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 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 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 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 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.

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

"SIM kartela" është kartela që përmban kodin që mundëson lidhjen në rrjet dhe identifikimin e përdoruesve me parapagim. SIM kartela, e vendosur brenda 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.

"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 parapagim" është Përdoruesi që ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që përfiton.

"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.

"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.

"Pakot Tip" janë pako të veçanta të shërbimit të telefonisë mobile për përdorues me parapagim, përmes të cilës varësisht nga pako që Përdoruesi zgjedh "SIM+Tip" do të përfitoj benefitet e cekura në Kontratën kryesore, me validitetin përkatës të pakos së përzgjedhur.

"Pakot Diaspora" janë pako të veçanta të shërbimit të telefonisë mobile për përdorues me parapagim, përmes të cilës varësisht nga pako që Përdoruesi zgjedh do të përfitoj benefitet e cekura në Kontratën kryesore, me validitetin përkatës të pakos së përzgjedhur.

"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.

"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

3.1.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.Tarifat e IPKO's, çmimet për kyçje, dhe modalitetet e aplikacioneve janë të përfshira Kontratën e Abonimit, përmbledhjen e Kontratës si dhe në shtojcat përkatëse të nënshkruara nga Përdoruesi dhe/ose në 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 paguhen nga Përdoruesi.

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

Neni 4 Kohëzgjatja, Ripërtëritja, Kushtet për ndërprerje të Marrëveshjes

4.1 Marrëveshja për Shërbime të Telefonisë Mobile me pagesë me parapagim, për përdorues privat hyn në fuqi me rastin e nënshkrimit të Kontratës nga Përdoruesi.

4.2.Me nënshkrimin e Kontratës, do të aktivizohet SIM kartela e cila ka afat 30 (tridhjetë) ditë, ku për çdo mbushje do të shtyhet afati i validitetit të saj, përkatësisht sipas tabelës së paraqitur në Kontratën e Abonimit, të cilën e nënshkruan Përdoruesi. Pas skadimit të afateve të përshkruara në tabelën në fjalë, numri do te de aktivizohet dhe si rrjedhojë do të humb vlera e mbetur e llogarisë së Përdoruesit. Përdoruesi do te ketë mundësi te riaktivizoje numrin e njëjtë duke e bere riaktivizimin e numrit me SIM kartelën e njëjtë qe e posedon ose ne një SIM kartele te re. Riaktivizimi me SIM kartele te re do të ketë kosto shtesë në vlerë përveç vlerës baze se riaktivizimit.

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 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7. 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 të pasur qasje në Shërbime të Telefonisë Mobile me pagesë me parapagim, për përdorues privat, 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.

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

5.3.Për të mundësuar përdorimin e shërbimit të Telefonisë Mobile për përdorues privatë, IPKO është e obliguar që të bëj regjistrimin e Përdoruesit. Për të mundësuar këtë regjistrim, Përdoruesi është i obliguar që të posedoj me vete letërnjoftimin apo pasaportën valide, apo në rast të situatës së përshkruar në 5.2 më lartë, dokumentet e përshkruara në të njëjtin paragraf.

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

5.5. Përdoruesit më të rinj mund të aktivizojnë pakot e ofruara nga IPKO për grup mosha të caktuara, me kushtin që kanë respektuar obligimin e dalë nga Nenin 5.2 i këtyre Kushteve.

5.6.Modalitet 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 përformancës së pajisjes dhe vendndodhjes së Përdoruesit gjatë përdorimit të shërbimit.

5.7 Specifikat e pakove Tip

5.7.1 Përdoruesi varësisht nga pakoja qe e përzgjedh, tarifa e se cilës do të reflektohet ne kontratën kryesore, do të ketë benefitet siç janë përcaktuar në Pakot e shërbimit në Kontratë kryesore të shërbimit në fjalë. Benefitet e pakove SIM+TIP mund të shfrytëzohen edhe gjatë qëndrimit në vendet e Ballkanit Perëndimor (Shqipëri, Mal i ZI, Maqedoni Veriore, Serbi dhe Bosnje & Hercegovinë).

5.7.2 Minutat kombëtar dhe SMS mund të shfrytëzohen në total në vendet e Ballkanit Perëndimor me të gjithë operatoret ndërsa për internet ne mobil zbatohet politika për përdorimin e drejtë.

5.7.3Pas skadimit të pakos Tip, pakoja e re (e fundit e aktivizuar me e madhe riaktivizohet në mënyrë automatike kurdo që Përdoruesi realizon mbushje). Në qoftë se Përdoruesi nuk dëshiron që pakoja TIP të aktivizohet në mënyrë automatike, mund të bëjë ndaljen e aktivizimit automatik duke thirr kodin USSD *110*9# ndërsa benefitet e mbetura pas skadimit të pakos të Përdoruesit humben.

5.8 Specifikat e pakove Diaspora

5.8.1. Pakot Diaspora, janë pako të veçanta të shërbimit të telefonisë mobile për përdorues me parapagim, përmes të cilës, varësisht nga pako që Përdoruesi zgjedh, tarifa e se cilës do të reflektohet ne kontratën kryesore, do të përfitoj benefitet e cekura në Kontratën kryesore, me validitetin përkatës të pakos së përzgjedhur.

5.8.2. Me rastin e aktivizimit nga ana e Përdoruesit pakot Diaspora, numri i Përdoruesit do të ketë validitet 365 dite nga dita e aktivizimit**.**

5. 8. 3 Në rastet kur Përdoruesi aktivizon pakon *Diaspora 2* ose *Diaspora 3*, ai përfiton falas shërbimin IPKO TV për një periudhë prej një muaji, për përdorim vetëm në Pajisje/ telefon. Nga momenti i aktivizimit të SIM-kartelës, në përputhje me përshkrimin e dhënë në paragrafin 6.3.2 të Nenit 6, Përdoruesi pranon një SMS nga numri 50027, ku duhet të përgjigjet duke shënuar një e-mail valid për pranimin e kredencialeve të IPKO TV. Shërbimi IPKO TV aktivizohet dhe mbetet valid deri në skadimin e pakos..

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

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

6.1.2.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 optimizëm të burimeve në këto segmente. Aplikimi i këtyre mënyrave dhe procedurave të brendshme nga IPKO do të ndikojnë pozitivisht në rritjen e kualitetit të shërbimit. Niveli me i ulet i kualitetit te shërbimit te ofruar për Përdorues bazohet ne vlerat që publikohen nga matjet e bëra nga ARKEP.

6.1.3.Duke 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.

6.1.4 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;

6.1.5. Përdoruesi 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 këtij kufiri financiar, duke ndjekur procedurat e përcaktuara nga IPKO.

6.1.6.Në 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 (prepaid), 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.

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

6.1.8. 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.

6.1.9.Përdoruesi është i obliguar të përdorë Shërbimin e telefonisë mobile për Përdorues privat me parapagim, 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.

6.1.10. 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:

- T'ia tërheqë vërejtjen Përdoruesit që të shfrytëzojë shërbimin në pajtueshmëri me Marrëveshjen;
- 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.

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

6.1.12. Në 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.

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

6.1.14. 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.

6.1.15.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.

6.1.16.Përdoruesi është i obliguar të paguaj të gjitha pagesat dhe detyrimet në përputhje me Marrëveshjen.
6.1.17..Përdoruesi duhet menjëherë të lajmëroj IPKO 'n në lidhje me problemet eventuale me shërbimet ose produktet që është duke i përdorur.
6.1.18.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.

6.2 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 6.2.4.4 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.Rimbursimi mund të bëhet 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 ndodhë bartja, Përdoruesi mbetet përgjegjës për përmbushjen e çdo detyrimi financiar të papaguar që rrjedh nga kontrata ekzistuese, nëse ka të tillë. Detyrimet financiare duhet të shlyhen para ekzekutimit të kërkesës për bartje.
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 postpaid, 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 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.

6.3 Statusi i Kartës Sim

6.3.1 Statusi i kartës SIM ose e-SIM përcaktohet mbi bazën e vlerës së rimbushjes së fundit të kryer nga Përdoruesi. Kredinë e telefonit, Përdoruesi mund ta mbush në disa mënyra të përcaktuara si në vijim;
i. me kartelë gërvishtëse - Për të mbushur llogarinë e telefonit nëpërmjet kartelave gërvishtëse Përdoruesi duhet ta zbuloj kodin të shtyp: *123*kodi i zbuluar16shifror# ndërsa për të mbushur llogarinë e dikujt tjetër duhet të shtypet: *123*kodi i zbuluar 16 shifrorë*(numri i telefonit)#. **ii.** me mbushje elektronike apo Top-Up – Përdoruesi duhet të zgjedh shumën e kredisë që dëshiron ta mbush kredinë e telefonit, prej 1.00 € deri 50.00 €. si dhe; **iii.** me mbushje mobil – tek dyqanet e shitjes apo distributorët e autorizuar. **iv.** me transfer të kredisë- Përdoruesi duhet të shtyp *124*shuma e kredisë*numri i telefonit # si dhe për konfirmim të kredisë duhet të shtyp përsëri në *124#.
6.3.2.Validiteti - Koha e validitetit të mbushjes së llogarisë së Përdoruesi 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 rimbush 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.
6.3.4.IPKO njofton Përdoruesin me SMS për të rimbushur llogarinë e tij përpara përfundimit të afatit të vlefshmërisë së rimbushjes së fundit të kryer.
6.3.5.Në rast se Përdoruesi nuk rimbush kartën SIM ose e-SIM gjatë periudhës së kohëzgjatjes së statusit pasiv sipas SMS së njoftuar, IPKO do të çaktivizojë shërbimin.Pas

këtij momenti Kontrata e Përdoruesit konsiderohet e zgjidhur dhe IPKO rezervon të drejtën për të shkëputur numrin e Përdoruesit nga rrjeti i IPKO's dhe ka të drejtë ta rialokojë numrin në treg.

6.4.Aktivizimi i SIM 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 ë 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.

6.4.2 Përdoruesi për të aktivizuar numrin, duhet të realizoj një thirrje të parë, ose të shtyp kodin *499#.

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

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

6.3.5. Në rast të humbjes së SIM 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.

6.4.4.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.

6.4.5. 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

6.5.1.IPKO mundet, me njoftim paraprak, të pezulloj Shërbimet Përdoruesit në tërësi ose pjesërisht në rast se Përdoruesi shkel kushtet e dala nga Marrëveshja, ose në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues ndaj produkteve dhe shërbimeve të IPKO's.

6.5.2. IPKO mund, pa njoftim paraprak, të anuloj Shërbimet Përdoruesit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim:
kur Përdoruesi nuk përmbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.
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.

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

6.5.4 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 7 - Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's, Bashkëpunimi me organe të rendit dhe Shërbimet emergjente.

7.1. 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.

7.2.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.

7.3. Shërbimet 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 përforuesit të nisin thirrjet në numër nga plani kombëtar ose ndërkombëtar i numeracioni.

Neni 8 - Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

8.1. 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.

8.2.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.

8.3.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.

8.4. 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.

Neni 9 - Forca Madhore

9.1. 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, 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 10- Ligji në fuqi

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

Neni 11 - Dispozitat përfundimtare

11.1 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.

11.2 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.

11.3. 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. 11.4 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.

11.4 Proceset e bartjes zhvillohen në përputhje me Rregulloren Nr. 58 të ARKEP, Vendimin Nr. 2457 (02.04.2025).

11.5 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.