Lagja 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 PËR ABONIM NË SHËRBIMET E TELEFONISË MOBILE PËR BIZNESE TË OFRUARA NGA IPKO TELECOMMUNICATIONS LLC

Neni 1 - Përmbajtja e Kushteve të abonimit

1.1 Kushtet për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (me faturim mujor) (në tekstin e mëtejmë referuar si "**Kushtet**") udhëheqin të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit për Telefonisë Mobile për biznese me kontratë (me faturim mujor, ofruar nga "IPKO Telecommunications sh.p.k." (në tekstin e mëtejmë referuar si "**IPKO**").

1.2 Kjo Marrëveshje, mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve mobile të telekomunikimit për biznese 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

"**Marrëveshja**" do të thotë e tërë marrëdhënia kontraktuese midis Përdoruesit dhe IPKO's për shfrytëzimin e shërbimit në fjalë, e cila përbëhet nga Kontrata bazë që nënshkruhet nga Përdoruesi, Shtojcat përkatëse, këto Kushte të Abonimit, lista e publikuar e çmimeve të IPKO's dhe dokumentet tjera përcjellëse.

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

'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.

"SIM dhe eSIM kartela" – 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), kurse eSIM kartela është kartela digjitale për shërbimin e telefonisë mobile e cila është e integruar si softuer në pajisjen telefonike të përdoruesit (smartphone). Ndërkohë me kartelën digjitale eSIM ofrohet shtesë edhe QR Kod për aktivizim, ndërkohë me eSIM të gjitha shërbimet mobile do të funksionojnë në të njëjtën mënyrë siç funksionojnë gjatë përdorimit të një karte SIM standard/fizike.

"Kushtet e Abonimit" është ky dokument, në të cilin janë të përshkruara, të drejtat dhe obligimet e Përdoruesit dhe IPKO's, si dhe karakteristikat e produkteve dhe shërbimeve.

"Shtojcat" është dokumentacioni shtesë që përdoret si mbështetje e Kushteve Specifike të Produkteve për të mbledhur informacion për Përdoruesin gjithashtu edhe për të mundësuar Përdoruesit që të t'i mundësohet shërbimi apo e kundërta.

"Lista e Çmimeve" është lista e çmimeve dhe tarifave që shoqëron çdo produkt dhe shërbim të dhënë nga IPKO.

"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 çasje në shërbim dhe mund të përdor shërbimin e përzgjedhur.

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

"Anulimi/Terminimi" është gjendja në të cilën të gjitha shërbimet në të cilat Përdoruesi ka pasur çasje 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.

"Pajisjet" janë instrumente të nevojshme për ndërmarrjen ose kryerjen e shërbimit. Ato mundësojnë kryerjen e detyrave me anë të përparësive mekanike, ose ofron mundësinë që nuk do të ishte e mundshme t'i ofrohej në mënyrë natyrore Përdoruesit të shërbimit.

"Modeli i Aprovuar i Pajisjeve" është pajisja që është në pajtueshmëri me standarde të caktuara.

'Roaming Ndërkombëtar" është përdorimi i shërbimeve të komunikimeve elektronike jashtë territorit të Republikës së Kosovës sipas planit tarifor të përzgjedhur.

'Roaming në vendet e Ballkanit Perëndimor ("BP") është përdorimi i shërbimeve të komunikimeve elektronike në vendet e Ballkanit Perëndimor (Shqipëri, Bosnje Hercegovinë, Maqedonia e Veriut, Mali i Zi dhe Serbi) duke patur mundësinë e përdorimit/përfitimit të planit tarifor gjatë qëndrimit në Roaming pa pagesë shtesë. Përfitimet e planit tarifor do të mund të përdoren të plota, përveç datave (Internetit) për të cilat do të aplikohet një politikë e përdorimit të drejtë në mënyrë automatike sipas përcaktimeve të Politikës së Përdorimit të Drejtë të miratuar nga ARKEP .Thirrjet ndërkombëtare' janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fiks ose celulare jashtë shtetit.

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

"**CUG (Grup Përdoruesish Privat) '** është një sistem që lejon komunikimin vetëm mes anëtarëve të një grupi të caktuar, me kushte më të ulëta kostoje.

"**Free Prepaid Number** "– është një tarifë shtesë në të cilin numri i shtuar i cili do të përfshihet automatikisht në shërbimin CUG, duke përfituar thirrje falas brenda rrjetit të kontratës

"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.

Neni 3 – Shërbimi i ofruar

3.1 Në mënyrë që të ketë qasje në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (faturim mujor), Përdoruesi është i detyruar të lidh kontratë me IPKO-n. Për kontratë, ai / ajo duhet të paraqesë në IPKO dokumentet në vijim: Certifikatën e biznesit; Informacion mbi Biznesin, me afat vlefshmërie prej më së paku 12 muaj; Kopjen e

letërnjoftimit të personit të autorizuar për të lidhur Marrëveshjen; Në rast se personi i autorizuar nuk është pronari i biznesit, autorizimin origjinal për të njëjtin.
3.2 Në mënyrë që të përdor këtë shërbim, Përdoruesi do të pajiset me SIM/eSIM kartelë, respektivisht numrin e telefonit. Aktivizimi i shërbimit mund të zgjas maksimum 2 ditë pune pas momentit të nënshkrimit të marrëveshjes në mes të Përdoruesit dhe IPKO.
3.3 Përdoruesit që zgjedhin një nga pakot Infinit me numër Gold papagesë, lidhin kontratë me afat detyrues prej 24 muajsh, ku numri Gold përcaktohet nga pako INFINIT ose DATA SIM në kontratën kryesore të lidhur mes IPKO dhe Përdoruesit.
3.4 Në rast të ndërprerjes së Kontratës para afatit obligativ të përmbushjes nga ana e Përdoruesit, Përdoruesi obligohet që t'ia kompensojë IPKO's vlerën totale të numrit Gold në shfrytëzim.

Obligimet e IPKO 's

Neni 4 - Cilësia dhe përdorimi i shërbimit

4.1 IPKO do t'i ofrojë Përdoruesit shërbim të cilësisë së lartë, në mirëbesim dhe në pajtueshmëri me mundësitë teknike dhe kushtet e pajtuara.
4.2 IPKO rregullisht do të monitoroj dhe bëj matje të shfrytëzimit të kapaciteteve të rrjetit, dhe, në segmente specifike, në mënyrë dinamike do të evitoj ngarkesat eventuale. Për segmentet ku nuk ka mundësi të realizohet mënyra dinamike e shpërndarjes se ngarkesës, IPKO do të aplikoj procedura të brendshme për optimizim te burimeve në këto segmente. Aplikimi i këtyre mënyrave dhe proceduravе 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 konsumatorë bazohet ne vlerat qe publikohen nga matjet e bëra nga ARKEP.
4.3 Duke njoftuar paraprakisht Përdoruesin, IPKO rezervon të drejtën të ndërpresë ofrimin e shërbimit për arsye të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit, apo optimizimit të rrjetit. Këto ndërprerje mund të zgjasin për aq kohë sa do të zgjasë kryerja e punëve.
4.4 IPKO do te bëjë riparimin e pengesave duke u referuar në kushtet dhe nivelin e shërbimeve te raportuara nga matjet e bëra ngaARKEP, duke mos i përjashtuar edhe shërbimet e asistencës;
4.5Në pajtim me këto Kushte, IPKO nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të telefonisë mobile për biznese me kontratë (faturim mujor)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 prioritete të nenit 16.1 te Rregullores Nr. Prot. 009/B/16 të ARKEP.
4.6 Në asnjë rast, IPKO nuk do të mbajë përgjegjësi për dëmet indirekte, apo humbje të të ardhurash, shkaktuar Përdoruesit.
4.7 Asnjë siguri, apo garanci nuk mund të jepet lidhur me disponueshmërinë, cilësinë, funksionimin, apo mirëmbajtjen e trafikut të zërit, apo të të dhënave në rastet kur Përdoruesi komunikon me individë që përdorin një operator tjetër telekomunikues.
4.8 Vetëm Përdoruesi apo personi i autorizuar lejohet të shtojë/largojë çdo numër të shërbimeve të telefonisë mobile (me faturim mujor apo me parapagim) përmes dyqaneve të shitjes.
4.9 Përdoruesi, gjatë shtimit të numrave me parapagim gjatë aktivizimit të kontratës, duhet të ketë mundësinë të zgjedhë një nga pakot TIP që do të aktivizohet automatikisht çdo muaj në numrin e zgjedhur, ndërsa pakot shtesë TIP do të tarifohen si shërbim shtesë në kontratën e biznesit, dhe përdoruesi apo personi i autorizuar lejohet të menaxhojë (shtojë ose heqë) numrat me parapagesë të cilëve dëshiron t'iu dërgojë pakon TIP.

Neni 5 - Zgjidhja e ankesave të Përdoruesve, kujdesi ndaj tyre dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

5.1 Ne pajtim me këto Kushte, IPKO do të ofroj mbështetje Përdoruesit me anë të telefonit shtatë (7) ditë në javë njëzet e katër (24) orë në ditë në numrat e telefonit +383 (0)49 700 700 dhe +383 (0) 38 700 700. Çmimet për thirrje në numrat për kujdesin ndaj konsumatorëve janë pa pagesë vetëm për thirrjet brenda rrjetit të IPKO-së (on-net) ndërsa për thirrjet nga operatorët lokal (PTK dhe Vala) aplikohen tarifat e përcaktuara nga këta operatorë. Gjithashtu IPKO i ofron mbështetje Përdoruesit edhe përmes numrit 080070070 pa pagesë nga të gjithë përdoruesit e operatorëve në Kosovë.
5.2 Pas njoftimit të defektit, në rast se i njëjti nuk mund të eliminohet nëpërmjet telefonit, IPKO brenda 5 (pesë) ditëve do t'i kthej përgjigje Përdoruesit për zgjidhjen e problemit.
5.3 Përdoruesi duhet të paraqet kërkesë për kompensim në afat prej 30 ditëve nga dita e njoftimit/paraqitjes së problemit.
5.4 Në rast të ndërprerjes 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.
5.5 Ankesat apo kundërshtimet ndaj një fature duhet të dorëzohen nga ana e Përdoruesit në IPKO jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë pas pranimit të tyre, ndërsa ankesat tjera duhet të dorëzohen jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë pas veprimit të ofruesit të shërbimeve apo heqjes së veprimit
5.6 Në rast se Palët nuk arrijnë të zgjidhin problemin e Përdoruesit sipas proceduravе 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 6 – Obligimet e Përdoruesit

6.1 Përdoruesi është i obliguar të përdorë Shërbimin e telefonisë mobile biznese me kontratë (faturim mujor), në pajtim të plotë më marrëveshjen në fjalë.
6.2 Përdoruesit i ndalohet keqpërdorimi i shërbimit, gjegjësisht, Përdoruesi është i obliguar të përdor shërbimet në përputhje me Marrëveshjen dhe ligjet në fuqi, përndryshe IPKO ka të drejtë të bashkëpunoj me organet kompetente të ligjit dhe, varësisht nga shkalla e keqpërdorimit IPKO ka të drejtë të marrë këto masa:

i. T'ia tërheqë vërejtjen Përdoruesit që të shfrytëzojë shërbimin në pajtueshmëri me Marrëveshjen;
ii. Të pezulloj apo anulojë automatikisht shërbimin e dhënë nga IPKO, pa kurrfarë përgjegjësie për kompensim ndaj Përdoruesit dhe si rezultat të kërkojë kompensim dëmesh të pësuara nga keqpërdorimi, bërë nga Përdoruesi.

6.3 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.
6.4 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.
6.5 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.
6.6 Përdoruesi pajtohet me instruksionet ose kërkesat e IPKO's dhe/ose autoritetit të autorizuar, posaçërisht mënyrës së përdorimit të shërbimit dhe në lidhje me hetimin e ndonjë kundërvajtjeje.
6.7 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.
6.8 Përdoruesi është i obliguar të paguaj të gjitha pagesat dhe detyrimet në përputhje me Marrëveshjen.
6.9 Përdoruesi duhet menjëherë të lajmëroj IPKO' n në lidhje me problemet eventuale me shërbimet ose produktet që është duke i përdorur.
6.10 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.

6.11 BARTSHMËRIA

6.11.1 Çdo Përdorues i shërbimit mobil apo fiks, ka të drejtë të kërkojë bartjen e numrit të tij ekzistues tek një operator tjetër.
6.11.2 Bartja realizohet sipas parimit "recipient-led", ku operatori pranues (i ri) udhëheq dhe menaxhon procesin teknik të bartjes.
6.11.3. 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.

6.11.4 PROCEDURA E BARTSHMËRISË

6.11.4.1. 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.
6.11.4.2 Për numrat mobil, konfirmimi bëhet përmes SMS-it me kod verifikimi; për numrat fiks, përmes telefonatës IVR.
6.11.4.3 IPKO, si operator donator, verifikon vlefshmërinë e kërkesës brenda afateve të përcaktuara nga ARKEP dhe sistemit CRDB.
6.11.4.4 Procesi realizohet automatikisht brenda një (1) dite pune për numrat individualë dhe tre (3) ditë pune për numrat biznesorë ose grupet me shumë numra.
6.11.4.5 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 6.11.4.5 të këtij neni, pra (1) dite pune.

6.11.5 KUFIZIMET DHE REFUZIMET

6.11.5.1 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.

6.11.6 KOMPENSIMI I KREDISË SË MBETUR

6.11.6.1 Në rastet e numrave me parapagim, pas përfundimit të bartjes, Përdoruesi ka të drejtë të kërkojë rimbursimin e kredisë së mbetur.
6.11.6.2 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.
6.11.6.3 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.
6.11.6.4 Kompensimi është subjekt i një tarife proporcionale që nuk mund të kalojë shumën prej tre (3) euro, me kufi minimal prej tre (3) euro.
6.11.6.5 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 Rimbursimi mund të bëhet nëpërmjet formave të tjera të përcaktuara nga IPKO.
6.11.6.6 Kredia nuk bartet automatikisht tek operatori i ri; Përdoruesi duhet të bëjë kërkesë të posaçme.

6.11.7 SHKËPUTJA E KONTRATËS NË RASTIN E BARTJES

6.11.7.1 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.
6.11.7.2 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.
6.11.7.3 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.
6.11.7.4 IPKO rezervon të drejtën e faturimit proporcional deri në datën e përfundimit të shërbimit të bartur.

6.11.8 REPATRIATION DHE COOLING-OFF

6.11.8.1 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.
6.11.8.2Përdoruesi 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).
6.11.8.3 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.
6.11.8.4 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.

6.11.9 DETYRIMET E PËRDORUESIT

6.11.9.1 Përdoruesi është i detyruar të shlyejë të gjitha detyrimet e prapambetura ndaj IPKO-s përpara bartjes së numrit.
6.11.9.2 Përdoruesi duhet të paraqesë të dhëna të sakta dhe dokumente të vlefshme identifikimi.
6.11.9.3 Përdoruesi pranon se shërbimet shtesë si pako, bonuset apo voicemail nuk bartën gjatë procesit të bartjes.
6.11.9.4 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.

Neni 7 – Aktivizimi i SIM/ e SIM Kartelës, ndryshimi i Përdoruesit/ shitja/ humbja e SIM kartelës dhe Vjedhja

7.1 Përdoruesi duhet të bëj aktivizimin e shërbimit të telefonisë mobile jo më larg se një 90 ditë nga blerja/regjistrimi i kartelës. Aktivizimi i shërbimit bëhet duke bërë thirrjen e parë ose duke thirr *499# nga SIM/eSIM kartela. Pas kalimit të afatit 90 ditor, IPKO do të bëj bllokimin dhe rishitjen e numrit të Përdoruesit.
7.2 Kartela 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.
7.3 Përdoruesi fundor 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. Përdoruesi fundor mund të fshijë profilin eSIM nga pajisja (p.sh. nëse Përdoruesi fundor dëshiron të shesë pajisjen e tij).
7.4 Ndryshimi 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.
7.5 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).
7.6 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.
7.7 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.
7.8 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.

7.9.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.

7.10 Përdoruesit gjithashtu mund ti aktivizojnë pakot e internetit mobil përmes kodit te shkurtër ("USSD"), pako për të cilat do të faturohet si shërbime shtesë, në faturën mujore. Çmimet dhe mënyra e aktivizimit për pakot e internetit janë të vendosura në faqen zyrtare te IPKO's www.ipko.com.

7.11Kontrollimi i gjendjes se pakove TIP, bëhet duke thirrur kodin *110#, ndërsa kontrollimi i gjendjes së pakove INFINIT, bëhet duke thirrur në kodin *123#.

Neni 8 – Çmimi, tarifat dhe mënyra e pagesës

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

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

8.3. IPKO do të publikoj paraprakisht përmbajtjen dhe kohëzgjatjen e pakove.

8.4 Çmimet e shërbimeve janë të publikuara në listën e çmimeve të IPKO-s. IPKO rezervon të drejtën për të ndryshuar këto çmime, duke e njoftuar paraprakisht Përdoruesin, në faqen e internetit të IPKO-s www.ipko.com.

8.5 Kushtet e pagesës - Përdoruesi 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.

8.6 Në 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.

8.7Nëse 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.

8.8 Në rast të mos pagesës së faturës nga ana e Përdoruesit, IPKO do të aplikojë masat e listuara më poshtë:

o Njoftim përmes Email-it;
o Njoftim përmes SMS-it;
o Thirrje nga IPKO ;
o Bllokimi i thirrjeve ne roaming;
o Bllokimi i thirrjeve dalëse;
o Pezullimi (bllokimi i thirrjeve dalëse edhe hyrëse);
o De aktivizim/terminimi i shërbimit; dhe
o Dërgimi i lëndës për kompensim të borxhit ndaj IPKO's tek Përmbaruesi privat/ Gjykatë. Në rast të tillë, IPKO do të aplikojë ndëshkimet për vonesa në pagesa ne përputhje me Ligjet e aplikueshme në Kosovë.

8.9Në rast se pas pezullimit, Përdoruesi nuk paguan faturat, IPKO rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin dhe te de aktivizon numrin.

8.10Përdoruesi mund të kontrollojë llogarinë e tij në çdo kohë duke telefonuar në numrin e shkurtë *123#.

8.11 Përdoruesi ka për obligim qe ti jap IPKO's informatat e sakta, përkatësisht email-in si dhe adresën e vendbanimit, ne mënyrë qe ti pranoj faturat e lëshuara nga IPKO.

8.12 Faturat për shërbimin e ofruar nga IPKO, Përdoruesi do ti pranoj ne tri forma te ndryshme: SMS fature, PDF email fature, selfcare portal.

8.13Çasje në sistemin self-care portal bëhet duke ndjekur hapat me poshtë:

- Përdoruesi duhet fillimisht ta nënshkruaj Kontratën për ofrimin e shërbimit;
- 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 (selfcare portal)
- Përdoruesi do ta pranoj një token kod e SMS sa herë që ai / ajo do të kërkojë për të lidhur në portalin biznesit(self-care portal) .
- Në këtë portal Përdoruesi do të ketë qasje ne të gjitha fatura edhe për muajt e mëparshëm.

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

9.1 Marrëveshja për shërbimet e telefonisë për biznese me kontratë (faturim mujor) do të hyjë në fuqi në datën e nënshkrimit të saj dhe do të jetë në fuqi për periudhën e përcaktuar ne kontratën kryesore. Pas skadimit te afatit fillestare kontrata do të vazhdoje të jetë për afat të pacaktuar kohor, përderisa Përdoruesi nuk e ndërprenë shërbimin ne përputhje me këto kushte.

9.2 IPKO dhe Përdoruesi rezervojnë të drejtën për ndërprerjen e marrëveshjes para skadimit të kontratës së detyrueshme, me njoftim paraprak me shkrim prej 1 muaj, me kusht qe Përdoruesi ka kryer të gjitha detyrimet financiare ndaj IPKO's para njoftimin për shkëputje.

9.3 Në rast të ndërprerjes të kësaj kontrate nga Përdoruesi para skadimit të periudhës kontraktuese, Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n sipas kushteve të përcaktuara në Kontratën për shërbimet e telefonisë mobile për biznese, përkatësisht shërbimet e telefonisë mobile për Përdorues me Kontrata për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (faturim mujor).

9.4 Përdoruesi pajtohet se në rast të ndërprerjes së Kontratës 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.

9.5 Përdoruesi do të informohet 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 te drejtë të shkëpusë Kontratën, pa u ndëshkuar.

9.6 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.

9.7 Përdoruesi ka të drejtë të shkëpusë Marrëveshjen në rast se IPKO do të rris tarifën për shërbimin e përcaktuar me Marrëveshje, pa u ndëshkuar deri në ditën e fundit të muajit pas pranimit të faturës së parë si rezultat i këtyre ndryshimeve.

9.8 Përdoruesi mund të shkëpus kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë në ditë punë, brenda orarit zyrtar të punës 08:00-16:00. Kërkesa do të trajtohet po ashtu në ditë punë, gjatë orarit të punës 08:00-16:00. Marrëveshja do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga përdoruesi, edhe nëse kërkon shkëputje të menjëhershme. IPKO do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek përdoruesi.

9.7 Ne rastet kur Përdoruesi dëshiron ta ndërpresë kontratën para skadimit te afatit kontraktues atëherë Përdoruesi është i detyruar të kompensojë IPKO-n në vlerën e investimeve të ofrimit të këtij shërbimi, rrjedhimisht vlerën e muajve të mbetur të përcaktuar në Kontratën kryesore.

Neni 10 - Pezullimi dhe anulimi i shërbimeve

10.1 IPKO mundet, me njoftim paraprak, të pezulloj Shërbimet Përdoruesit në tërësi ose pjesërisht në rast se Përdoruesi dështon të kryej detyrimet në afat të çfarëdo shume ndaj IPKO-s me anë të kësaj Marrëveshjeje në datën e caktuar të specifikuar në faturë, ose në rast të kryerjes së ndonjë aktiviteti mashtrues ndaj produkteve dhe shërbimeve të IPKO's.

10.2 IPKO mund, pa njoftim paraprak, të anuloj Shërbimet Përdoruesit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim:

i. kur Përdoruesi nuk përmbush obligimet që dalin nga Marrëveshja (dhe veçanërisht Obligimet e Përdoruesit të përcaktuara në këtë dokument) ose ndonjë ligji.
ii. Përdoruesi i ofron IPKO's informata të falsifikuara, të pasakta ose mashtruese ose nuk e njofton IPKO' n për ndonjë ndryshim që ngjan, siç kërkohet Nenin 6 të këtyre Kushteve.

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

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

11.1 **Mbrojtja e të dhënave, privatësia e përdoruesve të IPKO's** . IPKO në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale përpunon te dhënat personale të përdoruesve të shërbimeve të saj të komunikimeve elektronike, që përfshijnë emër, mbiemër, numër personal, adresë, numër telefoni fiks, numër mobil, adresë email. Përdoruesi mund të informohet në faqen zyrtare të IPKO's https://www.ipko.com/private/mbrojtja-e-te-dhenave/ /lidhur me procedurat e ruajtjes dhe të përpunimit të të dhënave personale. Përdoruesi gjithashtu mund të paraqes çfarëdo kërkese apo ankese me shkrim në lidhje me përdorimin e të dhënave, në email adresën dpo@ipko.com.

11.2 Bashkëpunimi me organe të rendit. Përdoruesi mban përgjegjësi të plotë për informacionin, apo përmbajtjen e të dhënave, të cilat i transmeton dhe i bartë te personat e tretë nëpërmjet rrjetit të telefonisë mobile të IPKO's. IPKO nuk mban kurrfarë përgjegjësie për këtë përmbajtje, si edhe as për të dhënat, të cilat Përdoruesi i pranon nga palët e treta, nëpërmjet rrjetit të IPKO's. Në pajtim me ligjet në fuqi në Kosovë, IPKO do të bashkëpunojë me organe të rendit për kërkesat që këto organe do të kenë lidhur me shërbimin në fjalë që përdor Përdoruesi.

11. 3 Shërbimet emergjente. Shërbimet emergjente ofrohen për Përdoruesin me Kontratë për abonim në shërbimet e telefonisë mobile për biznese me kontratë (faturim mujor), 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 inicuar thirrjen.

Neni 12 - Bartja e të drejtave dhe obligimeve dhe kufizimi i përgjegjësisë

12.1 Përdoruesi nuk ka të drejtë të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek palët e treta, pa miratimin paraprak me shkrim të IPKO's.

12.2 IPKO ruan të drejtën të bart të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek pasuesi ligjor i IPKO's.

12. 3 Aq sa është e lejuar me ligj, IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë lëndim, humbje ose dëmtim, që rezulton në mënyrë direkte nga përdorimi i shërbimeve apo produkteve të IPKO's nga Përdoruesi ose nga paaftësia e Përdoruesit të përdor shërbimet e IPKO's. IPKO nuk është përgjegjës për ndonjë shërbim apo produkt që është shitur nga ndonjë agjent tregtar i paautorizuar apo palë e trete e paautorizuar.

Neni 13 - Forca Madhore:

13.1 Asnjëra palë nuk është e përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve të shkaktuara nga ose që rezultojnë nga Forca Madhore, e që paraqesin çështje përtej kontrollit të arsyeshëm të ndonjërës nga palët, që përfshin ngjarjet që janë të paparashikueshme, të papritura, të pa rezistueshme dhe përtej kontrollit të palëve, siç është moti i ashpër dhe ekstrem, përmbytje, rrëshqitje dheu, tërmet, stuhi, vetëtimë, zjarr, pandemi, akte terrorizmi, luftë (me apo pa deklarimin e luftës), trazira, eksplodime, grevë ose protesta të punëtorëve, trazira civile, sabotazh, shpronësim nga ana e qeverisë ose akte tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të Palës përkatëse. IPKO nuk është përgjegjëse për dështimin e përmbushjes së obligimeve në rast të:

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

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

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

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

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

Neni 15– Ligji në fuqi

Këto kushte do të udhëhiqen dhe interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Kosovë.

Neni 16 – Dispozitat përfundimtare

16.1 Marrëveshja në tërësi e zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme në mes të Përdoruesit dhe IPKO's dhe përbën Marrëveshjen në tërësi në lidhje me objektin e saj dhe nuk duhet të ndryshohet ose përmirësohet, përveç se me shkrim dhe nënshkruar nga përfaqësuesit e autorizuar nga të dy palët. Në rast se ndonjë dispozitë në Marrëveshje është e paligjshme ose e pa zbatueshme do të ndahet dhe largohet nga Marrëveshja, dispozitat e mbetura do të qëndrojnë në fuqi dhe IPKO do të gjej me kohë zëvendësim.

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

16.3 IPKO siguron transparencë të plotë për Abonuesit duke publikuar informacionin për procesin e bartjes dhe kompensimit të kredisë së mbetur në faqen zyrtare të kompanisë dhe në materialet informuese për përdoruesit.