



KUSHTET E ABONIMIT NË SHËRBIMET FIKSE TË TELEKOMUNIKIMIT, ME PARAPAGIM PËR PËRDORUES PRIVAT, TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS SH.P.K (këtu e tuje referuar si “Kushtet e Abonimit”)

Neni 1 - Përmbajtja e Marrëveshjes në mes të IPKO's dhe Përdoruesit

1.1 Këto Kushte të Abonimit, Kontrata për Abonim e nënshkruar në mes Përdoruesit dhe IPKO's, Shtojcat përkatëse, lista e çmimeve përcaktuar në Kontratën kryesore si dhe Përmbledhja e Kontratës përbëjnë Marrëveshjen në tërësi në mes të IPKO's dhe Abonuesit për abonimin në Shërbimet fikse të telekomunikimit, të ofruara nga IPKO Telecommunications LLC (këtu e tutje referuar si “IPKO”).

1.2. Kjo Marrëveshje, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve të telekomunikimit me parapagim për përdorues privat të ofruara nga IPKO, do të udhëhiqen 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 Rregullorja për Shpërndarjen e Ofruesve të Shërbimeve Mediale Audio dhe Audiovizuale, e miratuar nga Komisioni i Pavarur për Media (në tekstin e mëtejshëm referuar si “KPM”) si dhe ligjet e tjera të aplikueshme për shërbimet e ofruara nga IPKO.

1.3 Marrëveshja do të nënshkruhet në objektet afariste të IPKO's. Në raste të caktuara, Palët mund ta nënshkruajnë të njëjtën edhe jashtë objekteve afariste të IPKO's apo në distancë, siç definohet tutje në nenin pasues. Mënyra e lidhjes së marrëveshjes, imponon edhe mënyrën e njëjtë të ndërprerjes të së njëjtës.

Neni 2 -Definicionet

“Marrëveshja” do të thotë e tërë marrëdhënia kontraktuale midis Përdoruesit dhe IPKO's për shfrytëzimin e shërbimit/eve fikse të përzgjedhur/kontraktuara nga ana e Përdoruesit, e cila përbëhet nga Shtojcat përkatëse, lista e çmimeve e përcaktuar në Kontratën kryesore.

“Kontrata e Abonimit” është dokumenti i cili nënshkruhet nga palët dhe përmban obligimet kryesore të detyrueshme për të cilat janë pajtuar palët.

“Kontratë në Distancë” është çdo kontratë e lidhur ndërmjet IPKO-s dhe Përdoruesit, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në distancë, pa praninë e njëkohshme fizike të palëve, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast siç mund të jenë: tele-shitje, aplikacion, e-mail, faqe internet web apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi: SMS, aplikacion ose llogari online.

“Kontratë jashtë objektit afarist” është çdo kontratë e lidhur ndërmjet IPKO-s dhe Përdoruesit me praninë e njëkohshme fizike në një vend që nuk është objekti afarist i IPKO's ose me anë të një mjeti komunikimi në largësi, menjëherë pasi Përdoruesi është adresuar personalisht dhe individualisht në një vend, i cili nuk është objekti afarist i IPKO's, në praninë e njëkohshme fizike të IPKO's dhe Përdoruesit. Në rast të lidhjes së Kontratës në distancë ose jashtë objektit afarist, me mjete elektronike apo përdorimit të nënshkrimit elektronik, ky proces do të kryhet në përputhje me legjislacionin e aplikueshëm në fuqi.

“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/apo produktin e përzgjedhur.

“Pezullim” është gjendja në të cilën Përdoruesi nuk ka qasje në shërbime përkohësisht, ndërsa shërbimi nuk është anuluar ende.

“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 riabonim.

“Përdoruesi Shërbimeve” është personi juridik i cili është i abonuar në një apo më shumë produkte dhe shërbime të ofruara nga IPKO, dhe i cili në mënyrë direkte, pranon Kushtet e Përdorimit të IPKO's.

“Përdoruesi me parapagim” është Përdoruesi që ka zgjedhur mënyrën me parapagim për shërbimet/pakot e ofruara.

“Rrjeti fikse” është infrastruktura e lidhur e pajisjeve dhe linjave të ndërtuara për transmetimin e informacionit, si zë dhe të dhëna, nga një pikë në tjetrën, që bëjnë të mundur ofrimin e shërbimeve fikse të telekomunikimit.

“Shërbimet fikse” janë shërbimet e telekomunikimit të ofruara nga IPKO përmes rrjetit tokësor fikse dhe përfshijnë shërbimet e internetit, të televizionit digjital (këtu e tutje referuar edhe si “DTV”) dhe shërbimet e telefonisë fikse.

“Pajisjet” janë instrumente të nevojshme për pranimin e shërbimit/eve të kontraktuar me Kontratën e Abonimit

“Modemi” – është pajisje që mundëson lidhjen e kompjuterëve me rrjetin e IPKO's dhe nga aty e drejton lidhjen në internet.

“Resiveri” ose “Marrësi Digjital” është pajisjen që mundëson pranimin e sinjalit të televizionit digjital.

“Kartela Smart (Smart Card)” është Kartelë që futet në marrësin digjital dhe pa të cilën nuk mund të hapen paketat me kanale televizive.

“Moduli” është një pajisje e cila e zëvendëson marrësin digjital dhe kartelën “smart” si një pajisje e vetme duke përçarur sinjalin digjital i cili pastaj paraqitet në televizor.

“LAN (Local Area Network)” është një rrjet lokal i brendshëm që lidh kompjuterët dhe pajisjet e tjera në një zonë të vogël fizike, siç është një zyrë, një ndërtesë, ose një ambient tjetër të afërt.

“Tarifa e instalimit” është çmimi që IPKO do të aplikoj për instalimin e shërbimit me rastin e lidhjes së Kontratës për instalimin e shërbimeve dhe pajisjeve në adresën e banimit të Përdoruesit.

“Shërbimi “IPKO TV” është një shërbim inovativ që ofrohet nga IPKO përmes teknologjisë OTT, e cila siguron mundësinë e shikimit të kanaleve televizive nëpërmjet rrjetit të lidhur me internet. Kjo platformë është e disponueshme për televizion të mençur (SMART

TV), telefon të mençur (smartphone), tablet dhe/ose forma të reja teknologjike.

“Shpejtësia minimale (Shpejtësia e garantuar)” – është shpejtësia më e ulët që një ofrues i qasjes në internet duhet t'i ofrojë gjithmonë përdoruesit në përputhje me kontratën, kur shërbimet e specializuara janë të fikura.

“Shpejtësia maksimale” – është shpejtësia që një Përdorues mund të marrë të paktën një pjesë të kohës (p.sh. të paktën një herë në ditë).

“Shpejtësia e reklamuar” – është shpejtësia e transferimit të të dhënave që deklaron një ofrues i shërbimit të qasjes në internet në komunikimet komerciale, duke përfshirë reklamimin dhe marketingun që lidhet me promovimin e ofertave të qasjes në internet. Në rast se shpejtësitë përfshihen në një ofertë marketingu të ofruesit të qasjes në internet, shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informatën e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë. Shpejtësia e reklamuar nuk duhet të kalojë shpejtësinë maksimale të përcaktuar në kontratë.

“Shpejtësia zakonisht në dispozicion” - është shpejtësia që një Përdorues duhet të arrij shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.

“Orët e pikut” - është koha e ngarkesës maksimale statistikore në rrjetin fikse, të cilat zgjasin nga ora 20:00 deri në orën 00:00.

“Ofrues të përmbajtjes audiovizuale” - Ofrues i licencuar për të ofruar shërbime të medias audiovizive dhe për të siguruar të drejtat e ri-transmetimit të përmbajtjeve të ndryshme për palët e treta/operatorët e shpërndarjes.

Neni 3– Çmimet, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

3.2 Çmimet e pakove, tarifa për instalim, janë të përshkruara në Kontratën e Abonimit, shtojcat përkatëse të nënshkruara nga Përdoruesi dhe/ose në uebfaqen zyrtare të IPKO's www.ipko.com

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

3.4 Në rast se Përdoruesi ka ende ditë të mbetura nga pakoja aktive dhe dëshiron që të aktivizojë një pako tjetër (që dallon nga pakoja e tashme aktive), atëherë Përdoruesi humb ditët e mbetura dhe ka të aktivizuar menjëherë pakon e dëshiruar.

Neni 4 - Kohëzgjatja, Ripërtëritja e Kontratës, Kushtet për ndërprerje të Marrëveshjes

4.1 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 shërbimet e telekomunikimit të përcaktuara në Kontratën kryesore.

4.2 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.

4.3 Në qoftë se Përdoruesi nuk e rimbush llogarinë me pako të re brenda 3 muajsh, kontrata do të konsiderohet e ndërprerë dhe Përdoruesi është i obliguar të kthejë pajisjet që ka në dispozicion për shfrytëzimin e shërbimit, në njërin nga dyqanet e IPKO's, në pajtim me këto Kushte. Ndërsa, në rast se, Përdoruesi i takon pakos “Diaspora” dhe nuk e rimbush llogarinë me pako të njëjte – Diaspora, brenda 12 muajsh, atëherë Kontrata do të konsiderohet e ndërprerë dhe Përdoruesi është i obliguar ta kthejë pajisjet që ka në dispozicion për shfrytëzimin e shërbimit, në njërin nga dyqanet e IPKO's, në pajtim me këto Kushte. Kthimi i pajisjeve duhet të bëhet jo më larg se 5 (pesë) ditë nga dita e ndërprerjes së Kontratës. Pajisjet e dorëzuara duhet të jenë në gjendje të rregullt. Në të kundërtën, Përdoruesi është i obliguar të paguajë vlerën e tyre, në çmimin e përcaktuar në Kontratën kryesore në momentin e ndërprerjes së Kontratës.

Shënim: Rimbushja e llogarisë për pakot Diaspora, mund të aplikohet vetëm me pako të llojit të njëjte.

4.4 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 mospajtit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

4.5 Ndërprerja e Marrëveshjes nga ana e Përdoruesit si rezultat i ndryshimit të kushteve nga ana e IPKO's apo funksionimit të dobët të shërbimit

4.5.1 IPKO do të informoj Përdoruesin 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 mospajtit të ndryshimit të kushteve të Marrëveshjes, Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar me pagesën për muajt e mbetur. E drejta për shkëputjen e kontratës mund të ushtrohet brenda dy (2) muajve pas njoftimit të tillë.

4.5.2 Në rast të funksionimit të dobët të shërbimit të internetit, Përdoruesi duhet të paraqet ankesë në IPKO për funksionim të dobët të shërbimit, dhe nëse IPKO, brenda pesëmbëdhjete (15) ditëve nuk eliminon mospërputhjen midis performancës faktike dhe nivelit të kualitetit të përcaktuar në Marrëveshje, Përdoruesi ka të drejtë të paraqesë ankesë në ARKEP. Nëse ARKEP pas matjeve profesionale në pajisjen fundore vërteton ekzistencën e mospërputhjes atëherë, përdoruesi fundor ka të drejtë të ndërprerjes së kontratës, pa ndëshkim për pagesën e muajve të mbetur.

4.5.3 Përdoruesi pranon që IPKO, për shërbimin e Televizionit Digjital, nuk mund të jetë përgjegjës për çdo ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe të shërbimit në fjalë për shkak që nuk varen nga IPKO por diktohen nga palët e treta. Në raste të tilla, Përdoruesi pranon që IPKO nuk garanton që lista e kanaleve do të mbetet e pandryshuar gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës. Kanale të caktuara mund të jenë subjekt i ri negocimit ose largimit nga platforma, siç përcaktohet në listën e kanaleve.

4.5.5. Largimi i kanaleve me vendim të KPM-së, kur përmbajtja e tyre është në kundërshtim me rendin kushtetues dhe sigurinë nacionale, nuk paraqet bazë për shkëputjen e kontratës nga ana e Përdoruesit.

4.6 Në rast se Përdoruesi ndërprente Marrëveshjen gjatë periudhës fillestare të detyrueshme, si rezultat i rrethanave të përshkruara në dy paragrafët paraprake, gjegjësisht për shkak të funksionimit të dobët të shërbimit të internetit, apo ndryshimit të njëanshëm kushteve të Kontratës nga ana e IPKO's, dhe ndonjëra nga këto dy rrethana konfirmohet nga organet rregullative në Kosovë, me vendim të

veçantë, i njëjti nuk do të tarifohet për muajt e mbetur të periudhës së detyrueshme, mirëpo do të jetë përgjegjës të kompensoj IPKO-n me vlerën e diferencës në mes të çmimit standard të Pakos si dhe çmimit të zbritur (promocional) për muajt e shfrytëzuar të shërbimit, si dhe tarifën e instalimit, të dy këto vlera të përcaktuara në Kontratën e Abonimit. I njëjti obligim do të vlej edhe në rast të ndërprerjes së Marrëveshjes nga ana e Përdoruesit, në rast se ky i fundit ndryshon lokacionin e banimit dhe IPKO nuk ofron infrastrukturë në lokacionin e ri.

4.7. Ndërprerja e Marrëveshjes nga ana e IPKO's

4.7.1 IPKO mund të kufizoj përdorimin e disa ose të gjitha shërbimeve të Përdoruesit, me përjashtim të thirrjeve në numrat e emergjencës, ose mund të ndërpresë kontratën nëse gjykohet urgjente dhe e nevojshme, në rast se:

a) Përdoruesi përdor rrjetin/shërbimet për veprimtari të paligjshme b) Përdoruesi ndërhyt në funksionalitetin e rrjetit; c) Përdoruesi përpiqet të thyejë sistemet e sigurisë së rrjetit; d) Përdoruesi ose/dhe pajisja e tij nuk ndalon së shkaktuari shqetësime teknike ose të tjera; e) Përdoruesi kërcënon unitetin tekniko-teknologjik të rrjetit të telekomunikacionit duke ndërlikuar pajisje të papërshtatshme të komunikimit dhe f) përdoruesi rrezikon ndërlidhjen e rrjeteve, pajisjeve dhe shërbimeve të telekomunikacionit;

4.7.2. IPKO do ta njoftoj paraprakisht Përdoruesin për ndërprerje të marrëveshjes në rastet e specifikuar të specifikuar në pikën

4.4.1. të këtyre Kushteve, përveç në rast se shkeljes se evidentuar të kontratës nga ana e Përdoruesit shkakton një kërcënim serioz për rendin dhe sigurinë publike, shëndetin dhe mjedisin, apo shkakton dëme serioze fizike, materiale ose funksionale në rrjetin e IPKO's

4.8 Në çdo rast të ndërprerjes të kësaj Marrëveshjeje, qoftë nga Përdoruesi ose nga IPKO, Përdoruesi është i detyruar të paguajë të gjitha obligimet financiare të hapura ndaj IPKO's, brenda afateve të përcaktuara në faturat e lëshuara nga IPKO, në të kundërtën, kjo e fundit do të fillojë procedurat ligjore për përmbarimin e borxhit.

4.9 IPKO rezervon të drejtën e ndërprerjes së shërbimit në rast të shkeljes nga Përdoruesi të këtyre Kushteve të Abonimit dhe/apo të Kontratës së Abonimit. Në rast të shkeljeve të rënda, IPKO ruan të drejtën të ndërmarr masa ligjore kundër Përdoruesit, sipas ligjeve në fuqi.

4.10 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë në ditë zyrtare pune, 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 Abonimit. 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.

Ofrimi dhe përdorimi i shërbimit

Neni 5- Qasja në shërbimin e ofruar dhe cilësia e shërbimit

5.1. Për qëllime të nënshkrimit të Kontratës për Abonim dhe dokumenteve përcjellëse, me qëllim të abonimit në shërbimet e telekomunikimit të ofruara nga IPKO për Përdorues privat, Përdoruesi duhet ta posedoj me vete dokumentin identifikues valid, për verifikimin e të dhënave personale. Në rast se në emër të Përdoruesit paraqitet personi i autorizuar, i njëjti duhet të ketë me vete Autorizimin si dhe dokumentin identifikues valid.

5.2 Qasja në shërbim, ndër të tjera, mundësohet nga pajisjet që mundësojnë ofrimin e këtij shërbimi, të cilat, varësisht nga shërbimi i kontraktuar, përbëhen nga njëra apo të gjitha pajisjet në vijim: modemi, marrësi digjital, moduli dhe kartela smart. Të njëjtat, janë dhe mbeten pronë e IPKO's, ndërsa Përdoruesit i jepen në shfrytëzim gjatë kohëzgjatjes së marrëveshjes. Me rastin e ndërprerjes së marrëveshjes, Përdoruesi është i obliguar që të kthejë të gjitha pajisjet që ka në shfrytëzim, jo më larg se pesë (5) ditë, në të kundërtën është i detyruar të kompensoj vlerën e tyre, të përcaktuar në Kontratën e Abonimit.

5.3. Përdoruesve ekzistues të shërbimeve të internetit, apo të telefonisë fikse IPKO është e obliguar që t'ua ofrojë shërbimin e Televizionit Digjital Kabllor, jo më vonë se 1 ditë pune 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) ditë pune nga dita e nënshkrimit të kësaj Marrëveshjeje.

5.4. 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:

5.4.1 Tabela më poshtë paraqet shpejtësinë e internetit për paket me parapagim vetëm me internet dhe/apo me shërbime të kombinuara

Pako Prepaid	Shpejtësia e Shkarkimit (Deri në)			Shpejtësia e Ngarkimit (Deri në)		
	Max	Min (50%)	Usual (80%)	Max	Min (50%)	Usual (80%)
PAKO DIASPORA	300 Mbps	150 Mbps	240 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
DUO ULTRA	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	32 Mbps
DUO BASIC	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps
PAKO START - 1M & 6M	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps	4 Mbps	2 Mbps	3.2 Mbps
PAKO STANDARD - 1M & 6M	60 Mbps	30 Mbps	48 Mbps	12 Mbps	6 Mbps	9.6 Mbps
PAKO ELITE - 1M & 6M	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	16 Mbps

5.5. 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 nga lartë do të sigurohen deri tek pajisja e IPKO's (modemi), dhe IPKO nuk mund të kontrolloj pajisjet e Përdoruesit të cilat i njëjti i përdor për të marrë shërbimin.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 IPKO do të bëjë riparimin e pengesave në përputhje me Rregulloren për Kontrata, Transparencën, publikimin e informatave dhe masave tjera mbrojtëse për përdoruesit fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike të miratuar nga ARKEP dhe 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.

5.8.1. Kohëzgjatja për riparimin e defekteve

Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% e defekteve janë riparuar.	≤ 12h
Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤12h
Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% e defekteve janë riparuar.	≤24h
Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤48h

5.9. IPKO angazhohet të ritransmetojë kanalin në cilësinë origjinale të ofruar nga Ofruesi i përmbajtjes, duke garantuar që cilësia e transmetimit të mbetet e pandryshuar gjatë bartjes deri tek pajisjet e përdoruesve. IPKO nuk do të ndërhyjë apo të ulë në asnjë mënyrë cilësinë e përmbajtjes së kanalit gjatë procesit të ritransmetimit.

5.10. Në pajtim me këto Kushte të Përgjithshme të Abonimit, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimeve 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.

5.11 IPKO në asnjë moment nuk do të jetë përgjegjës për humbjen e të ardhurave; humbjen e fitimeve; humbjen e emrit të mirë; humbjen e mundësisë; humbjen e reputacionit; apo çdo dëmi direkt apo indirekt ose pasues, përveç se në rasti e sjelljes së qëllimshme me dashje ose neglizhencës së rëndë nga ana e IPKO's.

5.12 Me nënshkrimin e Kontratës, Përdoruesin pranon se: (i) IPKO nuk mban përgjegjësi për transmetimin dhe ligjshmërinë e përmbajtjes së komunikimit të ofruar nga të tretët në rrjetin e IPKO; (ii) IPKO nuk ka kontroll dhe nuk mban përgjegjësi për ndonjë humbje ose dëmtim që rezultojnë nga përdorimi i dhe/ose faqet e internetit ose përmbajtjen që arrihet nëpërmjet Shërbimit. 5.12 Përdoruesi pranon që IPKO nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera, përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mos dërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga arsye teknike-teknologjike të tjera. IPKO, individualisht ose kur është e nevojshme në bashkëpunim me Përdoruesin, zbaton masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve të ofruara. Këto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së përshtatshme ndaj rreziqeve të mundshme të parashikuara. IPKO informon Përdoruesin për një rrezik të veçantë, në mënyrë që si rreziku mund të reduktohet nga Përdoruesi si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga Përdoruesi nëse rreziku që ndodh është jashtë masave që mund të marrë IPKO.

5.13. Shërbimi i televizionit digjital të IPKO's është i mbrojtur nga Ligji për të Drejtat e Autorit dhe të Drejtat tjera të Përafërta në fuqi si edhe ligjet e tjera relevante në fuqi në Kosovë. Është rreptësisht e ndaluar shumëzimi, ri publikimi, ruajtja, ritransmetimi, apo rishpërndarja e ndonjë nga programet e transmetuara në Televizionin Digjital Kallor të IPKO's. Shërbimi në fjalë përdoret vetëm për përdorim personal e akses komercial.

Neni 6 –

Përdorimi i Shërbimit

6.1. Përdoruesi është i obliguar të përdorë shërbimet, në pajtim të plotë me ligjet në fuqi dhe Marrëveshjen në tërësi. Përdoruesi nuk do të përdorë Shërbimin për: (i) qëllime të paligjshme, për të postuar, ngarkuar ose transmetuar mesazhe, informacion ose fotografi që janë të papërshtatshme ose me përmbajtje pornografike, kërcënuese, raciste, ofenduese, shpifëse; për të ngacmuar, kërcënuar, ose shkelur të drejtat e të tjerëve; shpërndarë viruse, ose për t'u angazhuar në ndonjë sjellje tjetër me qëllim pengimin e përdoruesve të tjerë për të përdorur lirisht Shërbimin; (ii) të lejuar akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti; (iii) të shkelur të drejtat e pronësisë intelektuale të ndonjë personi tjetër, duke përfshirë të drejtën e autorit; shkelur privatësinë dhe të dhënat personale; (iv) të dëmtuar markën IPKO dhe reputacionin e saj. Tutje, 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. Përdoruesi është përgjegjës për çdo keqpërdorim të Shërbimit si më sipër, edhe nëse shërbimi është përdorur nga një person i tretë.

6.3 Për çfarëdo lloj keqpërdorimi apo mospërdorimi që nuk është në përputhje me Marrëveshjen dhe ligjet në fuqi, 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.
- iii. Të bashkëpunoj me organet kompetente të ligjit për të ndjekur shkeljet e ligjit.

6.4. 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 cildo rrjet apo sistem të telekomunikimit.

6.5. Përdoruesi nuk lejohet të rishes asnjë produkt ose shërbim të dhënë nga IPKO përveç në raste kur ka pajtim me shkrim me marrëveshje të veçante me IPKO. Përdorimi i produkteve dhe shërbimeve të IPKO's është qartazi i limituar për Përdoruesin, emri i të cilit paraqitet në Kontratën e Abonimi. 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.

6.6. 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.

6.8. Pezullimi dhe anulimi i shërbimeve

6.8.1 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.

6.8.2 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.
- iii. nëse Përdoruesi, përjashtimisht përmbushjes së obligimeve që dalin nga Marrëveshja, ka dëshmuar në ndërveprimet e tjera me IPKO-në, sjellje jo-etike, mungesë integriteti, dëmtimin e integritetit të proceseve administrative apo gjyqësore, kundërshtim konformiteti me aktet ligjore, nënligjore në fuqi.
- iv. nëse institucionet shtetërore ndërmarrin masa për ndalimin e bashkëpunimit me Përdoruesin.

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

Neni 7 - Pajisjet e IPKO's dhe facilitetet e rrjetit:

7.1 Qasja në shërbim, ndër të tjera, mundësohet nga pajisjet që mundësojnë ofrimin e këtij shërbimi, të cilat, varësisht nga shërbimi i kontraktuar, përbëhen nga njëra apo të gjitha pajisjet në vijim: modemi, modemi i zërit për telefoni fikse (voice modem), marrësi digjital, moduli dhe kartela smart. Të gjitha pajisjet janë pronë e IPKO's dhe Përdoruesit i jepet në shfrytëzim gjatë kohëzgjatjes së Marrëveshjes. Me rastin e ndërprerjes së Marrëveshjes, Përdoruesi është obliguar që t'i kthejë ato jo më larg se 5 ditë nga dita e ndërprerjes.

7.2 Përdoruesi është i obliguar që të përdorë dhe mirëmbajë pajisjet sipas udhëzimeve të prodhuesit të tij, si edhe atyre të dhëna nga IPKO. IPKO nuk mban përgjegjësi për prishjen e pajisjeve si rezultat i pakujdesisë, apo mosdijes së Përdoruesit. Në rast se Përdoruesi nuk u përmbahet rregullave dhe udhëzimeve/manualeve për përdorimin e pajisjeve dhe si rezultat i veprimeve të tij-saj pajisjet janë të papërdorshme, atëherë Përdoruesi duhet të paguajë për përdorimin e pajisjeve të reja, çmimi i të cilit është i përcaktuar në Kontratën e kryesore

7.3 Lidhur me shërbimin e internetit, Përdoruesi është përgjegjës për sigurinë e kompjuterit të tij, pajisje të tjera në 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.

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

7.5 Përdoruesi është përgjegjës për 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.

7.6 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 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 përdoruesit, që mund të shkaktohen ose shkaktohen nga jo korrektësia e këtyre masave mbrojtëse ose mosrespektimi i standardeve dhe normave rajonale, nuk do të kompensohet nga IPKO.

7.7 Për sigurinë e Përdoruesit dhe të pajisjeve shtëpiake të Përdoruesit, rekomandohet që ky i fundit të bëjë për tokëzimin në një pikë të përbashkët të gjitha video dhe audio pajisjeve dhe instalimeve të kyçura në rrjetin e IPKO's, ndërsa në kohë të rrufesë, Përdoruesi duhet të shkyç pajisjet nga priza elektrike, dhe/apo të përdorë/instalojë priza me mbrojtje nga tensioni në mënyrë që të mbrojë amvisërinë nga rrufetë dhe tensioni i lartë elektrik; si dhe 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;

a)Udhëzime për kyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's: Marrësi digjital: Hapi 1: Shkyç TV; Hapi 2: Lidh kabllon RF (lidhësi i radio frekuencës)

në IPKO STB; Hapi 3: Lidh kabllot 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;ii. Moduli: Hapi 1: 1 Shkyç TV; Hapi 2: Vendosi Modulin në TV në mënyrë të duhur tek porti adekuat për modul. Hapi 3: Hap TV dhe verifikoni nëse opsioni i menysë është i dukshëm.

b) Udhëzime për shkyçjen e drejtë të pajisjeve të IPKO's:

i. Marrësi digjital: 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 radiofrekuencës) nga STB(Marrësi digjital); Hapi 4: Nxjerr kabllon HDMI (HDMI - Multimedia Interfejs me Definim të lartë).

ii.) Moduli: Hapi 1: Mbyll TV, Hapi 2: Nxjerr modulin nga paorti i TV-së.

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

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

Neni 8 - Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, bashkëpunimi me organe të rendit

8.1. Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's . IPKO në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale 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 dhënave personale në faqen zyrtare të IPKO's <https://www.ipko.com/politika-e-privatesise-ipko-telecommunications-llc/> . Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën dpo@ipko.com.

8.2.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.

Neni 9 - Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

9.1. 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. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkesë apo ankese me shkrim në email adresën zyrtare info@ipko.com, apo tek dyqanet e IPKO's.

9.2. 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.

9.3.Në rast të ndërprerjes së shërbimit për të paktën dymbëdhjetë (12) orë, atëherë IPKO do ta kompensojë Përdoruesin me njëzet e katër (24) orë shërbim për çdo periudhë prej 12 orësh të humbur. Kompensimi mund të bëhet në formën e rimbursimit apo duke zgjatur vlefshmërinë në varësi të llojit të shërbimit ose pakos.

9.4. 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 dhe nenin 29 të Rregullores nr. 61 për Kontratat, Transparencës, Publikimin e Informatave dhe Masave tjera Mbrojtëse për Përdoruesit Fundorë të Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike dhe Rregulloren nr.2024/2 për mbrojtjen e përdoruesve në fushën e ofrimit të shërbimeve audio dhe audiovizuele dhe Rregulloren nr.2024/01 për procedurën e trajtimit të ankesave në KPM.

Neni 10 - Forca Madhore

10.1. 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, përmbajtje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarinim e luftës), pandemi, 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:

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

Neni 11- Ligji në fuqi

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

Neni 12 - Dispozitat përfundimtare

12.1 Në rast se ndonjë dispozitë në këto Kushte të Përgjithshme Abonimi, është e paligjshme ose e pa zbatueshme, e njëjta do të largohet ndërsa, dispozitat e mbetura do të qëndrojnë në fuqi dhe IPKO do të gjej me kohë zëvendësim.

12.2 Në rast se ndonjë dispozitë në këto Kushte të Abonimi bien ndesh me ndonjë dispozitë në Kontratën e Abonimit, të cilat rregullojnë kushtet për shfrytëzimin e shërbimeve specifike, dispozitat në Kontratën e Abonimit do të mbizotërojnë.

12.3. Në rastin e lidhjes së Kontratës në distancë, Përdoruesit do t'i vihet në dispozicion Marrëveshja me anë të mjeteve të qëndrueshme të komunikimit (aplikacion, email, uebfaqe zyrtare të IPKO's, etj.) dhe kushtet e saj do të mund të pranohen po me të njëjtin mjet. Në këtë rast nuk do të jetë i nevojshëm nënshkrimi i kontratës nga të dy Palët.

12.4 Në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit, vetëm përdoruesit që kanë bërë lidhjen e kontratës në distancë, do t'u mundësohet edhe ndërprerja përmes mediumit të njëjtë apo të ngjashëm të komunikimit me atë të përdorur për lidhjen e Marrëveshjes.

