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 TELEFONISË MOBILE ME FATURIM MUJOR 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

1.1Këto Kushte të Abonimit, Kontrata për Abonim e nënshkruar në mes Përdoruesit dhe IPKO's, Shtojcat përkatëse, lista e çmimeve e përcaktuar në Kontratën kryesore si dhe Përmbledhja e Kontratës përbëjnë Marrëveshjen në tërësi në mes të IPKO's dhe Abonuesit për abonimin ne Shërbimet mobile 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 mobile të telekomunikimit me faturim mujor 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 mëtejmë referuar si "ARKEP") 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

Në këto Kushte të abonimit, definicionet në vijim duhen të kuptohen si në vijim:

"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.

'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: aplikacion, e-mail, faqe internet ueb apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi.

"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.

'Shërbime' janë shërbimet bazë të komunikimit me zë/SMS dhe të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të IPKO's në përputhje me Autorizimin përkatës.

'Afati fillestar' është afati kohor fillestar për lidhjen e kontratave të abonimit i cili mund të jetë 12, 24 mujore apo edhe më të gjata. Kontrata me afat mbi 24 muaj mund të aplikohet kur kjo vjen si kërkesë ose nevojë ose shprehje e lirë e vullnetit të Përdoruesit.

"Numrat jo-gjeografik" janë numrat e telefonit që nuk japin indikacione të vendndodhjes gjeografike të numrit telefonik.

"Data e hyrjes në fuqi" është data/koha në të cilën Kontrata është nënshkruar nga Përdoruesi dhe IPKO.

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

"Status aktiv' gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën Përdoruesi mund të përdorë të gjitha shërbimet e ofruara nga IPKO.

'Status pasiv' gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën Përdoruesi mund të përdorë shërbimet ne mënyrë të kufizuar.

"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/aktivizim të shërbimeve, që nënkupton lidhjen e Marrëveshjes së re.

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

"Përdoruesi me faturim mujor" është Përdoruesi që ka zgjedhur mënyrën me faturim mujor të pagesës për shërbimet që përfiton. Përdoruesit me faturim mujor i faturohet çdo muaj pagesa fikse mujore nga IPKO në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, si dhe të shërbimeve të tjera që ofrohen nga IPKO dhe të cilat Përdoruesi i ka blerë gjatë muajit.

"Rrjeti" është hapësira ku lidhen pajisjet, pa ose me tel, që bëjnë të mundur ofrimin e shërbimeve të telekomunikimit.

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

"SIM kartela" është kartela që përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve me parapagim. SIM kartela, e vendosur brenda një pakoje mundëson mbrojtjen e Përdoruesit me parapagim përmes kodit PIN (Personal Identification Number). Kur kodi shtypet pa sukses tri herë me radhë, llogaria bllokohet përkohësisht. SIM kartela mund të zhbllokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

'E-SIM' është një çip i para instaluar në pajisjen fundore, i cili aktivizohet duke shtuar një profil që i përket numrit të telefonit të shkarkueshëm nëpërmjet internetit duke bërë të mundur lidhjen, komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së mobile.

"Half Size SIM" (SIM me madhësi të përgjysmuar)"- është kartelë SIM me përmasa të zvogëluara, e përdorur në pajisje fundore që kërkojnë format specifik më të vogël se SIM-i i plotë.

"Bartshmëria e Numrave (Portabiliteti)" – e drejta për të mbajtur numrin gjatë kalimit tek një operator.

"Operator Donator" – operatori nga rrjeti i të cilit bartet numri.

"Operator Pranues" – operatori tek i cili bartet numri.

"Cooling-Off" – periudha 7-ditore gjatë së cilës Abonenti mund të kthehet tek operatori i mëparshëm.

"Repatriation" – rikthimi i numrit tek operatori i mëparshëm në rast të bartjes së paautorizuar.

"Kompensimi i Kredisë së Mbetur" – procesi i rimbursimit të shumës së mbetur për parapaguesit pas bartjes.

"Tarifa e Thirrjes' është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve në planin tarifor që paguhet nga Përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.

Pako "INFINIT" është pako e veçantë e shërbimit të telefonisë mobile për përdorues me faturim mujor, përmes të cilës Përdoruesi, varësisht nga pako që Përdoruesi zgjedh dhe varësisht nga afati fillestar i Kontratës që zgjedh, përfiton minuta, SMS-ëve dhe GB për internet.

Pako "INFINIT ME PAJISJE" është pako e veçantë e telefonisë mobile me pajisje për përdorues me faturim mujor, përmes të cilës Përdoruesi, varësisht nga pakoja që

Përdoruesi zgjedh përfiton minuta, SMS-ëve dhe GB për internet. Varësisht nga pakoja që Përdoruesi zgjedhë varet edhe llojin e pajisjeve të cilin Përdoruesi e pranon për

t'a paguar me këste për kohëzgjatjen e Kontratës, vlera e të cilës përcaktohet në Kontratën kryesore.

"Ndryshim i kushteve të kontratës"- nënkupton çdo rishikim apo përditësim i kontratës nga ana e Ofruesit të Shërbimit, që mund të përfshijë – por nuk kufizohet në –

ndryshime në tarifat, përmbajtjen, strukturën apo mënyrën e ofrimit të shërbimit, përfshirë modifikime teknike, komerciale apo administrative që konsiderohen të nevojshme

për përmirësimin e cilësisë së shërbimit, përshtatjen me zhvillimet teknologjike apo respektimin e kërkesave rregullative. Çdo ndryshim i tillë do të njoftohet paraprakisht tek

konsumatori, në përputhje me afatet dhe format e parashikuara me legjislacionin përkatës, duke i mundësuar atij ushtrimin e të drejtave që i takojnë sipas ligjit.

Neni 3 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

3.1Çmimet e pakove, çmimet për kyçje, dhe modalitetet e aplikacioneve janë të përshkruara në Kontratën e Abonimit, përmbledhjen e Kontratës si dhe në shtojcat përkatëse

të nënshkruara nga Përdoruesi dhe/ose në uebfaqen zyrtare te IPKO's www.ipko.com.

3.2IPKO 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. Detyrimet shtesë, provizioni bankar, etj duhen të paguhen nga Përdoruesi.

3.3IPKO do të bëj të disponueshme përmbajtjen dhe kohëzgjatjen e pakove.

3.4Në rastet kur Përdoruesi kontrakton një pako të caktuar me pajisje, me ç 'rast e merr pajisjen sipas pakos që i takon, mirëpo ndërkohë nuk paguan faturën mujore, atëherë shërbimi do të ndërpritet nga IPKO dhe parapagimi do të humbasë dhe do të kompensojë IPKO-n në vlerën e investimeve të ofrimit të këtij shërbimi, rrjedhimisht vlerën e muajve të mbetur të shërbimit si dhe të kësteve të mbetura për pajisje.

3.5Në rastet kur Përdoruesi kontrakton një pako të caktuar pa ose me pajisje, dhe ndërkohë dëshiron që ta ndryshojë pakon, atëherë Përdoruesi është i obliguar që të paguaj çmimin total të pakos së dytë që dëshiron të marrë, më ç 'rast do t'i humbasë të gjitha benefitet e pakos së parë të cilën ka qenë duke e shfrytëzuar deri ne momentin e aktivizimit të pakos së dytë.

3.6Përdoruesit pas shfrytëzimit të minutave/SMS/MB që janë pjesë e pakove përkatëse do të kalojnë në shpenzime shtesë, rrjedhimisht deri në limitin e caktuar të pakove. Shpenzimet shtesë janë të përcaktuara në Kontratën bazë të nënshkruar nga Përdoruesi apo shtojcat përkatëse.

3.7Përdoruesi do të pranojë faturën (at) nga IPKO nga data 1 deri në 6 të muajit përkatës, ndërsa Përdoruesi duhet të paguaj faturën më së largu deri në datën 10 të njëjtit muaj. Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do t'i pranoj ne tri forma te ndryshme: SMS fature, fature PDF përmes emailit, self-care portal (portal për vete kujdes te shpenzimeve mujore). Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje ne të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

3.8Në rast se Përdoruesi nuk do të paguaj vlerën e shërbimit të marrë nga IPKO për 2 muaj më radhë, atëherë IPKO do të ketë të drejtë të ndërpresë shërbimin gjithashtu dhe numrin në posedim.

3.9Përdoruesi mund të kontrollojë llogarinë e tij në çdo kohë duke telefonuar në numrin e shkurtë *123#.

3.10Përdoruesi ka për obligim qe t'i jap IPKO's informatat e sakta kontaktuese, përkatësisht email-in si dhe adresën e vendbanimit, ne mënyrë qe t'i pranoj faturat.

3.11Çasje në sistemin self-care portal (portal për vete kujdes te shpenzimeve mujore)bëhet duke ndjekur hapat me poshtë:

- Përdoruesi duhet ta dërgoj një kërkesë përmes USSD
- Përdoruesi do ta pranoj një SMS me emrin e Përdoruesit dhe fjalë-kalimin
- Përdoruesi duhet ta krijoj një llogari personale në portalin biznesit (self-care portal)
- Përdoruesi do ta pranoj një token kod SMS sa herë që të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit (self-care portal)

Neni 4 Kohëzgjatja, Ripërtëritja, Kushtet për ndërprerje të Marrëveshjes

4.1.Marrëveshja për shërbimet e telefonisë mobile me faturim mujor të telekomunikimit për përdorues privat 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 në kushtet e Kontratës nga momenti i nënshkrimit të Kontratës. Në momentin e nënshkrimit të Kontratës për pakot Infinit me Pajisje, Përdoruesi do të hyjë në periudhën fillestare të detyrueshme të Kontratës, e cila do të jetë 12 apo 24 muaj, varësisht siç është përcaktuar në Kontratën e Abonimit. Kjo periudhë është e detyrueshme, për shkak të çmimeve të zbritura dhe benefiteve që Përdoruesi përfiton, andaj Përdoruesi pajtohet që të mos ndërpresë këtë Kontratë, as të ndryshojë shërbimin në një pako më të lirë.

4.2.Përdoruesi pajtohet se në rast të ndërprerjes së Kontratës për pakot Infinit me Pajisje nga ana e tij, para fillimit apo gjatë periudhës së detyrueshme të Kontratës 9 mujore në rastin kur Përdoruesi ka nënshkruar Kontratën për periudhën prej 12 muajsh, apo gjatë periudhës së detyrueshme të Kontratës 12 mujore në rastin kur Përdoruesi ka nënshkruar Kontratën për periudhën prej 24 muajsh, 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 të muajve gjatë periudhës së detyrueshme kontraktuale, sipas çmimit të përcaktuar në Kontratën kryesore, vlerën e mbetur të kësteve mujore për pajisjen e përzgjedhur në rastet e pakove me pajisje, përcaktuar në Kontratën kryesore, vlera e të cilave është e përcaktuar në Kontratën e Abonimit.

4.3 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 mospajtimit 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.

4.4 IPKO do t'a njoftoj Përdoruesin mbi mundësinë e ndërprerjes ose të vazhdimit të saj, 30 (tridhjetë) ditë përpara përfundimit të afatit fillestar të detyrueshëm. Në rast se Përdoruesi (pas marrjes së njoftimit të mësipërm) nuk kërkon ndërprerjen ose ripërtëritjen e afatit të caktuar të Kontratës, kjo marrëveshje kthehet në Marrëveshje me afat të pacaktuar. Ndërsa, me kërkesë të Përdoruesit për ndërprerje, IPKO ka detyrimin të ndërpresë kontratën pas përfundimit të afatit të detyrueshëm.

4.5 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.

4.6 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.

4.7. 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

5.1Për të pasur qasje në shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid) pa ose me pajisje, 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.

5.2Në 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 letërnjoftimit të tij, si dhe Certifikatë familjare / Vendim gjykate (për rastin e nënshkrimit të kontratës nga kujdestari ligjor).

5.3Për të mundësuar përdorimin e shërbimit në fjalë në shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid), IPKO është e obliguar që të bëj regjistrimin e Përdoruesit. Për të mundësuar këtë regjistrim, Përdoruesi është i obliguar që të posedoj më vete letërnjoftimin apo pasaportën valide, apo në rast të situatës së përshkruar në 5.2 më lartë, dokumentet e përshkruara në të njëjtin paragraf.

5.4Pas regjistrimit të Përdoruesit, IPKO do të bëj aktivizimin e SIM Kartelës së tij, jo më vonë se, 24 orë pas çastit të nënshkrimit të Marrëveshjes ndërmjet Përdoruesit dhe IPKO's.

5.5Modalitet e shpejtësisë së internetit Përdoruesit mund të presin të arrijnë në vende të ndryshme në zonën e mbulimit në kushte reale, varësisht prej modalitetit të teknologjisë së përzgjedhur. Kjo vlerë rezulton nga matjet në të gjithë territorin kombëtar dhe mund të ndryshojë në varësi të performancës së pajisjes dhe vendndodhjes së Përdoruesit gjatë përdorimit të shërbimit.

5.6. Për të mundësuar përdorimin e shërbimit të telefonisë mobile me faturim mujorë, Përdoruesi do të pajiset me SIM kartelë, e cila do të aktivizohet në momentin e aktivizimit të Kontratës bazë. Po ashtu, në kuadër të Kontratës bazë, Përdoruesi, si bartës i Kontratës do te ketë mundësi që të përfshijë në Kontratë edhe 1 numër të dytë me faturim mujorë, pronësia e të cilit i kalon bartësit të Kontratës në momentin që numri të cilin bartësi i Kontratës dëshiron ta përfshijë në Kontratë, konfirmon përfshirjen e tij duke dhënë pëlqimin në dyqanet e IPKOs.

5.7. Në rastin kur numri i përfshirë në kuadër të Kontratës nga bartësi i Kontratës, dëshiron të tërhiqet nga pakoja në fjalë, atëherë, bartësi i Kontratës do të ketë të drejtë të bëj kërkesë në pikat zyrtare të IPKO's, që numri në fjalë të largohet nga pako në fjalë. Me rastin e largimit nga pako në fjalë, përdoruesit të dytë do ti rikthehet pronësia e numrit me kushte që i Bartësi i Kontratës bashkë me përdoruesin e numrit të paraqiten në pikën e shitjes së IPKO's në mënyrë që të nënshkruhen format e duhura të bartjes së numrit tek përdoruesi i dytë nga ana e Bartësit të Kontratës. Në momentin e bartjes së numrit, ndërsa bartësi i Kontratës nuk do të ketë asnjë të drejtë mbi numrin në fjalë.

5.8. Specifikat e pakos "INFINIT".

5.8.1 Përdoruesi varësisht nga pakoja qe e përzgjedh do të ketë limitin e shpenzimeve mujore, përkatësisht siç janë përcaktuar në Pakot e shërbimit në Kontratë kryesore të shërbimit në fjalë. Po ashtu, Përdoruesi do të ketë mundësi që me numrat brenda rrjetit të shfrytëzojë minuta pa limit, mesazhe pa limit si dhe GB edge pa limit.

5.8.2 Me nënshkrimin e kontratës Përdoruesi do të abonohet në shërbimin të telefonisë mobile me afat fillestar prej 12 muajsh.

5.8.3 Me rastin e shpenzimit të internetit të pakos së përzgjedhur nga Përdoruesi do të ketë mundësi të shfrytëzojë GB edge pa limit deri në momentin që bën rimbushje të pakos me ç'rast automatikisht fillon të shfrytëzojë internetin e dedikuar sipas pakos me kapacitet më të lartë sipas pakos së përcaktuar.

5.8.4 Ndryshimi i tarifës lejohet dhe hyn në fuqi vetëm pas shlyerjes së plotë të të gjitha obligimeve financiare ndaj IPKOs brenda afatit të përcaktuar të pagesës.

5.9. Specifikat e pakos "INFINIT ME PAJISJE".

5.9.1. Përdoruesi varësisht nga pakoja që e përzgjedh do të ketë mundësi të paguajë vlerën e pajisjes të përzgjedhur me këste mujore sipas afatit të Kontratës, së bashku

me faturën mujore. Pagesa mujore do të përmbajë çmimin total të shërbimit, shpenzimet shtesë të pakos, si dhe këstin e pajisjes. Përdoruesi varësisht nga pakoja qe e përzgjedh do të ketë limitin e shpenzimeve mujore, përkatësisht siç janë përcaktuar në Pakot e shërbimit në Kontratë kryesore të shërbimit në fjalë. Po ashtu, Përdoruesi do të ketë mundësi që me numrat brenda rrjetit të shfrytëzojë minuta pa limit, mesazhe pa limit.

5.9.2. Me rastin e shpenzimit të internetit të pakos së përzgjedhur nga Përdoruesi do të ketë mundësi të shfrytëzojë internetin duke u shpenzuar nga llogaria kryesore sipas tarifave standarde të publikuara nga IPKO apo duke blerë një nga pakot tjera të disponueshme të internetit.

5.9.3. Ndryshimi i tarifës lejohet dhe hyn në fuqi vetëm pas shlyerjes së plotë të të gjitha obligimeve financiare ndaj IPKOs brenda afatit të përcaktuar të pagesës

Neni 6 – Përdorimi i Shërbimit dhe Obligimet në mes të IPKO's dhe Përdoruesit

6.1IPKO do t'i ofrojë Përdoruesit shërbim të cilësisë së lartë, në mirëbesim dhe në pajtueshmëri me mundësitë teknike dhe kushtet e pajtuara.

6.1.2IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëj matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitoj ngarkesateventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes se ngarkesës, IPKO do të aplikoj procedura të brendshme për optimizëm te 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 ulet i kualitetit te shërbimit te ofruar për Përdorues bazohet ne Rregulloren për Kontrata, Transparencën, publikimin e informatave dhe masave tjera mbrojtëse për përdoruesit fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike të miratuar nga ARKEP.

6.1.3Duke njoftuar paraprakisht Përdoruesin, IPKO rezervon të drejtën të ndërpresë ofrimin e shërbimit për arsye të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizmit të rrjetit. Këto ndërprerje mund të zgjasin për aq kohë sa do të zgjasë kryerja e punëve.

6.1.5Përdoruesi varësisht nga pakoja qe e përzgjedh do të ketë limitin e shpenzimeve mujore, përkatësisht siç janë përcaktuar në Kontratën e Abonimit ndërsa për kufirin financiar për shfrytëzim jashtë pakove (pay- as –you- go), do të pranoj mesazh njoftues nga ana e IPKO's, në rastin kur kredit limiti arrin shumën prej 20 euro. Përdoruesi mund të kërkoj ndryshimin e limitit, duke ndjekur procedurat e përcaktuara si në vijim;

6.1.5.1Përdoruesit do të kenë mundësi të bëjnë rritjen e limitit fillestar sipas Pakove, duke thirrur kodin *889#. Përdoruesi mund të rrisë limitin për 1 herë më shumë shumën e limitit fillestarë për pakon përkatëse. Konfirmimi për rritje të limitit behet përmes *889*1#, shuma e limitit mund të rritet deri në 3 herë brenda muajit përkatës.

6.1.6Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të telefonisë mobile për Përdorues privat me kontratë (postpaid), apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo nga ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të IPKO's, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore). Ne rast te defekteve te mëdha ne 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 te Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.

6.1.7Në asnjë rast, IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dëmet indirekte, apo humbje të të ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.

6.1.8Përdoruesi është i obligуar të përdorë Shërbimin e telefonisë mobile për Përdorues privat me faturim mujor (postpaid) me pako mujore me pajisje, 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.

6.1.9Përdoruesi është i obligуar 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.

6.1.10Në rast se IPKO e anulon kontratën me Përdoruesin për arsye të cekura më sipër, ky i fundit është përgjegjës t'i kryejë të gjitha obligimet financiare të mbetura ndaj IPKO's.

6.1.11Në rast të suspendimit te numrit për shkak te mos pagesës se faturës nga ana e Përdoruesit, numri do të de aktivizohet nga ana e IPKO's.

6.1.12Në rastin e aktivizimit te numrit të numrit të njëjte, Përdoruesi obligohet që të bëj pagesën e numrit sipas çmimit momental të caktuar nga IPKO.

6.1.13Përdoruesi 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.

6.1.14Përdoruesi 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.

6.1.15Përdoruesi është i obligуar të paguaj të gjitha pagesat dhe detyrimet në përputhje me Marrëveshjen.

6.1.16Përdoruesi duhet menjëherë të lajmëroj IPKO' n në lidhje me problemet eventuale me shërbimet ose produktet që është duke i përdorur.

6.1.17Përdoruesi 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.

6.2 BARTSHMËRIA

6.2.1 Çdo Përdorues i shërbimit mobil apo fiks, ka të drejtë të kërkojë bartjen e numrit të tij ekzistues tek një operator tjetër.

6.2.2 Bartja realizohet sipas parimit "recipient-led", ku operatori pranues (i ri) udhëheq dhe menaxhon procesin teknik të bartjes.

6.2.3. Bartja përbën ndërprerje të marrëdhënies kontraktuale për atë numër, por nuk përfundon detyrimin e Përdoruesit për shlyerjen e të gjitha detyrimeve financiare deri në momentin e ekzekutimit të bartjes.

6.2.4 PROCEDURA E BARTSHMËRISË

6.2.4.1. Përdoruesi paraqet kërkesën për bartje tek operatori pranues, duke dorëzuar dokument identifikues. Me nënshkrimin e formularit përkatës, dëshmohet dhe shprehet vullneti për bartje nga Përdoruesi.

6.2.4.2 Për numrat mobil, konfirmimi bëhet përmes SMS-it me kod verifikimi; për numrat fiks, përmes telefonatës IVR.

6.2.4.3 IPKO, si operator donator, verifikon vlefshmërinë e kërkesës brenda afateve të përcaktuara nga ARKEP dhe sistemit CRDB.

6.2.4.4 Procesi realizohet automatikisht brenda një (1) dite pune për numrat individualë dhe tre (3) ditë pune për numrat biznesorë ose grupet me shumë numra.

6.2.4.5 Përdoruesit gjatë procesit të transferimit të numrit mund t'i ndërpriten shërbimet e komunkimeve elektronike. Këto shërbime do të rikthehen sa më shpejtë që është e mundur. Veprimet e rikthimit të shërbimit do bëhen në koordinim me operatorin e mëparshëm, në mënyrë që ndërprerja e shërbimit të mos jetë më e gjatë se që është e paraparë në pikën 6.4.2.4 të këtij neni, pra (1) dite pune.

6.2.5 KUFIZIMET DHE REFUZIMET

6.2.5.1 Bartja nuk mund të kryhet në rastet kur:

(a) numri nuk është aktiv ose është raportuar i humbur/vjedhur;

(b) abonenti ka detyrime të papaguara ndaj IPKO-s;

(c) të dhënat e identifikimit nuk përputhen me regjistrimin ekzistues;

(d) numri është në periudhë pezullimi apo në kontratë me pajisje të papaguara.

6.2.6 KOMPENSIMI I KREDISË SË MBETUR

6.2.6.1 Në rastet e numrave me parapagim, pas përfundimit të bartjes, Përdoruesi ka të drejtë të kërkojë rimbursimin e kredisë së mbetur.

6.2.6.2 Kërkesa duhet të paraqitet brenda 30 ditëve kalendarike nga data e bartjes. IPKO do të realizojë kompensimin brenda 15 ditëve pune nga data e pranimit të kërkesës së vlefshme. Kërkesa realizohet në dyqanin zyrtar të IPKO-s duke u plotësuar nga Përdoruesi forma me kërkesën për transfer të kredisë së numrit. Kjo kërkesë ofrohet nga agjenti i shitjes, ndërsa plotësohet dhe konfirmohet nga Përdoruesi.

6.2.6.3 Kompensimi mund të realizohet përmes transferimit të kredisë në një numër aktiv IPKO-s, ose sipas njërës prej formave të rimbursimit që përcaktohet nga IPKO.

6.2.6.4 Kompensimi është subjekt i një tarife proporcionale që nuk mund të kalojë shumën prej tre (3) euro, me kufi minimal prej tre (3) euro.

6.2.6.5 IPKO ka përcaktuar tarifën proporcionale për shërbimin e transferimit të kredisë dhe atë tarifën prej dy (2) euro për rimbursim të brendshëm, për numrin brenda operatorit në këtë rast IPKO-s dhe tre (3) euro për rimbursim përmes llogarisë bankare në raste të jashtëzakonshme.Rimbursimi mund të bëhet edhe nëpërmjet formave të tjera të përcaktuara nga IPKO.

6.2.6.6 Kredia nuk bartet automatikisht tek operatori i ri; Përdoruesi duhet të bëjë kërkesë të posaçme.

6.2.7 SHKËPUTJA E KONTRATËS NË RASTIN E BARTJES

6.2.7.1 Bartja e numrit përbën ndërprerje të marrëdhënies kontraktuale vetëm për atë numër. Pra bartja ndërpret kontratën në mes të Përdoruesit dhe IPKO-s, mirëpo nuk i përfundon detyrimet financiare të kontratës të cilat ekzistojnë para bartjes dhe deri në momentin e bartjes. Përdoruesi duhet të shlyej çdo detyrim financiar që del nga kontrata para ekzekutimit të kërkesës për bartje të numrit.

6.2.7.2 Në rastet kur bartja ndodh gjatë periudhës obligative për kontratat me shërbime (12 ose 24 muaj), Përdoruesi mbetet përgjegjës për pagesën e detyrimeve për periudhën e mbetur ose për pajisjet e subvencionuara. Pra, kjo nënkupton detyrimet që vijnë si rezulutat i përfitmeve të marra nga kontrata ekzistuese që përfshijnë por duke mos u kufizuar në aparatet telefonike apo paisjet e tjera, duke rimbursuar vlerën e mbetur para ekzekutimit të kërkesës për bartje. Detyrimet përfshijnë, faturat e papaguara si dhe të gjitha tarifat mujore fikse për periudhën e mbetur të kontratës.

6.2.7.3 Në rastet kur Përdoruesi ka pako të kombinuara (DTV, Internet, Telefoni mobile), bartja e numrit nuk shkëput automatikisht kontratën për shërbimet fikse përveç nëse kërkohet shprehimisht nga Përdoruesi. Përodoruesi , do të vazhdoj të pranoj shërbimin fiks të IPKO-s (Televizion Digjital dhe

Sherbimin e internetit) në kuadër të kontratës ekzistuese, duke paraparë pagesën e shërbimit të ndarë për shërbimin e internetit dhe televizionit digjital.

Tarifat për secilin shërbim përcaktohen në kontratën kryesore për këtë lloj shërbimi.

6.2.7.4 IPKO rezervon të drejtën e faturimit proporcional deri në datën e përfundimit të shërbimit të bartur.

6.2.8 REPATRIATION DHE COOLING-OFF

6.2.8.1 Në rastet kur bartja e numrit është realizuar pa autorizim të ligjshëm, Përdoruesi ka të drejtë të kërkojë rikthimin e numrit tek operatori nga i cili është bartur numri (Repatriation), në përputhje me procedurat dhe rregullat në fuqi.

6.2.8.2 Përdoruesi që ka realizuar bartjen e numrit nga IPKO tek një operator tjetër, apo nga një operator tjetër në IPKO, ka të drejtë të kërkojë rikthimin e numrit tek operatori i mëparshëm brenda shtatë (7) ditëve kalendarike nga data e realizimit të bartjes (Cooling-Off).

6.2.8.3 Ushtrimi i së drejtës së rikthimit të numrit gjatë periudhës Cooling-Off nuk e liron Përdoruesin nga detyrimet financiare për shërbimet e shfrytëzuara. Në rastin e përdoruesve me faturim mujor dhe me parapagim, rikthimi i numrit nuk e liron Përdoruesin nga detyrimet kontraktuale të marra përsipër ndaj operatorit pranues, përfshirë detyrimet eventuale që rrjedhin nga ndërprerja e parakohshme e kontratës, sipas rastit dhe në përputhje me kushtet kontraktuale dhe legjislacionin në fuqi.

6.2.8.4 Kërkesa për Repatriation ose Cooling-Off paraqitet nga Përdoruesi, duke iu nënshtruar verifikimit të identitetit dhe procedurave të përcaktuara në rregullat në fuqi për bartshmërinë e numrave.

6.2.9 DETYRIMET E PËRDORUESIT

6.2.9.1 Përdoruesi është i detyruar të shlyejë të gjitha detyrimet e prapambetura ndaj IPKO-s përpara bartjes së numrit.

6.2.9.2 Përdoruesi duhet të paraqesë të dhëna të sakta dhe dokumente të vlefshme identifikimi.

6.2.9.3 Përdoruesi pranon se shërbimet shtesë si pako, bonuset apo voicemail nuk bartën gjatë procesit të bartjes.

6.2.9.4 Në rast të ndërprerjes së kontratës gjatë periudhës së detyrueshme (binding period), Përdoruesi do të jetë përgjegjës për përmbushjen e detyrimeve financiare që rrjedhin nga përfundimi i parakohshëm i kontratës, të cilat do të trajtohen në përputhje me procedurat ligjore në fuqi.

6.3Validiteti i Kartës Sim

6.3.1 Koha e validitetit të numrit varion nga kohëzgjatja e Kontratës me faturim mujore, gjegjësisht, për sa kohë Përdoruesi shfrytëzon abonimin mujor të telefonisë mobile me Kontratë, për aq kohë do të zgjatet edhe validiteti i numrit. Në rastet kur shkëputet Kontrata me faturim mujore, numri duhet të kthehet në shërbim me parapagim në mënyrë që të shfrytëzohet nga përdoruesi, si dhe të mirëmbahet validiteti me mbushje mujore, të përcaktuara në uebfaqen: Klient i ri - Ipko , në të kundërtën numri do të terminohet dhe të rishitet.

6.3.2.Validiteti i numrit varet nga shuma e kredisë me të cilën Përdoruesi vendos ta mbush në llogarinë e telefonit dhe aplikohet nga momenti kur të bëhet mbushja. Validiteti, të cilin e përcakton Përdoruesi me anë të mbushjes së zgjedhur, tregon kohën gjatë së cilës Përdoruesi mund ta shfrytëzon me të gjitha shërbimet e telefonisë mobile, ndërsa pasi të kaloj koha e caktuar për shembull prej 10 ditëve, 20 ditëve, 30 ditëve e të tjera, Përdoruesi për 14 ditë të ardhshme, mund të pranon vetëm thirrje, ndërsa, gjatë këtyre 14 ditëve, nëse Përdoruesi nuk e rimbushni telefonin, atëherë numri do ti ndërprehet.

6.3.3. Në rast se Përdoruesi bën mbushje me anë të transferit të kredisë, atëherë transferim i kredisë nuk shkakton zgjatjen e validitetit të numrit të tij.

6.4. Aktivizimi i SIM/eSIM Kartelës, ndryshimi i Përdoruesit/ shitja/ humbja e SIM kartelës dhe Vjedhja

6.4.1. Përdoruesi duhet të bëj aktivizimin e shërbimit të telefonisë mobile jo më larg se 90 ditë nga blerja/regjistrimi i kartelës. Aktivizimi i shërbimit bëhet duke bërë thirrjen e parë nga SIM kartela. Pas kalimit të afatit 90 ditë, IPKO do të bëj bllokimin dhe rishitjen e numrit të Përdoruesit.

6.4.2Kartela digjitale eSIM mund të aktivizohet nëpërmjet kanaleve të ndryshme duke përfshirë këtu aktivizimin në internet ku kodi i aktivizimit/kodi QR do të jetë i qasshëm për përdoruesin fundor në internet ose në email adresën e tij/saj. Kodi QR i aktivizimit është unik dhe mund të përdoret vetëm një herë. Pasi ta skanoni dhe ta instaloni në pajisjen tuaj, askush tjetër nuk mund ta përdorë atë. Pas skanimit të kodit QR me pajisje (pajisje të përputhshme me eSIM) dhe futjes së kodit PIN/PUK, profili eSIM do të instalohet automatikisht në pajisjen inteligjente të përdoruesit fundor dhe do të regjistrohet në rrjetin mobil.

6.4.3 Përdoruesi mund të ndryshojë profilin e tij të eSIM nga pajisja e tij/saj, duke mbajtur të njëjtin numër dhe të njëjtën paketë/plan tarifor. Në këtë rast është e detyrueshme që Përdoruesi Fundor fillimisht të fshijë profilin eSIM nga pajisja e vjetër dhe më pas të kërkoj një eSIM profile/QR kodi të ri dhe ky QR i ri të skanohet në pajisjen e re, dhe Përdoruesi për ndryshimin e pajisjes do të paguaj vlerën e eSim të përckatuar në kontratën kryesore.

6.4.4 Përdoruesi fundor mund të fshijë profilin eSIM nga pajisja (p.sh. nëse Përdoruesi fundor dëshiron të shesë pajisjen e tij).

6.4.5Ndryshimi i eSIM profile nga ana e përdoruesit nuk do të anulojë detyrimin kontraktual të obligimeve që rrjedhin nga përdorimi i eSIM, pasi që përdoruesit në këtë rast nuk do të mund ta përdorin më në atë pajisje deri sa Përdoruesi të:

i) ngarkojë një profilet eSIM në pajisjen e re

ii) derisa Përdoruesi Fundor të riaktivizojë sërish një SIM standard. Në rastin konkret të paraparë, Përdoruesit ekzistues të eSIM, për të marrë eSIM te ri duhet të vizitojnë një nga dyqanet e IPKO's. IPKO do të aplikojë tarifa shtesë.

6.4.6 Kartela fizike SIM është kartela që përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve. SIM kartela, mundëson mbrojtjen e Përdoruesit Përmes kodit PIN (Personal Identification Number). Kur kodi shtypet pa sukses tri herë me radhë, llogaria bllokohet përkohësisht. SIM kartela mund të zhbllokohet me shtypjen e kodit PUK (Personal Unblocking Key).

6.4.7.Përdoruesi mban përgjegjësi për SIM/eSIM Kartelën, gjegjësisht numrin e regjistruar në emër të tij në rast të çfarëdo keqpërdorimi, përderisa është e regjistruar në emër te tij.

6.4.8.Përdoruesi obligohet që në rast të shitjes / tjetërsimit të SIM/eSIM kartelës ta njoftoj IPKO-n, pas njoftimit IPKO do të regjistroj përdoruesin e ri.

6.4.9 Në rast të humbjes së SIM/eSIM Kartelës apo dyshimit për vjedhje te saj, Përdoruesi obligohet që ta njoftoj menjëherë IPKO-n. IPKO pas verifikimit të Përdoruesi, do ta bëjë ndërprerjen e përkohshme të shërbimit.

6.4.10.Numri i (PIN) nga Përdoruesi mund të shënohet deri në 3 tentime (nëse kalohet numri i tentimeve pastaj vazhdohet me përdorim të numrit PUK). Ndërsa, numrin PUK Përdoruesi mund ta shënoj deri në 10 tentime (nëse kalohet numri i tentimeve, atëherë humbet Sim/eSIM , dhe duhet të ndërrohet/aplikohet për Sim/eSIM të ri), i cili është me pagesë, vlera e të cilit përcaktohet në kontratën kryesore.

6.4.11 Benefitet e përfshira në pakot mujore dhe ato me parapagim janë të vlefshme vetëm brenda periudhës dhe kushteve të pakos përkatëse, dhe nuk mund të transferohen në asnjë mënyrë. Këto benefite nuk mund të barten apo kompensohen në ndonjë tarifë tjetër, në ndonjë pako tjetër, apo në rast të ndryshimit të planit apo produktit nga ana e përdoruesit. Çdo mbetje e pa-shfrytëzuar e benefiteve pas skadimit të afatit të vlefshmërisë së pakos nuk bartet dhe nuk mund të përdoret në periudha të mëvonshme.

6.5.Pezullimi dhe anulimi i shërbimeve

6.5.1IPKO 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. kur Përdoruesi i ofron IPKO's informata të falsifikuara, të pasakta ose nuk e njofton IPKO' n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve; dhe

iii. në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues nga ana e Përdoruesit.

6.5.2IPKO mundet, me njoftim paraprak, të pezulloj Shërbimet Përdoruesit në tërësi ose pjesërisht në rast se Përdoruesi dështon të kryej detyrimet në afat ndaj IPKO's siç është përcaktuar në këto kushte të përgjithshme.

6.5.3Në rast të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë masat e listuara më poshtë. Përveç tyre, Përdoruesi është i obliguar të kompensoj vlerën e pajisjeve.

- Njoftim përmes Email-it;
- Njoftim përmes SMS-it;
- Thirrje nga IPKO ;
- Bllokimi i thirrjeve ne roaming;
- Bllokimi i thirrjeve dalëse;
- Pezullimi (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse);
- çaktivizim/terminimi i shërbimit; dhe
- Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbaruesi privat/ Gjykatë. Në këtë rast, IPKO do të aplikojë kamat-vonesën konform Ligjeve të aplikueshme në Kosovë.

6.5.4Nëse Përdoruesi nuk e respekton afatin për pagesën e faturës (ave), IPKO rezervon të drejtën të pezullojë shërbimin në fjalë. Në rast të pezullimit të shërbimit, Përdoruesi është i detyruar të paguajë çmimin e ri-instalimit të lidhjes së pezulluar, bazuar në çmimet e përcaktuara në kontratë, oferta dhe broshura të IPKO-s.

6.5.5Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin dhe të çaktivizoj/terminoj numrin, dhe të fillojë procedurën ligjore për kompensimin eventual ndaj IPKO's.

6.5.6 Kohëzgjatja maksimale e një thirrjeje individuale është 60 (gjashtëdhjetë) minuta. Pas arritjes së këtij limiti, thirrja do të ndërpritet automatikisht dhe Përdoruesi mund të iniciojë një thirrje të re. Ky kufizim zbatohet si masë parandaluese dhe mbrojtëse, me qëllim sigurimin e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe ruajtjen e stabilitetit të rrjetit për të gjithë përdoruesit.

Neni 8. Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, Bashkëpunimi me organe të rendit dhe Shërbimet emergjente.

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 kërkese apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën dpo@ipko.com.

8.2Bashkëpunimi 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.

8.3Shërbimet emergjente. Shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin e Shërbimit të Telefonisë Mobile me parapagim, në çfarëdo kohe, pa kurrfarë kufizimesh sa i përket gjendjes së llogarisë së Përdoruesit. Shërbimi emergjent ofrohet për numrin emergjent 112. Për çfarëdo ndryshimi për qasje në shërbime emergjente, konsumatorët do të njoftohen paraprakisht. Shërbimet e informacionit për lokacionin e thirrësit për nevojat e Qendrës Emergjente mund të ofrohen vetëm për konsumatorët e telefonisë mobile, duke përmbajtur vetëm lokacionin e celulës nga ku konsumatori ka iniciuar thirrjen.IPKO për çdo kufizim në qasje në shërbimet emergjente ose informatat e vendndodhjes së thirrësit për shkak të mungesës së fizibilitetit teknik për aq sa shërbimi i lejon përdoruesit të nisin thirrjet në numër nga plani kombëtar ose ndërkombëtar i numeracioni.

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 kërkese 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.

9.3Në 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.

9.4Në 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.

Neni 10 Forca Madhore

10.1Asnjëra palë nuk është e përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve të shkaktuara nga ose që rezultojnë nga Forca Madhore që përfshin ngjarjet që janë të paparashikueshme, të papritura, të pa rezistueshme dhe përtej kontrollit të palëve, siç është moti i ashpër dhe ekstrem, përmbytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarimin 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:

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 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.

12.2Në 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, ueb faqe 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.
12.5 Proceset e bartjes zhvillohen në përputhje me Rregulloren Nr. 58 të ARKEP, Vendimin Nr. 2457 (02.04.2025).
12.6 IPKO siguron transparencë të plotë për Përdoruesit duke publikuar informacionin për procesin e bartjes dhe kompensimit të kredisë së mbetur në faqen zyrtare të kompanisë dhe në materialet informuese për përdoruesit.

Verzion 8.0
28_10_2026