

KUSHTET E VEÇANTA TË KONTRATËS PËR QASJE NË SHËRBIMET E TELEKOMIT TË KOSOVËS TELEFONIA MOBILE

1. Përmbajtja e Kushteve të Veçanta

- 1.1. Kushtet e veçanta konsiderohen si pjesë përbërëse e kontratës së përgjithshme të cilat rregullojnë të drejtat, obligimet dhe kushtet për shfrytëzimin e shërbimit për telefoninë mobile të TK.
- 1.2. Mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të telefonisë mobile, do të udhëhiqen gjithashtu 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 (ARKEP).
- 1.3. Pos këtyre kushteve të veçanta pjesë e kontratës do të jenë edhe dokumentet plotësuese, si lista e çmimeve, shtojcat dhe dokumente të tjera të nënshkruara, të cilat do përbëjnë në tërësi marrëveshjen mes palëve.

2. Objekti i Kontratës

- 2.1. TK pajtohet që të ofrojë, ndërsa konsumatori pajtohet që të pranojë, kushtet dhe afatet e shërbimeve telekomunikuese të përcaktuara për përdoruesit të shërbimit PostPaid/Prepaid (CUG) të TK, siç janë identifikuar apo përzgjedhur nga përdoruesi.
- 2.2. Kontrata aktuale definojnë të gjitha kushtet e abonimit/përdorimit në shërbimet e ofruara të telefonisë mobile publike TK. Këto shërbime iu mundësojnë Konsumatorëve të bëjnë dhe pranojnë thirrje lokale dhe ndërkombëtare brenda zonës së mbuluar nga TK dhe partnerët e saj në roaming.

Shërbimet e vendosura përbëhen nga:

- a) Shërbimet themelore siç janë definuar në Tarifatat zyrtare (pagesat dhe çmimet) e vendosura nga TK - për pakon e përzgjedhur nga konsumatori ;
 - b) Shërbime shtesë siç janë definuar në Tarifatat e vendosura nga TK, që janë shërbime të ndryshme nga ato themelore.
- 2.3. Kontrata e tanishme përbëhet nga kushtet që mund të ndryshohen kohë pas kohe:
 - a) Konform politikave afariste të TK, por, jo me çmime më të larta se ato të dakorduara në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate;
 - b) Marrëveshjes së dyanshme ose të kërkesës së konsumatorit për shërbime dhe tarifa shtesë jashtë pakos.

3. Kriteret shtesë për lidhjen të kontratës

- 3.1. Përgjithimisht kërkesës së paraqitur në Kushtet e Përgjithshme, Bizneset dhe OJQ për shërbimin PostPaid, janë të obliguara që të paraqes dëshminë mbi informacioni e personit juridik me afat vlefshmërie prej 12 Muajve.
- 3.2. Në rast se përdoruesi është nën moshën 16 vjeçare, atëherë kontratën është i obliguar ta lidhë prindi apo kujdestari ligjor i tij, i cili, me rastin e nënshkrimit të kontratës, duhet të sjellë dëshminë tek TK si, Certifikatën familjare/Vendimin e gjykatës (për rastin e regjistrimit nga kujdestari ligjor).

4. Numri i telefonit

- 4.1. Pas nënshkrimit të kontratës, TK do t'i ofrojë konsumatorit numër telefoni në shfrytëzim në përputhje me kushtet e kontratës.
- 4.2. Konsumatori nuk do të ketë në pronësi numrin/at e marrë, prandaj, nuk mund t'i shes, apo transferoj tek palët e treta. Numrat do të mbesin në menaxhim të TK dhe do t'i tërhiqen konsumatorit në rast të ndërprerjes së marrëveshjes së lidhur mes palëve kontraktuese. Nëse për arsye teknike kërkohet nga TK që të ndryshojë numrin e caktuar të telefonit, TK do ta informojë konsumatorin para se të bëhet ndonjë ndryshim.
- 4.3. Me leje të konsumatorit, TK do të publikoj numrat e përdorur nga konsumatori në direktoriumet publike/numërorët

5. SIM kartela

- 5.1. TK ka të drejtën ekskluzive të menaxhimit të SIM kartelës. Përdoruesi nuk ka të drejtë ta shesë, dëmtojë apo shpërdorojë atë në çfarëdo mënyre. Përdoruesi është personalisht përgjegjës për përdorimin dhe gjendjen fizike të SIM kartelës. Tre PIN Kode të njëpasnjëshme të gabuara do të rezultojnë me neutralizim të SIM kartelës. SIM kartela mund të ri-inicializohet përmes përdorimit të PUK dhe nëse kjo është e pasuksesshme, atëherë, duhet drejtuar një kërkesë tek TK në mënyrë dhe formë si është përcaktuar me rregulla interne të TK.
- 5.2. Në rast të vjedhjes apo humbjes së SIM kartelës, abonenti është përgjegjës që menjëherë të njoftojë TK, me qëllim që TK ta ndërpresë shërbimin në mënyrë që të parandalohet ndonjë dëmtim i përdoruesit. TK në këto raste do të ndërprejë qasjen të shërbimit të telefonisë mobile sipas kërkesës dhe informatës nga përdoruesi. Forma dhe mënyra e lajmërimit/kërkesës për ndërprerje është e përcaktuar me rregulla interne të TK.

- 5.3. Gjatë kohës së ndërprerjes nga neni 5.2., kontrata për abonim mbetet në fuqi dhe përdoruesi mbetet debitor për shumën e grumbulluar deri në momentin e ndërprerjes së tërësishme të kontratës.
- 5.4. TK nuk do të marrë ndonjë përgjegjësi për pasojat e ndërprerjes që është iniciuar nga abonenti, për SIM kartelat e humbura apo të vjedhura.
- 5.5. Shërbimi i telefonisë mobile mund të rivendoset pas kërkesës me shkrim të bërë nga ana e abonentit apo përfaqësuesit të kompanisë.
- 5.6. Përdoruesi obligohet që në rast të shitjes/tjetërsimit të SIM kartelës të njoftoj TK, ku pas njoftimit TK do të regjistroj përdoruesin e ri.

6. Bonusi/zbritja e çmimit

- 6.1. Përqindja e shumës në faturë që klienti e fiton si bonus apo zbritje në faturë është %

7. Paraqitja e numrit thirrës dhe privatësia

7.1. TK ofron shërbimin e paraqitjes së numrit gjatë thirrjes hyrëse (kjo vlen vetëm për rastet kur konsumatori e kërkon një gjë të tillë). Sidoqoftë, TK nuk e garanton këtë shërbim kur:

- a) Telefonuesi ka refuzuar ta zbuloj numrin;
- b) Thirrja bëhet nga numrat e operatorëve jashtë vendit;
- c) Aparati telefonik nuk përkrah një funksion të tillë.

7.2. Detajet e konsumatorit do të përdoren nga TK, anëtarët dhe kontraktuesit e saj për të administruar shërbimin dhe në përputhje me parimet e privatësisë të TK që është i qasshëm në ueb-faqe. Në rast të thirrjeve nën një kontratë të biznesit, atëherë personi kyç i biznesit mund të ketë një ndërprerje të thirrjeve individuale në atë llogari, dhe konsumatori i biznesit (personit juridik) pajtohet që të marrë miratimin e individit për këtë të drejtë nga TK, dhe në të kundërtën të mos shpërdorjë privatësinë e individit, që mund t'i ofrohet personit kontaktues të një konsumatori të biznesit. Detajet e thirrjes mund të zbulohen gjithashtu tek palët e treta nëse kërkohet nga organet e zbatimit të ligjit. Informatat mbi pagesën mund t'u ofrohen Shërbimit për Informim të Kredisë në Kosovë. Konsumatorët kanë të drejtën të shohin dhe korrigjojnë të dhënat e tyre kyçe me kërkesë të shkruar në çdo kohë.

8. Politikat e shkyçjes dhe rikyçjes së shërbimit

- 8.1. Procedurat dhe afatet e shkyçjes për mospagesë të faturave dhe rikyçjes së konsumatorëve janë të organizuara sipas politikave të brendshme të TK, të cilat janë të përditësuara në ueb-faqen zyrtare.
- 8.2. TK mban të drejtën që si fazë e fundit të inicioj procedurë gjyqësore.

9. Kujdesi ndaj konsumatorit

- 9.1. Në pajtim me Kushtet të përgjithshme, TK do të ofroj mbështetje konsumatorit me anë të telefonit shtatë (7) ditë në javë njëzet e katër (24) orë në ditë në numrin e telefonit pa pagesë: Qendra e Thirrjeve 0800 10000.
- 9.2. Në rast se problemi nuk mund të anashkalohej me anë të telefonit, ekipi teknik i TK do të reagoj në lokacionin e konsumatorit apo në terren në kohë optimale.
- 9.3. Konsumatorët mund t'i drejtojnë ankesat/kërkesat e tyre në postën elektronike info@kosovotelecom.com

10. Kualiteti i shërbimit

- 10.1. Në kushte optimale operuese TK shërbimet për transmetim të të dhënave i ofron duke aplikuar teknologjinë dhe standardet të pranueshme. Varësisht nga shërbimi i kontraktuar, TK garanton minimum 20 % të vlerës maksimale. Po ashtu, koha minimale për inicim/vendosje se thirrjes brenda rrjetit të TK është 6 sekonda, ndërsa jashtë rrjetit të TK është 10 sekonda
- 10.2. Brenda afateve optimale, TK ndërmerr masa preventive dhe masa shtesë për zgjerim të kapaciteteve për t'i shmangur mbingarkimit të rrjetit.
- 10.3. Në pajtim kushtet e përgjithshme, TK nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të telefonisë mobile, apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të TK, të cilën nuk mund ta parashikoj dhe parandaloj (forca madhore).

10.4. Duke lajmëruar paraprakisht konsumatorin, TK rezervon të drejtën të ndërpres 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.

10.5. Në asnjë rast, TK nuk do të jetë përgjegjëse për dëme indirekte, ose humbje të të ardhurave të Konsumatorit.

11. Bashkëpunimi me organe të rendit

11.1. TK është i detyruar që në mbështetje të kuadrit ligjor apo në zbatim të urdhrit të gjykatës kompetente, t'i përcjellë të dhënat personale të konsumatorit organeve të specializuara të shtetit, për shembull në rast të një hetimi sipas detyrës zyrtare.

11.2. TK nuk i ofron Konsumatorit shërbimin mbi lokacionin e thirrësit.

12. Procedura e ankimit:

12.1. Nëse konsumatorët nuk janë të kënaqur me shërbimet e TK, kanë të drejtë të ushtrojnë Ankesë me shkrim jo më vonë se 15 dite nga momenti i pranimit të faturës. Ankesa dorëzohet në Qendrat për Konsumatorë të TK duke pranuar konfirmimin për dorëzimin e Ankesës.

12.2. Ankesa e konsumatorit do të trajtohet dhe vendoset nga TK brenda afatit 15 ditësh nga momenti i pranimit, në koordinim me mbështetjen teknike dhe administrative dhe një përgjigje me shkrim në formë vendimi do ti kthehet konsumatorit përmes postës ose postes elektronike në adresën e tij/saj.

12.3. Në rast se TK dështon apo nuk vendos brenda afatit të paraparë, atëherë konsumatori ka të drejtë të parashtrojë apel në ARKEP brenda 15 ditësh.

13. Bartja e të drejtave dhe obligimeve

13.1. Konsumatori 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 TK.

13.2. TK ruan të drejtën të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek pasuesi ligjor i TK.

Për Operatorin:

Datë: _____

Për Konsumatorin:

Datë: _____