik;

7.7.4 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;

7.7.5 Udhëzime për kyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's: Hapi 1: Shkyç TV; Hapi 2: Lidh kabllon RF (lidhësi i radio frekuencës) në IPKO STB; Hapi 3: Lidh kabllon e TV (HDMI – Multimedia Interfejs me Definim të lartë ose RCA fono lidhësin); Hapi 4: Kyç STB (Marrësi digjital) në rrymë; Hapi 5: Hap TV dhe STB;

7.7.6 Udhëzime për shkyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's: Hapi 1: Mbyll TV dhe the STB(Marrësi digjital); Hapi 2: Nxjerr kabllon e STB nga rryma; Hapi 3: Nxjerr kabllon IPKO RF (lidhësi i radio frekuencës) nga STB(Marrësi digjital); Hapi 4: Nxjerr kabllon HDMI (HDMI - Multimedia Interfejs me Definim të lartë).

7.8 Pajisjet/ fasilitetet e rrjetës e instaluar në lokacionin e Përdoruesit që konsiderohen pronë e IPKO's do të menaxhohen sipas Marrëveshjes. Ne rast se këto pajisje/ fasilitete nuk janë te nevojshme për ofrimin e shërbimeve të kërkuara nga parapaguesi te njëjtat parapaguesi nuk ka nevojë t'i paguaj.

7.9 Përdorimi i pajisjeve fundore te Përdoruesi është i kufizuar për shërbimet e televizionit digjital ne pajisje që ofrohen vetëm nga IPKO (marrësi digjital dhe kartela smart). Përveç pajisjeve të IPKO's që Përdoruesi i posedon gjatë kohëzgjatjes së Kontratës, ky i fundit për përdorimin e shërbimit në fjalë, duhet të përdor vetëm modele të pajisjeve që janë në pajtueshmëri me të gjitha ligjet, standardet, rregullat, udhëzuesin e Përdoruesit dhe vetëm Përdoruesi është përgjegjës për mënyrën se si pajisjet përdoren.

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

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

Neni 8 – E drejta e autorit

8.1 Të gjitha programet e transmetuara në rrjetin kabllor digjital të IPKO's, janë të mbrojtura nga Ligji për të drejtat e autorit dhe të drejtat tjera të përafërta (Nr. 2004/45) si edhe ligjet e tjera relevante në fuqi në Kosovë. Është rreptësisht i ndaluar shumëzimi, ripublikimi, ruajtja, ritransmetimi, apo rishpërndarja e ndonjë nga programet e transmetuara në Televizionin Digjital Kallor të IPKO's, pos për përdorim personal e assesi komercial.

8.2 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.

Neni 9 – Çmimet, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

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

9.3 IPKO do të faturtoj pagesat në euro dhe Përdoruesi do të mund të kryej detyrimet në euro. Të gjitha çmimet janë në shumë neto. Në çmime do të reflektohet Tatimi në Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç për autoritetet e liruara në bazë të ligjeve në fuqi të Kosovës. Detyrimet shtesë, provizioni bankar, etj duhen të paguhen nga Përdoruesi.

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

10.1 Marrëveshja ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO's hyn në fuqi me rastin e nënshkrimit të Kontratës nga Përdoruesit dhe do të zgjasë për aq kohë sa Përdoruesi do të parapaguajë për shërbimin e Televizionit Digjital Kabllor.

10.2 Në rast se Përdoruesi vendos që të ndërpresë përdorimin e shërbimit para skadimit të afatit të pakos, atëherë çfarëdo mbetjeje në llogarinë e Përdoruesit do të humbet.

10.3 Në qoftë se Përdoruesi nuk e rimbush llogarinë me pako të re brenda 3 muajsh, kontrata do të shkëputet dhe Përdoruesi është i obliguar ta kthejë marrësin digjital dhe kartelën Smart në shitore të e IPKO's, në pajtim me këto Kushte. Pajisjet e dorëzuara (Marrësi Digjital dhe Kartela Smart) duhet të jenë në gjendje të rregullt. Në të kundërtën, Përdoruesi është i obliguar të paguajë vlerën e tyre, çmimi i të cilave është përshkruar në kontratën e abonimit.

10.4 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 mospajimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

10.5 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.

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

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

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 lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhënave/. 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**. 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.

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 bart 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 paaautorizuar apo palë e treta e paaautorizuar.

Neni 14 - Forca Madhore: Çështjet përtej kontrollitë arsyeshem të ndonjërës nga palët

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 paparashkueshme, 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 arsyeshem të Palës përkatëse. IPKO nuk është përgjegjës 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 arsyeshem; ose
- ii. IPKO është i penguar nga kufizimet të natyrës ligjore apo të ARKEP të ofrojshërbimin e caktuar.

Neni 15 – Ligji në fuqi dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjes

15.1 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.

15.2 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 16 – 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