Lagjja Ulpiana | Rr. Zija Shemsiu | Nr. 34 | Prishtinë | 10000 | Kosovë
T 038 700 000 | F 038 700 001 | E office@ipko.net | W www.ipko.com

KUSHTET E ABONIMIT NË SHËRBIMET E KOMBINUARA SUPER DUO UNIVERSAL TË TELEKOMUNIKIMIT PËR PËRDORUES PRIVAT ME FATURIM MUJOR TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

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

1.2 Përveç këtyre Kushteve, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve te kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Internetit dhe Televizionit Digjital për Përdorues privat me kontratë (postpaid), 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 mëtejmë referuar si "**ARKEP**"); nga Kontrata për abonim në Shërbimet e kombinuara të IPKO's, përkatësisht shërbimet e Internetit dhe Televizionit Digjital për Përdorues privat me kontratë (postpaid), oferta, shtojcat, 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.

"Kontrata" është dokumenti i cili nënshkruhet nga palët dhe përmban elementet thelbësore të detyrueshme për të cilat janë pajtuar palët.

"**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 shume 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.

"Modemi" – është pajisje qe 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.

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-gjeografikë" janë numrat telefonikë, të rezervuar nga ARKEP për nevoja të IPKO's, të cilët nuk japin indikacione për lokacionin gjeografik të numrit telefonik.

Shërbimet e kombinuara "" është produkti i ofruar i cili përmban shërbimet e televizionit digjital dhe internetit me faturim mujor, për përdoruesit privatë.

Shërbimi "TVIM" është shërbim me vlerë të shtuar i ofruar për Përdoruesin e shërbimit të televizionit digjital që mundëson çasjen 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 pranoj 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 arrijë shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.

Neni 3 – Qasja në shërbimin e ofruar

3.1 Për të pasur qasje në Shërbimin e kombinuar për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid), Përdoruesi është i obliguar të lidhë kontratë me IPKO-n. Për lidhjen e kontratës, Përdoruesi duhet ta posedoj me vete dokumentin identifikues valid, për identifikimin e te dhënave.

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

3.3 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 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 më 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 ne dispozicion si dhe shpejtësia maksimale e ngarkimit dhe shkarkimit varësisht nga kapaciteti/pako që Përdoruesi ka ne shfrytëzim, do të variojnë si në vijim:

Shpejtësia e Shkarkimit			**Shpejtesia e Ngarkimit**		
Max	Min (20%)	Usual (20%)	Max	Min (20%)	Usual (20%)
50 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps
40 Mbps 20 Mbps	8 Mbps 4 Mbps	8 Mbps 4 Mbps	8 Mbps 4 Mbps	1.6 Mbps 0.8 Mbps	1.6 Mbps 0.8 Mbps
10 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	0.4 Mbps	0.4 Mbps

4.4 Pranimi i shpejtësive të përshkruara më lartë, varet nga shumë faktorë, përkatësisht se sa pajisje janë të lidhura në pajisjen fundore të IPKO's, lokacioni i Përdoruesit, aplikacionet e ngarkuara në pajisjen e Përdoruesit, konfigurimi i tyre, trafiku i rënduar në një lokacion etj. Rrjedhimisht, shpejtësitë e përshkruara më lartë do të sigurohen deri tek pajisja e IPKO', dhe IPKO nuk mund të kontrolloj pajisjet e Përdoruesit të cilat i njëjti i përdor për të 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.

4.7 IPKO do të ndërmarr masa të arsyeshme të menaxhimit të trafikut, në 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 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;
4.9 Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të Internetit dhe Televizionit Digjital për përdorues privat me faturim mujor kontratë postapid, 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 të defekteve të mëdha në 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 të Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.
4.10 IPKO është përgjegjës për ofrimin e shërbimeve në përputhje me këto Kushte, në lokacionin e përcaktuar në Kontratën e nënshkruar mes IPKO's dhe Përdoruesit. Në rast të ndryshimit të lokacionit, IPKO mbanë përgjegjësi për transferim të shërbimeve vetëm në zonat ku ka mbulueshmëri për ofrimin e shërbimeve të IPKO's, ndërsa nëse zona përkatëse nuk ka mbulueshmëri të tillë, IPKO nuk mbanë përgjegjësi për transferimin e shërbimeve përkatëse. Përdoruesi në secilin rast, obligohet të kompensoje IPKO'n me pagesën mujore të muajit aktual si dhe pagesën mujore të shërbimit për periudhën e mbetur në përputhje me kushtet e Kontratës dhe dispozitat e përcaktuara ne nenin 9.
4.11 Në asnjë rast, IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dëmet indirekte, apo humbje të të ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.
4.12 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 zgjidhja e mosmarrëveshjeve

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 dhe Vala) 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. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkese apo ankese me shkrim në email adresën zyrtare 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 kthej 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.
5.5 Ankesat apo kundërshtimet ndaj një fature duhet të dorëzohen nga ana e Përdoruesit në IPKO jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë pas pranimit të tyre, ndërsa ankesat tjera duhet të dorëzohen jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë pas veprimit të ofruesit të shërbimeve apo heqjes së veprimit
5.6 Në rast se Palët nuk arrijnë të zgjidhin problemin e Përdoruesit sipas procedurave të përshkruara në këtë nen, 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 6 – Obligimet e Përdoruesit

6.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet e kombinuara me pagesë me parapagim për përdorues privat me kontrate postapid, në pajtim të plotë më 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 ngacmim 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 dëmesh të pësuara 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 pranuara 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.
7.1.2 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.

7.2 Pajisjet për ofrimin e shërbimit te Televizionit Digjital HD:

7.2.1 Marrësi digjital dhe Kartela Smart janë pronë e IPKO's dhe Përdoruesit i jepen në shfrytëzim gjatë kohëzgjatjes së marrëveshjes.

7.3 Pajisjet për ofrimin e shërbimit te 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 Përdoruesit i ipet në shfrytëzim, gjatë kohëzgjatjes së Marrëveshjes.

7.4 Mirëmbajtja e pajisjeve

7.4.1 Përdoruesi është i obliguar që të përdorë dhe mirëmbajë pajisjet sipas udhëzimeve të prodhuesit të tij, si edhe atyre të dhëna nga IPKO. Për çfarëdo defekti pajisjesh, të caktuara nga kompania kontraktuese, Përdoruesi është i obliguar të njoftoj IPKO'n. Riparimi i pajisjeve do të bëhet nga kompania e kontraktuar nga IPKO për çfarëdo riparimi të ndonjë defekti që del nga përdorimi normal i pajisjeve
7.4.2 IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e pajisjeve si rezultat i pakujdesisë, apo mosdijes së Përdoruesit.
7.4.3 Në rast se Përdoruesi nuk u përmbahet rregullave për përdorimin e pajisjeve 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.
7.4.4 Duke i njoftuar paraprakisht Përdoruesit, IPKO ka të drejtë që t'i ndërroj pajisjet të cilët janë në shfrytëzim të Përdoruesit, me qellim të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Pajisjet mbesin në pronësi të IPKO's.
7.4.5 Te gjitha pajisjet qe përdoren nga përdoruesit duhet t'i përshtaten standardeve dhe specifikave teknike të aprovuara nga ARKEP dhe implementuara nga IPKO.
7.4.6 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.
7.4.7 Përtokëzimi dhe masat mbrojtëse ndaj rrufesë dhe mbitensionit 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. 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.
7.4.8 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 pajisjet nuk janë të përdorshme dhe janë dëmtuar, Përdoruesi duhet të blejë një pajisje të reja, 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 e cila nuk vie si rrjedhojë e veprimit apo mos veprimit të Përdoruesit, Përdoruesi do të pajiset me pajisje të re, pa pagesë.
7.4.9 Lista e aktiviteteve parandaluese e propozuar nga IPKO për përdoruesin e saj është si vijon:
    7.2.7.1 Në kohë të rrufesë 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 <5Ohm;
    7.2.7.3 Përdoruesi këshillohet të përdorë/instalojë priza me mbrojtje nga tensioni në mënyrë që të mbrojë amvisërinë nga rrufetë dhe tensioni i lartë elektrik;
    7.2.7.4 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).

7.4.10 Në rast të vjedhjes së pajisjes/pajisjeve, Përdoruesi është i obliguar që të sjellë raportin për vjedhjen nga Policia e Kosovës, në mënyrë që të marrë pajisjen e re. Në rast se Përdoruesi nuk mund ta sigurojë këtë raport, atëherë duhet të paguajë për përdorimin e pajisjes së re.

7.4.11 Pajisjet e IPKO-s funksionojnë vetëm kur të njëjtat janë të kyqura në energjinë elektrike, prandaj, nuk mund të bëhet ofrimi i shërbimeve, gjatë mungesës së energjisë elektrike.

7.4.12 Duke i njoftuar paraprakisht Përdoruesit, IPKO ka të drejtë që t'i ndërroj pajisjet/modemin të cilët janë në shfrytëzim të Përdoruesit, me qellim të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Pajisjet mbesin në pronësi të IPKO's

7.4.13 Për ndryshim të çfarëdo pajisje në shfrytëzim të Përdoruesit, Përdoruesi dhe IPKO do të nënshkruajn formën për zëvendësim të pajisjes, në bazë të së cilës do të evidentohen pasisjet e reja në shfrytëzim të Përdoruesit.

7.4.14 Shërbimi 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 8– Çmimet, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

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

8.3 Shërbimet e kombinuara përbehen nga shërbimi i internetit dhe televizionit digjital, në formatin e definicionit të lartë (high definition HD) ose format standard (standard definition SD), dhe varësisht nga formati ndryshon edhe çmimi i shërbimit

8.4 Kushtet e pagesës - Përdoruesi do të pranoj faturën në baza mujore për shërbimet e shfrytëzuara, gjegjësisht në datën 25 të çdo muaji. Përdoruesi është i detyruar të kryejë pagesën për shërbimet e shfrytëzuara, jo më vonë se data 01 e muajit të ardhshëm. Në rast se Përdoruesi nuk kryen pagesën në kohë, atëherë shërbimet e ofruara do të ndërpriten, ndërsa faturimi do të vazhdojë në përputhje me periudhën kontraktuese te përcaktuar në kontrate. Përdoruesi obligohet që të kompensojë IPKO'n me pagesën mujore të muajit aktual si dhe pagesën mujore të shërbimit për periudhën e mbetur në përputhje me kushtet e Kontratës dhe dispozitat e përcaktuara ne nenin 9 te këtyre kushteve.

8.5 Përdoruesi mund të përdor limitin maksimal prej 50.00 EUR për shërbimin e telefonisë fikse. Shuma e shfrytëzuar nga ky limit, do të shtohet në faturën mujore.

8.6 Përdoruesi mund t'i paguaj faturat online në www.shop.ipko.com , në dyqanet e IPKO's, në distributorët e autorizuar apo përmes bankës. Nëse Përdoruesi nuk e respekton afatin për pagesën e faturës (ave), IPKO rezervon të drejtën të pezullojë shërbimin në fjalë.(Neni 8.4) 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 të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë njërën nga masat në vijim: Njoftim përmes SMS-it; Njoftim përmes Email-it; Thirrje nga IPKO; pezullimi (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse); Daktivizim i shërbimit; Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbaruesi privat/ Gjykatë. Në rast të tillë, IPKO do të aplikojë ndëshkimet për vonesa në pagesa në përputhje me Ligjet e aplikueshme në Kosovë. Njoftimi i Përdoruesit nga ana e IPKO-s do të bëhet bazuar në të dhënat e Përdoruesit në këtë kontratë. Bazuar në Nenin 6.7 nëse të dhënat e Përdoruesit kanë ndryshuar, Përdoruesi është i obliguar që me kohë të njoftoj IPKO-n, në të kundërtën IPKO nuk mbanë përgjegjësi nëse informata për mos pagesë nuk është pranuar nga Përdoruesi.

8.8 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.

8.9 Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçje, dhe modalitetet e aplikacioneve do të përfshihen në shtojcat përkatëse dhe në uebfaqen zyrtare të IPKO's www.ipko.com

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e kombinuara hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj dhe do të mbetet në fuqi për një periudhë të pacaktuar kohore. Përdoruesi do t'i gëzojë te gjitha benefitet te përshkruara ne këtë kontrate nga fillimi i nënshkrimit të kësaj Kontrate. Në momentin e nënshkrimit të kësaj Kontrate, Përdoruesi do të hyjë në periudhën fillestare të detyrueshme të kësaj kontrate, e cila do të jetë 12 muaj, siç është përshkruar në pikën 11a të kontratës kryesore. Kjo periudhë është e detyrueshme, për shkak të çmimeve promocionale dhe benefiteve që Përdoruesi i përfiton me këtë Kontrate, andaj Përdoruesi pajtohet që të mos ndërpresë këtë Kontratë, as të ndryshojë shërbimin në një pako më të lirë. Përdoruesi pajtohet se në rast të ndërprerjes së kësaj Kontrate nga ana e tij/saj para fillimit apo gjatë periudhës së detyrueshme të kontratës (9 muaj), ose kërkesës për të ndryshuar pakon me çmim më të lirë, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n me pagesën mujore të shërbimit për periudhën e mbetur, në përputhje këto Kushtet si dhe vlerën e pajisjeve të cilat i ka në shfrytëzim në atë moment. Në rast se Përdoruesi nuk i kthen të njëjtat është i detyruar të kompensojë IPKO-n me vlerën e pajisjeve të specifikuara në nenin 6 të Kontratës Kryesore.

9.2 Në rast se Përdoruesit janë në marrëveshje valide në të cilën përfitojnë dy muajt e fundit të kontratës valide pa pagesë, kjo kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj dhe do të mbetet në fuqi për një periudhë të pacaktuar kohore. Për shkak që IPKO dhe Përdoruesi janë në marrëveshje valide në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate, Përdoruesi menjëherë do t'i gëzojë të gjitha benefitet të përshkruara në këtë kontratë edhe për muajt e mbetur të kontratës paraprake duke mos i humbur benefitet e kontratës paraprake. Pas kalimit të atij afati, Përdoruesi do të hyj në periudhën fillestare të detyrueshme të kësaj kontrate, e cila do të jetë 12 muaj, siç është përshkruar në pikën 11a më lartë.

9.3 Pas afatit fillestar të detyrueshëm prej 12 muajsh, kontrata do të vazhdojë të mbetet në fuqi për një periudhë të pacaktuar kohore, përveç nëse ndërpritet nga ana e përdoruesit. Në rast të ndërprerjes, Përdoruesi ka për obligim qe t'a njoftoj IPKO deri me datë 20 të muajit përkatës, sepse pas datës 20 të muajit, do të gjenerohet fatura për muajin vijues dhe e njëjta duhet të paguhet para se ndërprerja të bëhet efektive. E njëjta vlen edhe në rast të ndryshimit të pakos në pako më të lirë, Përdoruesi duhet të bëj kërkesën para datës 20, përndryshe detyrohet të paguaj muajin aktual për shkak të gjenerimit të faturës.

9.4 Shërbimet e kombinuara përbehen nga shërbimi i internetit, telefonia fikse dhe televizionit digjital në dy abonime, në formatin e definicionit të lartë (high definition HD) ose format standard (standard definition SD), dhe varësisht nga formati ndryshon edhe çmimi i shërbimit. Abonimi ka karakter promocional, prandaj kohëzgjatja minimale është 12 muaj dhe përdoruesi është i obliguar që të paguaj për të gjithë muajt e kohëzgjatjes së kontratës.

9.5 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.

9.6 Me rastin e ndërprerjes së marrëveshjes, Përdoruesi është i obliguar që të kthejë pajisjet e IPKO's që ka në përdorim jo më larg se 5 ditë nga momenti i ndërprerjes. Në rast që Përdoruesi nuk kthen paisjet është i detyruar që të kompensoj IPKO-n në vlerën e pajisjeve që ka në shfrytëzim në atë moment. Vlerat e pajisjeve janë të specifikuar në Kontratë dhe dokumente shtesë që Përdoruesi pranon në momentin e ndërrimit të pajisjes gjatë periudhës kontraktuale. Pjesa me bold duhet te jete vetem te kushtet e pakove postpaid.

9.7 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.

9.8 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 mospajtimit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka te drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

9.9 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.

9.10 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë në ditë punë, brenda orarit zyrtar të punës 08:00-16:00. Kërkesa do të trajtohet po ashtu në ditë punë, gjatë orarit të punës 08:00-16:00. Marrëveshja do të shkëputet sipas Kushteve kryesore të ofrimit të shërbimit, të përshkruara në Kontratën e nënshkruar nga Përdoruesi. IPKO do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek përdoruesi, i cili është i obliguar të përmbushë të gjitha obligimet që i ka ndaj IPKO's.

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

i. kur Përdoruesi nuk përmbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.

ii. 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 përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale 06/l-082 përpunon te dhënat personale të përdoruesve të shërbimeve të saj të komunikimeve elektronike, që përfshijnë emër, mbiemër, numër personal, adresë, numër telefoni fiks, numër mobil, adresë email. Përdoruesi mund të informohet lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale në faqen zyrtare të IPKO's **www.ipko.com/mbrojtja-e-te-dhenave/**. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkese 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. 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 kyqyr në rrymë elektrikë, 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

12.1Përdoruesi 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 Të drejtat e transmetimit për kanalet dhe ngjarjet e ofruara nga IPKO në platformën e vet janë te drejta që kontraktohen për periudha të caktuara. IPKO gjatë negocimit të tyre, gjithmonë synon që t'i kontraktoj të njëjtat për periudha sa më të gjata, mirëpo duke marrë parasysh karakterin dinamik të tyre, IPKO e ka te pamundur të garantoj qe përmbajtja e platformës së vet do të jetë e pandryshueshme gjatë periudhës kontraktuale me Përdoruesin.

12. 4 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 tregtari paautorizuar apo palë e tretë e paautorizuar.

Neni 13 - Forca Madhore:

13.1 Asnjëra palë nuk është e përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve të shkaktuara nga ose që rezultojnë nga Forca Madhore, e që paraqesin çështje përtej kontrollit të arsyeshëm të ndonjërës nga palët, 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 deklarimin e luftës), trazira, eksplodime, grevë ose protesta të punëtorëve, trazira civile, sabotazh, shpronësim nga ana e qeverisë ose akte tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të Palës përkatëse. IPKO nuk është përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve në rast të:

i. refuzimi apo vonesa nga pala e tretë për furnizimin e IPKO-s me shërbime të telekomunikimit dhe në rast kur nuk ka shërbim alternativ tjetër në dispozicion me çmim të arsyeshëm; ose

ii. IPKO është i penguar nga kufizimet të natyrës ligjore apo të ARKEP të ofroj shërbimin e caktuar.

Neni 14 – Shpallja e gjendjes së jashtëzakonshme dhe/apo emergjencës shëndetësore

14.1 Në secilin rast, të shpalljes së gjendjes së jashtëzakonshme dhe/apo emergjencës shëndetësore në vend, IPKO do të ndërmerr të gjitha masat për koordinim efektiv për menaxhimin e situatës në përputhje me të gjitha rekomandimet nga Institutet përgjegjëse kombëtare dhe të gjitha Vendimet e organit vendimmarrës.

14.2 IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dështim e përmbushjes së obligimeve që rezultojnë si rrjedhojë e kufizimeve të përcaktuara nga Vendimet e organit vendimmarrës në situata të gjendjes së jashtëzakonshme, emergjencës shëndetësore, fatkeqësive dhe/apo gjendjeve të tjera të shpallura në situata emergjente, të cilat ndikojnë në kufizimin e shfrytëzimit të resurseve të IPKO's.

Neni 15– Ligji në fuqi

15.1 Kjo marrëveshje do të udhëhiqet dhe interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Kosovë.

Neni 16 – Dispozitat përfundimtare

16.1 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		**Përdoruesi**	
[SalesPlace]	[Date]	[NameSurname]	[Date]
Vendi/Place	Data/ Date	Vendi/Place	Data/ Date
	Nënshkrimi/ Signature		Nënshkrimi/ Signature