

PËRMBLEDHJA E KONTRATËS

KOSOVANET

Kjo përmbledhje paraqet elementet kryesore të ofertës së shërbimit. Informacioni i plotë gjendet në Kontratën e Abonimit, Kushtet e Përgjithshme dhe të Veçanta dhe dokumentet tjera përbërëse.

1. Të dhënat kryesore

Ofruesi	KOSOVANET
Adresa	Skënderbeu, p.n., Kamenicë
NUI	811330357
Telefon	044 295 942
E-mail	info@kosovanet.net
Web	www.kosovanet.net
Nr. i kontratës / Përdoruesi	_____ / _____

2. Shërbimi, aktivizimi dhe pajisjet

Pakoja e zgjedhur: _____ Shërbimi: ☐ Internet ☐ Internet + TV

Kufiri mujor i të dhënave: Pa kufi të paracaktuar (GB/TB), përveç nëse oferta individuale përcakton shprehimisht ndryshe.

Aktivizimi dhe instalimi kryhen jo më vonë se shtatë (7) ditë pune nga lidhja e kontratës, përveç rasteve të përcaktuara në kontratë.

Tarifa e aktivizimit/instalimit: 0.00 € me TVSH.

Pajisjet e dhëna në shfrytëzim mbeten pronë e KOSOVANET dhe evidentohen me model, numër serik dhe vlerë.

3. Shpejtësia e internetit

Pako	Max DL	Min DL	Usual DL	Max UL	Min UL	Usual UL
100	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
200	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps
500	500 Mbps	250 Mbps	400 Mbps	250 Mbps	125 Mbps	200 Mbps
1000	1000 Mbps	500 Mbps	800 Mbps	500 Mbps	250 Mbps	400 Mbps

Në kopjen individuale të Përmbledhjes mund të shfaqet vetëm rreshti i pakos së kontraktuar.

Parametrat shtesë të cilësisë për paketën e kontraktuar: Latency _____ ms | Jitter _____ ms | Packet loss _____ %.

4. Çmimi

Tarifa mujore e pakos: _____ € me TVSH

Për pakot e kombinuara: Internet _____ € me TVSH | TV _____ € me TVSH | Tjetër _____ € me TVSH.

Tarifa e instalimit/aktivizimit: 0.00 € me TVSH

Tarifa tjera të njehershme: _____

Totali mujor: _____ € me TVSH

5. Kohëzgjatja, ripërtëritja dhe përfundimi

Periodha fillestare e detyrueshme është 12 muaj. KOSOVANET e njofton Përdoruesin së paku 30 ditë para përfundimit të periudhës fillestare për datën e përfundimit, mënyrën e përfundimit, pasojat e zgjatjes automatike dhe këshillën më të mirë tarifore.

Nëse Përdoruesi nuk kërkon përfundimin, kontrata zgjatet automatikisht për kohë të pacaktuar, pa periudhë të re detyruese 12-mujore. Pas zgjatjes automatike, Përdoruesi mund ta përfundojë kontratën në çdo kohë me njoftim së paku 5 ditë para përfundimit të periudhës së faturuar, pa kosto shtesë për përfundim.

Në rast të përfundimit gjatë nëntë muajve të parë, çdo kompensim llogaritet vetëm sipas Rregullores Nr. 61 dhe Nenit 5 të kontratës.

6. Ankesat dhe kompensimi

Ankesa për faturë: brenda 15 ditëve nga marrja e faturës. Ankesa për cilësi: brenda 30 ditëve nga ofrimi i shërbimit ose paraqitja e problemit. KOSOVANET përgjigjet brenda 15 ditëve nga pranimi.

Ankesat mund të paraqiten me telefon, e-mail, në zyrë ose përmes formularit elektronik të publikuar nga KOSOVANET. Ankesa regjistrohet dhe Përdoruesi merr konfirmim ose numër referues.

Në rast të ndërprerjes së shërbimit për të paktën 12 orë, pa faj të Përdoruesit, KOSOVANET kompenson 24 orë shërbim për çdo periudhë prej 12 orësh të humbur, përveç rasteve të forcës madhore sipas Rregullores Nr. 61.

Nëse Përdoruesi nuk pajtohet me përgjigjen me shkrim të KOSOVANET, ai mund t'i drejtohet ARKEP-it brenda pesëmbëdhjetë (15) ditësh nga marrja e përgjigjes. Nëse KOSOVANET nuk përgjigjet brenda afatit të trajtimit të ankesës, Përdoruesi mund t'i drejtohet ARKEP-it pas skadimit të këtij afati.

7. Përdoruesit me aftësi të kufizuara

KOSOVANET do t'ua ofrojë informacionet kontraktuale përdoruesve me aftësi të kufizuara në format të qasshëm, kur kjo kërkohet dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.

8. Konfirmimi

PËRDORUESI	PËR KOSOVANET
Emri: _____	Emri: _____
Nënshkrimi: _____	Nënshkrimi: _____
Data: _____	Data: _____

KOSOVANET

Skënderbeu, p.n., Kamenicë | NUI: 811330357 | Tel: 044 295 942 | info@kosovanet.net | www.kosovanet.net

KONTRATË ABONIMI

për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike

Nr. i kontratës	_____	Data e nënshkrimit	____/____/____
Data e aktivizimit	____/____/____	Pakoja	_____
Tarifa mujore	_____ € me TVSH	Instalimi/aktivizimi	0.00 € me TVSH

1. Të dhënat e Përdoruesit

Emri dhe mbiemri	
Nr. personal / dokumenti	
Adresa	
Telefoni / E-mail	

2. Vendi i instalimit

Adresa e instalimit	
Komuna/Vendi	
Personi kontaktues / Telefoni	

3. Shërbimi i kontraktuar

Pakoja: ☐ 100 ☐ 200 ☐ 500 ☐ 1000 ☐ Tjetër: _____

Shërbimet: ☐ Internet ☐ Internet + TV ☐ Tjetër: _____

Për paket e kombinuara, çmimi i elementeve individuale: Internet _____ € me TVSH | TV _____ € me TVSH | Tjetër _____ € me TVSH.

Periudha fillestare e detyrueshme: 12 muaj

Pas përfundimit të periudhës fillestare, kontrata zgjatet automatikisht për kohë të pacaktuar, pa krijuar periudhë të re detyruese 12-mujore, sipas Nenit 5.

4. Parametrat e internetit

Emërtimi i pakos i referohet shpejtësisë maksimale të Download-it. Shpejtësia maksimale e Upload-it është 50% e shpejtësisë maksimale të Download-it.

Parametri	Download	Upload
Shpejtësia maksimale	_____ Mbps	_____ Mbps
Shpejtësia minimale	_____ Mbps	_____ Mbps
Shpejtësia e zakonshme	_____ Mbps	_____ Mbps
Parametër shtesë i cilësisë		Vlera e kontraktuar / e publikuar
Latency	_____ ms	
Jitter	_____ ms	
Packet loss	_____ %	

5. Pajisjet e dhëna në shfrytëzim

Pajisja	Modeli / Nr. serik	Vlera reale e tregut	Çmimi për klientin	Amortizimi
ONT/ONU		€	€	muaj
Router Wi-Fi		€	€	muaj
STB / pajisje TV		€	€	muaj
Tjetër		€	€	muaj

Pajisjet e shënuara më sipër mbeten pronë e KOSOVANET, përveç nëse përcaktohet shprehimisht ndryshe me shkrim.

6. Përmbledhja e kontratës dhe marketingu

☐ Përdoruesi konfirmon se para lidhjes së kontratës i është vënë në dispozicion Përmbledhja e Kontratës.

Marketing i drejtpërdrejtë: ☐ PO ☐ JO

Mosdhënia ose tërheqja e pëlqimit për marketing nuk ndikon në ofrimin e shërbimit të kontraktuar.

7. Deklarimi dhe nënshkrimet

Me nënshkrimin e kësaj kontrate, Përdoruesi deklaron se të dhënat e dhëna janë të sakta; se ka pranuar ose i janë vënë në dispozicion Përmbledhja e Kontratës dhe Kushtet e Përgjithshme dhe të Veçanta; dhe se është informuar për çmimin, kohëzgjatjen, vazhdimin dhe përfundimin e kontratës, parametrat e cilësisë dhe procedurën e ankesave.

PËRDORUESI	PËR KOSOVANET
Emri: _____	Emri: _____
Nënshkrimi: _____	Nënshkrimi: _____
Data: _____	Data: _____

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE TË VEÇANTA

për shfrytëzimin e shërbimeve të Internetit dhe Televizionit

Kjo kontratë hartohet dhe zbatohet në përputhje me legjislacionin në fuqi në Republikën e Kosovës dhe me Rregulloren Nr. 61 të ARKEP-it për kontratat, transparencën, publikimin e informatave dhe masat mbrojtëse për përdoruesit fundorë.

Neni 1 – Përgjegjësitë e KOSOVANET

1.1 KOSOVANET obligohet t'i ofrojë Përdoruesit shërbimet e kontraktuara në përputhje me kontratën individuale, kushtet e kësaj marrëveshjeje, paketën e zgjedhur dhe legjislacionin në fuqi.

1.2 KOSOVANET do t'i mundësojë Përdoruesit qasje në rrjet dhe në shërbimet e kontraktuara për qëllimin dhe në kushtet e përcaktuara në këtë marrëveshje.

1.3 Pas lidhjes së kontratës, KOSOVANET do ta aktivizojë shërbimin dhe do t'i kryejë instalimet e nevojshme brenda afatit të përcaktuar me kontratë, dhe në çdo rast jo më vonë se shtatë (7) ditë pune, përveç kur palët pajtohen për një datë tjetër, Përdoruesi kërkon shtyrjen e instalimit, instalimi pengohet nga rrethana jashtë kontrollit të arsyeshëm të KOSOVANET, ose në lokacionin e kërkuar nuk ekziston infrastruktura teknike e nevojshme.

1.4 Gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës, Përdoruesi mund të kërkojë zhvendosjen e shërbimit në një adresë tjetër. Zhvendosja realizohet vetëm nëse KOSOVANET ka mundësi teknike dhe infrastrukturë në adresën e re. Tarifa për zhvendosjen e shërbimit është 10.00 € me TVSH, nëse i është bërë e ditur Përdoruesit para realizimit. Nëse Përdoruesi ndryshon vendbanimin dhe KOSOVANET nuk mund ta ofrojë shërbimin në adresën e re, Përdoruesi ka të drejtë ta përfundojë kontratën pa kompensim për përfundim të parakohshëm, sipas Rregullores Nr. 61.

1.5 KOSOVANET është përgjegjëse për mirëmbajtjen e rrjetit dhe pajisjeve që janë në pronësi të saj, përveç rasteve kur dëmtimi është shkaktuar nga Përdoruesi, persona të tretë ose rrethana jashtë kontrollit të arsyeshëm të KOSOVANET.

Neni 2 – Cilësia e shërbimit

2.1 KOSOVANET obligohet t'i ofrojë Përdoruesit shërbimin e qasjes në internet në përputhje me parametrat e cilësisë të përcaktuar në kontratë, paketën e zgjedhur, Rregulloren Nr. 61 të ARKEP-it dhe legjislacionin tjetër në fuqi.

2.2 Për secilën paketë të internetit fikse, KOSOVANET përcakton shpejtësinë maksimale, shpejtësinë e reklamuar, shpejtësinë minimale të garantuar dhe shpejtësinë e zakonshme në dispozicion, si për Download ashtu edhe për Upload.

2.3 Për rrjetet fikse, shpejtësia minimale e garantuar e Download-it dhe Upload-it është së paku 50% e shpejtësisë maksimale përkatëse, ndërsa shpejtësia e zakonshme në dispozicion është së paku 80% e shpejtësisë maksimale përkatëse. Shpejtësia e zakonshme në dispozicion duhet të jetë e arritshme së paku 90% të kohës gjatë ditës.

2.4 Emërtimi i pakos i referohet shpejtësisë maksimale të Download-it. Shpejtësia maksimale e Upload-it është 50% e shpejtësisë maksimale të Download-it. Shpejtësia minimale dhe shpejtësia e zakonshme llogariten veçmas për Download dhe Upload, mbi bazën e shpejtësisë maksimale përkatëse.

Pako	Max DL	Min DL	Usual DL	Max UL	Min UL	Usual UL
100	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
200	200 Mbps	100 Mbps	160 Mbps	100 Mbps	50 Mbps	80 Mbps
500	500 Mbps	250 Mbps	400 Mbps	250 Mbps	125 Mbps	200 Mbps
1000	1000 Mbps	500 Mbps	800 Mbps	500 Mbps	250 Mbps	400 Mbps

2.5 Orët e pikut (peak hours) për shërbimin e internetit janë nga ora 20:00 deri në 00:00, përveç nëse KOSOVANET, në bazë të matjeve reale të rrjetit dhe kërkesave rregullatore, përcakton dhe publikon një interval tjetër.

2.6 Parametrat shtesë të cilësisë së shërbimit përfshijnë së paku vonesën (latency), variacionin e vonesës (jitter) dhe shkallën e humbjes së paketave (packet loss). Vlerat e zbatueshme për paketën e kontraktuar përcaktohen në kontratën individuale, Përmbledhjen e Kontratës ose informacionin e publikuar nga KOSOVANET, sipas kërkesave të ARKEP-it dhe metodologjisë së zbatueshme.

2.7 Për vlerësimin e performancës së shërbimit mund të përdoret platforma zyrtare ARKEP Nettest ose metoda tjetër e përcaktuar nga ARKEP.

2.8 Për matjen e shpejtësisë së internetit, Përdoruesi duhet, kur është teknikisht e mundur, ta lidhë pajisjen drejtpërdrejt me pajisjen fundore të KOSOVANET përmes kabllos Ethernet dhe të minimizojë trafikun paralel nga pajisjet e tjera. Rezultatet e matjeve përmes Wi-Fi mund të ndikohen nga distanca, interferencat radio, karakteristikat e pajisjes së Përdoruesit dhe numri i pajisjeve të lidhura.

2.9 KOSOVANET do të monitorojë kapacitetet e rrjetit dhe do të ndërmarrë masa të arsyeshme për të parandaluar ose eliminuar mbingarkesën dhe degradimin e ndjeshëm të cilësisë së shërbimit.

2.10 KOSOVANET ka të drejtë të zbatojë masa të arsyeshme, transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale të menaxhimit të trafikut kur kjo është e nevojshme për ruajtjen e integritetit, sigurisë, stabilitetit dhe funksionimit normal të rrjetit, për parandalimin ose eliminimin e mbingarkesës, degradimit të cilësisë, sulmeve, keqpërdorimit ose ndikimit negativ në përdoruesit e tjerë. Këto masa mund të përfshijnë, sipas rastit, kufizimin e përkohshëm të shpejtësisë, prioritetizimin teknik të trafikut, kufizimin e sesioneve ose masa të tjera teknike të nevojshme, vetëm për aq kohë sa ekziston shkaku që i ka bërë të nevojshme.

2.11 KOSOVANET mund të ndërhyjë kur një Përdorues gjeneron trafik të vazhdueshëm, jashtëzakonisht të lartë ose disproporcional, në Download ose Upload, i cili shkakton ose kontribuon në mbingarkesë të një segmenti të rrjetit; degradon cilësinë e shërbimit të përdoruesve të tjerë; rrezikon funksionimin normal, sigurinë ose integritetin e rrjetit; ose përdor në mënyrë të vazhdueshme kapacitetin e paketës rezidenciale në mënyrë të ngjashme me një shërbim të dedikuar, server, hosting, transit, seedbox ose përdorim tjetër intensiv profesional apo komercial. Në këto raste, KOSOVANET mund të aplikojë masa të përkohshme teknike, përfshirë kufizimin e shpejtësisë, deri në normalizimin e trafikut ose eliminimin e shkakut. Në rast të përdorimit të përsëritur, të vazhdueshëm ose të rëndë, KOSOVANET mund

ta njoftojë Përdoruesin dhe t'i kërkojë kalimin në një paketë ose shërbim më të përshtatshëm. Nëse Përdoruesi vazhdon me përdorimin që cenon rrjetin ose përdoruesit e tjerë edhe pas njoftimit, KOSOVANET mund të ndërmarrë masa sipas Nenit 8, përfshirë pezullimin ose përfundimin e shërbimit, në përputhje me kontratën dhe legjislacionin në fuqi.

2.12 Paketat për Përdorues privat janë të destinuara për përdorim personal dhe familjar. Pa marrëveshje paraprake me shkrim me KOSOVANET, Përdoruesi nuk lejohet ta rishesë shërbimin; të ofrojë qasje publike ose me pagesë të persona të tretë; ta përdorë lidhjen rezidenciale si kapacitet për hosting, transit, serverë me trafik të vazhdueshëm intensiv ose shërbime të ngjashme komerciale; ose ta përdorë shërbimin si zëvendësim për një linjë të dedikuar afariste në mënyrë që shkakton ngarkesë të vazhdueshme ose jo proporcionale në rrjet. Shkelja e kësaj pike konsiderohet shkelje kontraktuale dhe mund të rezultojë në paralajmërim, kufizim të përkohshëm, kërkesë për ndryshim të paketës, pezullim ose përfundim të shërbimit, sipas rëndësisë dhe përsëritjes së shkeljes.

2.13 KOSOVANET mund të kryejë ndërprerje të përkohshme për mirëmbajtje, modernizim, avancim ose ndërhyrje teknike të nevojshme, duke respektuar detyrimet për njoftim sipas rregullave të aplikueshme.

2.14 KOSOVANET do të ndërmarrë masa për sanimin e defekteve dhe pengesave në rrjetin e vet sa më shpejt që është teknikisht e mundur. Për matjen dhe raportimin e kohës së riparimit të defekteve, KOSOVANET përdor tregues statistikorë të cilësisë së shërbimit.

2.14.1 Si objektivi i deklaruar i cilësisë së shërbimit, KOSOVANET synon që së paku 80% e defekteve të raportuara të zgjidhen brenda njëzet e katër (24) orëve dhe së paku 95% e defekteve të raportuara të zgjidhen brenda shtatëdhjetë e dy (72) orëve. Këto afate janë tregues statistikorë të performancës së përgjithshme dhe nuk përbëjnë garanci absolute se çdo defekt individual do të zgjidhet brenda këtyre afateve. Rastet e forcës madhore dhe rrethanat jashtë kontrollit të arsyeshëm të KOSOVANET trajtohen sipas Nenit 12 dhe legjislacionit në fuqi.

2.15 KOSOVANET nuk mban përgjegjësi për degradim të performancës që shkaktohet nga rrjeti i brendshëm LAN/Wi-Fi i Përdoruesit, pajisjet e tij, konfigurimet e tyre, interferencat radio ose faktorë të tjerë jashtë kontrollit të KOSOVANET.

2.16 Në rast të mospërputhjes domethënëse, të vazhdueshme ose të përsëritur ndërmjet performancës faktike të shërbimit dhe parametrave të kontraktuar, Përdoruesi duhet ta njoftojë KOSOVANET. Nëse KOSOVANET nuk e eliminon mospërputhjen brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve, Përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet ARKEP-it. Nëse ARKEP, përmes matjeve profesionale në pajisjen fundore, vërteton mospërputhjen, Përdoruesi ka të drejtë ta përfundojë kontratën pa kosto shtesë, përveç vlerës së lejuar për pajisjet fundore të marra në shfrytëzim të cilat zgjedh t'i mbajë, si dhe të ushtrojë mjetet e tjera juridike sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 3 – Përgjegjësitë e Përdoruesit

3.1 Përdoruesi obligohet t'i përdorë shërbimet në përputhje me këtë kontratë dhe legjislacionin në fuqi.

3.2 Përdoruesi nuk lejohet ta përdorë shërbimin për veprimtari të paligjshme, të paautorizuara, mashtruese ose që cenojnë sigurinë, integritetin apo funksionimin normal të rrjetit.

3.3 Përdoruesi nuk lejohet të ndërhyjë në mënyrë të paautorizuar në pajisjet, konfigurimet, kredencialet, sistemet ose infrastrukturën e KOSOVANET.

3.4 Përdoruesi nuk lejohet, pa marrëveshje paraprake me shkrim, ta rishesë shërbimin ose ta shpërndajë atë për qëllime komerciale të persona të tretë.

3.5 Përdoruesi duhet të përmbahet nga përdorimi që shkakton në mënyrë të matshme mbingarkesë, degradim të ndjeshëm të cilësisë së shërbimit ose pengim të përdoruesve të tjerë; në këto raste zbatohen masat e Nenit 2.

3.6 Përdoruesi obligohet t'i paguajë faturat dhe detyrimet e tjera të ligjshme në afatet e përcaktuara.

3.7 Përdoruesi obligohet ta njoftojë KOSOVANET pa vonesë për defektet, ndërprerjet ose problemet me shërbimin kur ato nuk mund të evidentohen automatikisht.

3.8 Përdoruesi duhet të ofrojë të dhëna të sakta dhe të përditësuara për identifikim, kontakt dhe faturim dhe ta njoftojë KOSOVANET për ndryshimet brenda një afati të arsyeshëm.

3.9 Përdoruesi është përgjegjës për ruajtjen e kredencialeve dhe të dhënave të qasjes.

3.10 Në rast të shkeljes së rëndë ose të përsëritur, KOSOVANET mund të ndërmarrë masa proporcionale, përfshirë paralajmërimin, pezullimin ose përfundimin e shërbimit, në përputhje me kontratën dhe ligjin.

Neni 4 – Çmimet, tarifat, faturimi dhe pagesat

4.1 Çmimi mujor i shërbimit përcaktohet në kontratën individuale sipas paketës së zgjedhur. Çmimet dhe tarifat në fuqi publikohen në faqen zyrtare të KOSOVANET dhe në listën zyrtare të tarifave.

4.2 Të gjitha çmimet për Përdoruesit privatë shprehen në Euro dhe përfshijnë TVSH-në, përveç rasteve kur përcaktohet qartë ndryshe.

4.3 Tarifa e aktivizimit/instalimit është 0.00 € me TVSH.

4.4 Faturimi fillon nga data e aktivizimit të shërbimit, përveç nëse në kontratën individuale ose ofertën përkatëse është përcaktuar ndryshe.

4.5 KOSOVANET i lëshon Përdoruesit faturë mujore që përmban së paku periudhën e faturimit, tarifën mujore fikse të paketës, pagesat eventuale shtesë dhe shumën totale për pagesë.

4.6 Përdoruesi obligohet ta paguajë faturën brenda afatit të shënuar në faturë.

4.7 Pagesa mund të kryhet në pikat e autorizuar të KOSOVANET, përmes bankës ose mënyrave të tjera të pagesës që vihen në dispozicion.

4.8 Fatura mund të dorëzohet në formë elektronike ose fizike, sipas mënyrës së përcaktuar ndërmjet palëve.

4.9 Çdo tarifë shtesë për zhvendosje, pajisje, shërbime shtesë ose ndërhyrje tjetër duhet t'i bëhet e ditur Përdoruesit paraprakisht dhe të jetë e përcaktuar në kontratë, listën e tarifave ose ofertën përkatëse.

4.10 Në rast të mospagesës, zbatohen masat dhe procedura e përcaktuar në Nenin 8.

Neni 5 – Hyrja në fuqi, kohëzgjatja dhe përfundimi i kontratës

5.1 Kontrata hyn në fuqi në datën e nënshkrimit, ndërsa periudha fillestare kontraktuale dhe faturimi fillojnë nga data e aktivizimit të shërbimit, përveç nëse palët kanë përcaktuar ndryshe.

5.2 Kontrata lidhet me një periudhë fillestare të detyrueshme prej dymbëdhjetë (12) muajsh.

5.3 KOSOVANET do ta njoftojë Përdoruesin së paku tridhjetë (30) ditë para përfundimit të periudhës fillestare, përmes një mediumi të qëndrueshëm, për datën e përfundimit të periudhës, mënyrën e përfundimit të kontratës, pasojat e zgjatjes automatike dhe këshillën më të mirë tarifore në dispozicion.

5.4 Nëse Përdoruesi nuk kërkon përfundimin e kontratës në fund të periudhës fillestare, kontrata zgjatet automatikisht për kohë të pacaktuar, pa krijuar periudhë të re detyruese 12-mujore.

5.5 Pas zgjatjes automatike, Përdoruesi ka të drejtë ta përfundojë kontratën në çdo kohë, duke e njoftuar KOSOVANET së paku pesë (5) ditë para përfundimit të periudhës së faturuar, pa kosto shtesë për përfundimin e kontratës, përveç tarifave për shërbimet e ofruara gjatë periudhës së njoftimit.

5.6 Nëse Përdoruesi e përfundon kontratën gjatë nëntë (9) muajve të parë të periudhës fillestare, KOSOVANET mund të kërkojë kompensim për përfundim të parakohshëm vetëm në masën e lejuar nga Rregullorja Nr. 61. Shuma e kompensimit nuk mund të tejkalojë tarifën mujore të shërbimit për periudhën e mbetur deri në përfundimin e muajit të nëntë (9). Pas muajit të nëntë nuk kërkohet kompensim për përfundim të parakohshëm, përveç detyrimeve të lejuara lidhur me pajisjet fundore.

5.7 Përdoruesi nuk ngarkohet me kompensim për përfundim të parakohshëm në rastet kur Rregullorja Nr. 61 ose legjislacioni në fuqi i njeh të drejtën për përfundim pa kosto shtesë.

5.8 Nëse Përdoruesi ndryshon vendbanimin dhe KOSOVANET nuk ka mundësi teknike ose infrastrukturë për ofrimin e shërbimit në adresën e re, Përdoruesi ka të drejtë ta përfundojë kontratën pa kompensim për përfundim të parakohshëm.

5.9 Përfundimi i kontratës nuk e liron Përdoruesin nga pagesa e faturave dhe detyrimeve të krijuara deri në datën efektive të përfundimit.

5.10 Pas përfundimit të kontratës, Përdoruesi obligohet t'i kthejë pajisjet që janë pronë e KOSOVANET sipas Nenit 6.

5.11 Në rast të ndryshimit të njëanshëm të kushteve kontraktuale nga KOSOVANET, Përdoruesi njoftohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në një medium të qëndrueshëm (SMS, e-mail ose adresë postare) jo më vonë se tridhjetë (30) ditë para hyrjes në fuqi të ndryshimit dhe njëkohësisht informohet për të drejtën për ta përfunduar kontratën pa kosto shtesë nëse nuk i pranon kushtet e reja. Kjo e drejtë mund të ushtrohet brenda dy (2) muajve nga njoftimi. Kjo nuk zbatohet kur ndryshimet janë ekskluzivisht në dobi të Përdoruesit, janë vetëm administrative pa efekt negativ, ose vendosen drejtpërdrejt nga ligji. Kur Përdoruesi kërkon përfundimin mbi këtë bazë, zbatohen afatet dhe konfirmimi në medium të qëndrueshëm sipas Rregullores Nr. 61.

5.12 KOSOVANET mund ta përfundojë kontratën për shkelje të rëndë ose të përsëritur vetëm pas zbatimit të procedurës së njoftimit dhe masave proporcionale, përveç rasteve urgjente të lejuara me ligj.

Neni 6 – Pajisjet fundore

6.1 Pajisjet që KOSOVANET ia jep Përdoruesit në shfrytëzim për ofrimin e shërbimit, përfshirë ONT/ONU, routerin Wi-Fi, STB/marrësin televiziv dhe pajisjet tjera të përcaktuara në kontratën individuale, mbeten pronë e KOSOVANET, përveç nëse përcaktohet ndryshe me shkrim.

6.2 Për çdo pajisje të dhënë në shfrytëzim evidentohet së paku lloji/modeli, numri serik, vlera reale e tregut në momentin e lidhjes së kontratës, çmimi eventual që i ngarkohet Përdoruesit, data e dorëzimit, periudha e amortizimit dhe mënyra e llogaritjes së vlerës së mbetur. Vlera pro rata temporis që mund të kërkohe nëse Përdoruesi zgjedh ta mbajë pajisjen duhet të jetë e përcaktuar ose e llogaritur sipas kushteve të rëna dakord në momentin e lidhjes së kontratës.

6.3 Me përfundimin e kontratës, Përdoruesi obligohet t'i kthejë pajisjet që janë pronë e KOSOVANET në gjendje të rregullt, duke marrë parasysh konsumimin normal, brenda pesë (5) ditësh.

6.4 Nëse Përdoruesi nuk e kthen pajisjen brenda afatit të përcaktuar, ose zgjedh ta mbajë atë kur kjo lejohet, KOSOVANET mund t'ia ngarkojë vetëm vlerën e mbetur të pajisjes (pro rata temporis), sipas vlerës, periudhës së amortizimit dhe metodës së rënë dakord në momentin e lidhjes së kontratës.

6.5 Vlera që i ngarkohet Përdoruesit për pajisjen nuk mund të tejkalojë vlerën reale të tregut dhe, kur zbatohet mbajtja e pajisjes pas përfundimit të kontratës, nuk mund të tejkalojë vlerën e saj pro rata temporis të rënë dakord në momentin e lidhjes së kontratës.

6.6 Në rast të dëmtimit të pajisjes nga pakujdesia, përdorimi i papërshtatshëm, ndërhyrja e paautorizuar ose veprimi i Përdoruesit, KOSOVANET mund të kërkojë kompensim për dëmin real ose vlerën e mbetur të pajisjes, sipas rastit.

6.7 Përdoruesi nuk ngarkohet për dëmtime që rezultojnë nga konsumimi normal, defekti i prodhimit ose defekt që nuk është shkaktuar nga veprimi apo pakujdesia e tij.

6.8 Në rast të humbjes ose vjedhjes së pajisjes, Përdoruesi duhet ta njoftojë KOSOVANET pa vonesë; në rast vjedhjeje mund të kërkohe raport nga organi kompetent.

6.9 KOSOVANET mund t'i zëvendësojë pajisjet e veta për arsye teknike, sigurie, mirëmbajtjeje, modernizimi ose optimizimi të rrjetit.

6.10 Përdoruesi nuk lejohet t'i shesë, tjetërsojë, japë me qira, modifikojë ose dorëzojë personave të tretë pajisjet që janë pronë e KOSOVANET.

6.11 Çdo tarifë ose vlerë që lidhet me pajisjet duhet të jetë e përcaktuar paraprakisht në kontratë, aneks, listën e tarifave ose dokumentin e dorëzimit-pranimi.

Formula e llogaritjes së vlerës së mbetur: $Vlera\ e\ mbetur = Vlera\ fillestare\ e\ rënë\ dakord \times (muajt\ e\ mbetur\ të\ periudhës\ së\ amortizimit / muajt\ totalë\ të\ periudhës\ së\ amortizimit)$, përveç nëse në kontratën individuale është përcaktuar një metodë tjetër e ligjshme dhe e qartë.

Neni 7 – Pajisjet për shërbimin televiziv

7.1 Marrësi televiziv (STB), kartela Smart dhe çdo pajisje tjetër e dhënë në shfrytëzim nga KOSOVANET për ofrimin e shërbimit televiziv mbeten pronë e KOSOVANET, përveç nëse përcaktohet ndryshe.

7.2 Përdoruesi obligohet t'i përdorë dhe mirëmbajë pajisjet sipas udhëzimeve dhe të mos bëjë ndërhyrje teknike, modifikime ose riparime të paautorizuara.

7.3 Në rast të defektit që nuk është shkaktuar nga Përdoruesi, KOSOVANET do ta riparojë ose zëvendësojë pajisjen brenda një afati të arsyeshëm.

7.4 Në rast të dëmtimit nga pakujdesia ose ndërhyrja e paautorizuar e Përdoruesit, mund të kërkohet kompensim sipas Nenit 6.

7.5 Përdoruesi është përgjegjës për instalimet elektrike dhe pajisjet e veta shtëpiake. KOSOVANET nuk mban përgjegjësi për dëme nga instalime elektrike të papërshtatshme, mbitension, rrufe ose faktorë të tjerë jashtë kontrollit të saj, përveç kur dëmi është shkaktuar nga veprimi ose neglizhenca e KOSOVANET.

7.6 Në përfundim të kontratës, pajisjet televizive që janë pronë e KOSOVANET kthehen sipas Nenit 6.

7.7 Lista e kanaleve televizive mund të ndryshojë për shkak të marrëveshjeve me bartësit e të drejtave, ndryshimeve teknike ose kërkesave ligjore/rregullatore. Çdo ndryshim material do të trajtohet dhe komunikohet në përputhje me kushtet kontraktuale, legjislacionin në fuqi dhe kërkesat e autoriteteve kompetente, përfshirë Komisionin e Pavarur të Mediave (KPM), sipas fushës së kompetencës.

Neni 8 – Pezullimi dhe përfundimi i shërbimeve

8.1 KOSOVANET mund ta pezullojë perkohësisht ose ta përfundojë shërbimin vetëm për arsye të përcaktuara në këtë kontratë, Rregulloren Nr. 61 ose legjislacionin në fuqi.

8.2 Në rast të mospagesës, KOSOVANET mund të zbatojë masat e përcaktuara në këtë nen: njoftimin për detyrimin, kufizimin ose pezullimin e shërbimit dhe, kur plotësohen kushtet ligjore e kontraktuale, përfundimin e kontratës dhe arkëtimin e borxhit. Para aplikimit të masave për mospagesë, Përdoruesi njoftohet tridhjetë (30) ditë përpara për shumën e papaguar, faturën/periudhën përkatëse, masën që do të zbatohet dhe mënyrën se si mund të shmangët ajo. Nëse është teknikisht e mundur, kufizimi zbatohet vetëm ndaj shërbimit për të cilin janë shkelur kushtet kontraktuale.

8.3 Nëse detyrimi nuk shlyhet brenda afatit të njoftuar, KOSOVANET mund ta pezullojë perkohësisht shërbimin. Pezullimi nuk e liron Përdoruesin nga detyrimet e krijuara para datës së pezullimit.

8.4 Nëse mospagesa vazhdon dhe plotësohen kushtet ligjore e kontraktuale, KOSOVANET mund ta përfundojë kontratën, të lëshojë faturën përfundimtare, të kërkojë kthimin e pajisjeve dhe të ndërmarrë procedurat ligjore për arkëtimin e borxhit. Çdo kompensim për përfundim të parakohshëm llogaritet vetëm sipas Nenit 5.

8.5 KOSOVANET mund ta pezullojë shërbimin në rast shkeljeje të rëndë ose të përsëritur, ndërhyrjeje të paautorizuara në rrjet ose pajisje, rishitjeje të paautorizuara të shërbimit, cenimit të sigurisë/integritetit të rrjetit ose veprimtarive të paligjshme të konstatuara sipas procedurave ligjore.

8.6 Përpara pezullimit për shkelje të kontratës, KOSOVANET do ta njoftojë Përdoruesin dhe, kur natyra e shkeljes e lejon, do t'i japë mundësi të arsyeshme për ta korrigjuar atë.

8.7 KOSOVANET mund të ndërmarrë masa të menjëhershme pa njoftim paraprak vetëm kur kjo është objektivist e nevojshme për mbrojtjen e sigurisë ose integritetit të rrjetit, parandalimin e një dëmi serioz e të menjëhershëm, ose zbatimin e një urdhri të ligjshëm të autoritetit kompetent. Përdoruesi do të njoftohet sa më shpejt që kjo të jetë e mundur dhe e lejuar.

8.8 Çdo masë e kufizimit ose pezullimit duhet të jetë proporcionale me shkakun dhe nuk do të zgjasë më gjatë se sa është e nevojshme.

8.9 Pasi Përdoruesi ta eliminojë shkakun e pezullimit dhe t'i përmbushë detyrimet përkatëse, KOSOVANET do ta riaktivizojë shërbimin brenda një afati teknikisht të arsyeshëm. Çdo tarifë riaktivizimi duhet të jetë e publikuar paraprakisht.

8.10 KOSOVANET mund ta përfundojë kontratën në rast të shkeljes së rëndë, të vazhdueshme ose të përsëritur, pasi të jenë zbatuar masat e arsyeshme dhe procedurat e njoftimit, përveç rasteve urgjente të lejuara me ligj.

8.11 Pezullimi ose përfundimi i shërbimit nuk e cenon të drejtën e Përdoruesit për të paraqitur ankesë te KOSOVANET dhe, kur plotësohen kushtet, për t'iu drejtuar ARKEP-it.

Neni 9 – Mirëmbajtja e shërbimit, ankesat dhe kujdesi ndaj Përdoruesit

9.1 KOSOVANET ofron mbështetje për Përdoruesit përmes telefonit, e-mailit, zyrës së shërbimit dhe kanaleve të tjera zyrtare të publikuara.

9.2 Përdoruesi mund të raportojë defekte, ndërprerje, probleme teknike, çështje faturimi ose çështje të tjera që lidhen me shërbimet e kontraktuara.

9.3 Kur defekti nuk mund të eliminohet nga distanca, KOSOVANET do të ndërmarrë masat e nevojshme për diagnostikimin dhe sanimin sa më shpejt që është teknikisht e mundur.

9.4 Përdoruesi obligohet t'i mundësojë KOSOVANET qasje të arsyeshme në lokacionin dhe pajisjet e nevojshme për diagnostikimin ose sanimin e defektit.

9.5 Ankesa lidhur me shumën e faturuar duhet të paraqitet brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e faturës, ndërsa ankesa lidhur me cilësinë e shërbimit brenda tridhjetë (30) ditëve nga ofrimi i shërbimit ose paraqitja e problemit.

9.6 Ankesa mund të paraqitet përmes kanaleve zyrtare të KOSOVANET, përfshirë telefonin, e-mailin, adresën postare, zyrën e shërbimit ose formularin elektronik.

9.7 Pas pranimit të ankesës, KOSOVANET do ta njoftojë Përdoruesin pa vonesë dhe do t'i japë numër referues ose konfirmim tjetër të regjistrimit.

9.8 KOSOVANET do ta shqyrtojë ankesën dhe do t'i japë Përdoruesit përgjigje brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga data e pranimit.

9.9 Çdo ankesë regjistrohet në sistemin e KOSOVANET me datën e pranimit, të dhënat identifikuese, objektin e ankesës, statusin dhe datën e përgjigjes.

9.10 Nëse Përdoruesi nuk pajtohet me përgjigjen me shkrim të KOSOVANET, ai mund t'i drejtohet ARKEP-it brenda pesëmbëdhjetë (15) ditësh nga marrja e asaj përgjigjeje. Nëse KOSOVANET nuk përgjigjet brenda afatit prej pesëmbëdhjetë (15) ditësh për trajtimin e ankesës, Përdoruesi mund t'i drejtohet ARKEP-it pas skadimit të këtij afati, sipas procedurës së Rregullores Nr. 61.

9.11 Në rast të mospërputhjes së vazhdueshme ose të përsëritur ndërmjet performancës reale dhe parametrave të kontraktuar, Përdoruesi ka të drejtë të kërkojë korigjimin e problemit, kompensimin ose të drejtat tjera të parashikuara me kontratë dhe ligj.

9.12 Në rast se, pa faj të Përdoruesit, ai nuk ka pasur mundësi ta përdorë shërbimin ose cilësia nuk e ka përmbushur nivelin e kontraktuar, Përdoruesit i takojnë të drejtat për kompensim dhe/ose rimbursim sipas Rregullores Nr. 61. Në rast

të ndërprerjes së shërbimit për të paktën dymbëdhjetë (12) orë, KOSOVANET do ta kompensojë Përdoruesin me njëzet e katër (24) orë shërbim për çdo periudhë prej dymbëdhjetë (12) orësh të humbur. Kur ndërprerja është evidentuar automatikisht nga sistemet e KOSOVANET, periudha e ndërprerjes llogaritet nga momenti i evidentimit. Kur ndërprerja nuk është evidentuar automatikisht, periudha llogaritet nga momenti i raportimit të problemit nga Përdoruesi. Kompensimi zbatohet kur KOSOVANET, pas evidentimit ose raportimit të ndërprerjes, nuk e ka rikthyer shërbimin brenda periudhës përkatëse. Kompensimi mund të realizohet në formën e rimbursimit ose duke zgjatur vlefshmërinë e shërbimit. Ky kompensim nuk aplikohet kur ndërprerja është shkaktuar nga forca madhore dhe është jashtë kontrollit të KOSOVANET, në përputhje me Rregulloren Nr. 61 dhe Nenin 12 të kësaj kontrate.

Neni 10 – Bartja e të drejtave dhe kufizimi i përgjegjësisë

10.1 Përdoruesi nuk mund t'i bartë të drejtat dhe obligimet që rrjedhin nga kjo kontratë te një person tjetër pa pëlqimin paraprak me shkrim të KOSOVANET.

10.2 Me kërkesë të Përdoruesit, KOSOVANET mund të lejojë bartjen e kontratës te një person tjetër, me kusht që personi i ri të plotësojë kushtet dhe t'i pranojë detyrimet.

10.3 KOSOVANET mund t'i bartë të drejtat dhe obligimet te pasuesi i saj ligjor në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe pa zvogëluar të drejtat e Përdoruesit.

10.4 KOSOVANET përgjigjet për ofrimin e shërbimeve dhe për përmbushjen e detyrimeve të veta sipas kontratës dhe ligjit.

10.5 KOSOVANET nuk mban përgjegjësi për ndërprerje, dëmtime ose humbje që shkaktohen nga pajisjet/instalimet e Përdoruesit, ndërhyrjet e paautorizuara, defektet e energjisë elektrike ose infrastrukturës së palëve të treta, forca madhore ose rrethana të tjera jashtë kontrollit të arsyeshëm të saj.

10.6 Kufizimet e përgjegjësisë nuk zbatohen kur dëmi është shkaktuar nga veprimi, mosveprimi, pakujdesia ose shkelja e detyrimeve nga KOSOVANET.

10.7 Asnjë dispozitë e kësaj kontrate nuk interpretohet si përjashtim ose kufizim i të drejtave që Përdoruesit i garantohen me ligj dhe rregulloret e ARKEP-it.

Neni 11 – Mbrojtja e të dhënave personale dhe privatësia

11.1 KOSOVANET përpunon të dhënat personale të Përdoruesit në përputhje me Ligjin Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe legjislacionin tjetër të aplikueshëm.

11.2 Të dhënat personale mund të përfshijnë emrin, mbiemrin, numrin personal, adresën, numrin e telefonit, e-mailin, të dhënat e faturimit, të dhënat e shërbimit dhe të dhënat teknike të nevojshme për ofrimin dhe administrimin e shërbimit.

11.3 KOSOVANET i përpunon të dhënat vetëm për qëllime të ligjshme, përfshirë lidhjen dhe administrimin e kontratës, aktivizimin dhe ofrimin e shërbimit, faturimin, mbështetjen teknike, trajtimin e ankesave, sigurinë e rrjetit dhe përmbushjen e detyrimeve ligjore.

11.4 KOSOVANET do të përpujë vetëm të dhënat e nevojshme dhe do t'i ruajë vetëm për atë kohë sa është e nevojshme ose sa kërkohet me ligj.

11.5 KOSOVANET do të zbatojë masa të përshtatshme teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave nga qasja, përdorimi, ndryshimi, humbja ose zbulimi i paautorizuar.

11.6 Të dhënat mund t'u komunikohen palëve të treta vetëm kur kjo është e nevojshme për ofrimin e shërbimit, përmbushjen e një detyrimi ligjor, zbatimin e një kërkeje të ligjshme të autoritetit kompetent ose kur ekziston bazë tjetër e ligjshme.

11.7 Përdoruesi gëzon të drejtat që i garantohen nga Ligji Nr. 06/L-082, përfshirë të drejtën për informacion, qasje, korrigjim, fshirje, kufizim dhe kundërshtim, sipas rastit.

11.8 Marketingu i drejtpërdrejtë bëhet vetëm kur ekziston baza ligjore përkatëse dhe, kur kërkohet, pëlqimi i veçantë. Refuzimi ose tërheqja e pëlqimit për marketing nuk ndikon në shërbimin bazë.

11.9 KOSOVANET do ta publikojë Politikën e Privatësisë në faqen zyrtare.

Neni 12 – Forca madhore

12.1 Asnjëra palë nuk mban përgjegjësi për mosrealizimin ose vonesën në përmbushjen e detyrimeve kur kjo shkaktohet drejtpërdrejt nga një ngjarje e forcës madhore jashtë kontrollit të arsyeshëm dhe që nuk ka mundur të parashikohet, parandalohet ose shmanget me masa të arsyeshme.

12.2 Forca madhore mund të përfshijë fatkeqësi natyrore, përmbajtje, tërmete, stuhi të rënda, zjarre, luftë, trazira, akte terrorizmi, sabotazh, gjendje të jashtëzakonshme, epidemi/pandemi, si dhe vendime të autoriteteve publike që e bëjnë objektivist të pamundur përmbushjen.

12.3 Pala e prekur duhet, kur është e mundur, ta njoftojë palën tjetër brenda një afati të arsyeshëm për natyrën, ndikimin dhe kohëzgjatjen e pritshme të ngjarjes.

12.4 KOSOVANET do të ndërmarrë masa të arsyeshme për të zvogëluar ndikimin dhe për ta rikthyer shërbimin sa më shpejt që është teknikisht dhe objektivist e mundur.

12.5 Forca madhore nuk përjashton të drejtat e Përdoruesit që i garantohen shprehimisht me Rregulloren Nr. 61 ose legjislacionin tjetër në fuqi.

12.6 Probleme të zakonshme teknike, mungesa e kapacitetit, defekte të pajisjeve të KOSOVANET ose vonesa të furnitorëve nuk konsiderohen automatikisht forcë madhore, përveç nëse janë pasojë e drejtpërdrejtë e një ngjarjeje që plotëson kushtet e këtij neni.

Neni 13 – Ligji në fuqi dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

13.1 Kjo kontratë rregullohet dhe interpretohet në përputhje me ligjet e Republikës së Kosovës, Ligjin për Komunikimet Elektronike, Rregulloren Nr. 61 të ARKEP-it dhe aktet e tjera të aplikueshme.

13.2 Palët do të përpiqen që çdo mosmarrëveshje ta zgjidhin fillimisht përmes procedurës së ankesave të KOSOVANET sipas Nenit 9.

13.3 KOSOVANET do ta shqyrtojë ankesën dhe do t'i japë Përdoruesit përgjigje brenda afatit të përcaktuar me Rregulloren Nr. 61.

13.4 Nëse Përdoruesi nuk pajtohet me përgjigjen ose nëse afati kalon pa zgjidhje, Përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet ARKEP-it.

13.5 Nëse Përdoruesi dëshiron t'i drejtohet ARKEP-it për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, kërkesa paraqitet brenda pesëmbëdhjetë (15) ditësh pas marrjes së përgjigjes me shkrim nga KOSOVANET. Nëse KOSOVANET nuk përgjigjet brenda afatit të përcaktuar për trajtimin e ankesës, Përdoruesi mund t'i drejtohet ARKEP-it pas skadimit të atij afati, sipas procedurës së Rregullos Nr. 61.

13.6 Përdorimi i procedurës së ankesës dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjes pranë ARKEP-it nuk cenon të drejtat tjera që palëve u takojnë sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 14 – Dispozitat përfundimtare

14.1 Kjo kontratë, së bashku me kontratën individuale të abonimit, Kushtet e Përgjithshme dhe të Veçanta, Përmbledhjen e Kontratës, paketën/ofertën e zgjedhur, listën e tarifave dhe shtojcat përkatëse, përbën marrëveshjen ndërmjet KOSOVANET dhe Përdoruesit.

14.2 Në rast të mospërputhjes ndërmjet dispozitave të kontratës dhe dispozitave detyruese të ligjit ose rregulloreve të ARKEP-it, zbatohen dispozitat ligjore dhe rregullatore në fuqi.

14.3 Ndryshimet e kushteve të kontratës mund të bëhen vetëm në përputhje me procedurën e përcaktuar në kontratë, Rregulloren Nr. 61 dhe legjislacionin në fuqi.

14.4 Nëse ndonjë dispozitë shpallet e pavlefshme ose e pazbatueshme, kjo nuk ndikon në vlefshmërinë e dispozitave të tjera.

14.5 Mosushtrimi ose vonesa në ushtrimin e një të drejte nga cilado palë nuk konsiderohet heqje dorë nga ajo e drejtë.

14.6 Përdoruesit, para lidhjes së kontratës, i vihen në dispozicion informacionet dhe dokumentet që kërkohen sipas legjislacionit dhe Rregullores Nr. 61, përfshirë Përmbledhjen e Kontratës.

14.7 Me nënshkrimin e kontratës, Përdoruesi konfirmon se ka pranuar ose i janë vënë në dispozicion dokumentet që përbëjnë marrëveshjen dhe është informuar për kushtet kryesore të shërbimit, çmimin, kohëzgjatjen, mënyrën e përfundimit, parametrat e cilësisë dhe procedurën e ankesave.

14.8 Kontrata mund të nënshkruhet në formë fizike ose elektronike, kur kjo mundësohet dhe është në përputhje me legjislacionin në fuqi. Përdoruesit i sigurohet një kopje e kontratës në një medium të qëndrueshëm.

14.9 Kontrata hyn në fuqi sipas Nenit 5 dhe mbetet në fuqi deri në përfundimin e saj sipas kushteve të kontratës dhe legjislacionit në fuqi.