

## HYRJE

Kjo Kontratë përcakton kushtet e përgjithshme për qasje të konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga Telekom i Kosovës (TK) dhe është përpiluar në përputhje me Ligjin për Komunikime Elektronike dhe Rregulloren për Kontratën, Transparencën dhe Publikimin e Informatave dhe Masave tjera Mbrotëse për Përdoruesit Fundorë për Ofrimin e Rrjeteve dhe Shërbimeve Publike të Komunikimeve Elektronike. Këto shërbime iu mundësojnë konsumatorëve qasje në shërbimet e telefonisë fikse, mobile, shërbimet e internetit si dhe qasjen në shërbimet televizive.

Kjo Kontratë përfshin ndër të tjera: Kushtet e Përgjithshme, Kushtet e Veçanta, Formularin e abonimit në shërbime që definojnë të dhënat e konsumatorit dhe shërbimin e zgjedhur, Aneksat, si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara Konsumatorit.

Shërbimet e vendosura përbëhen nga:

- Shërbimet bazë: siç janë definuar në tarifën zyrtare të vendosura nga TK për pakon e përzgjedhur nga konsumatori.
- Shërbime shtesë: siç janë definuar në tarifën e vendosura nga TK të cilat janë shërbime të ndryshme nga ato themelore.

## KUSHTET E PËRGJITHSHME

Palët e kësaj kontrate janë:

**Telekomi i Kosovës Sh.A.**, e regjistruar në Republikën e Kosovës me NUI: 811288991 dhe zyrë të regjistruar në adresën: Dardania p.n., Prishtinë, Republika e Kosovës (në tekstin e mëtejshëm referuar si "Operatori" apo "TK"), dhe

**Konsumatori**, është individ, personi fizik ose personi juridik me të dhënat e plota të identifikimit, të cilat gjenden në Formularin e abonimit për kyçje, që është pjesë integrale e kësaj kontrate, i cili kërkon të përfitojë shërbimet sipas kësaj kontrate.

### 1. Përkufizimet

Shprehjet si në vazhdim do të kenë kuptimin siç kërkohet brenda kontekstit të kësaj marrëveshjeje:

- **Konsumatori** nënkupton personin fizik dhe personin juridik të regjistruar në regjistrin e subjekteve juridike sipas dispozitave në fuqi në Republikën e Kosovës, i cili ka kontraktuar shërbime të TK.
- **Përfaqësues i Autorizuar** është personi që ka të drejtë ligjore të veprë dhe/ose nënshkruajë kontratën në emër dhe për dobi të konsumatorit në marrëveshje.
- **Data e hyrjes në fuqi** është data në të cilën kontrata është nënshkruar.
- **Pajisje e TK** nënkupton çdo pajisje me vlerë të caktuar financiare të nevojshme për ofrimin e shërbimit, duke përfshirë çdo aplikacion, në pronësi apo të kontrolluar nga TK dhe të vendosur në vendndodhjen e konsumatorit.
- **Aktivizimi/Data e lëshimit të shërbimit** është koha nga e cila përdoruesi ka qasje dhe mund të përdorë shërbimin dhe produktin e përzgjedhur.
- **Pezullim** është gjendja në të cilën konsumatori përkohësisht nuk ka qasje në shërbime.
- **Anulimi/Terminimi** është gjendja në të cilën të gjitha shërbimet në të cilat konsumatori ka pasur qasje janë anuluar dhe nuk mund të përdoren pa rihidhje/abonim.
- **Politikat interne** janë rregulla të operatorit që rregullojnë raportin me konsumatorin dhe të cilat janë në përdorim publik dhe duhet të jenë të njohura për secilin nga konsumatorët e TK.
- **Formulari i abonimit** – nënkupton dokumentin që prodhohet nga TK, në bazë të të dhënave dhe përzgjedhjeve të cilat ofrohen dhe dakordohen në mes palëve. Ky dokument përmban të dhënat personale të konsumatorit, shërbimin e përzgjedhur, kohëzgjatjen, çmimin, etj. Me nënshkrimin e këtij dokumenti nënkuptohet pranimi i kushteve të përgjithshme dhe të veçanta kontraktuale.
- **Kontakti i Konsumatorit** nënkupton adresën e banimit, adresën e emailit dhe numrin e telefonit mobil, të deklaruar dhe dhënë nga Konsumatori, nëpërmjet të cilave ai/ajo konfirmon pranimin e kontratës së nënshkruar dhe përcjelljen e të gjitha dokumenteve përkatëse të kërkuara si më poshtë, pa kufizime, për të marrë çdo informacion tjetër të nevojshëm në lidhje me dhe për zbatimin e kësaj Kontrate.
- **Medium i Qëndrueshëm** është çdo medium (sms, e-mail apo përmes adresës postare) dhe nënkupton çdo instrument që i mundëson konsumatorit ose ofruesit të ruajë informata që i drejtohet personalisht atij në një mënyrë të qasshme për referencë në të ardhmen për një periudhë kohore të përshtatshme për qëllimet e informatës dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informatës së ruajtur.
- **Forma alternative e nënshkrimit të kontratës** nënkupton ndër të tjera edhe formën që pajtohen Konsumatori dhe TK për nënshkrimin e kontratës dhe dokumenteve tjera përcjellëse përmes formatit elektronik (d.m.th. të nënshkruaj Kontratë për Ofrimin e Shërbimeve Telekomunikuese dhe dokumentet përcjellëse të kësaj Marrëveshjeje në mënyrë elektronike, apo ta dërgoj të njëjtën të nënshkruar e skanuar në formatin PDF, nëpërmjet ndonjërisë nga formatet e përzgjedhura të komunikimit).

### 2. Lidhja e Kontratës

2.1. Qasja e konsumatorit në shërbimet e ofruara nga TK bëhet pas nënshkrimit të kontratës, e cila mund të behet në zyrat e TK, tek distributorët përkatës të autorizuar apo nëpërmjet formave tjera të nënshkrimit online për të cilën palët pajtohen.

2.2. Për lidhjen e kontratës nevojitet:

- për një konsumator individual (person fizik): dokumenti identifikimi valid (letërnjoftim/pasaportë/patentë shofer), numrin e telefonit dhe e-mail adresën, numri i xhirologarisë bankare, apo autorizimi i noterizuar në rast të mungesës së personit. Në rast se konsumatori është nën moshën 16 vjeçare, atëherë kontratën është i obliguar ta lidhë prindi (duke dorëzuar kopjen e letërnjoftimit dhe certifikatën familjare) apo kujdestari i tij ligjor (dorëzimin e vendimit gjyqësor mbi kujdestarinë).
- për një konsumator biznesi (person juridik): një kopje të Certifikatës së Regjistrimit të Biznesit (Veprimtarisë) në Kosovë, bashkë me të dhënat mbi pronarin dhe personat e autorizuar për nënshkrim, si dhe një dokument identifikimi valid të personit të autorizuar që nënshkruan kontratën (letërnjoftim/pasaportë/patentë shofer), numrin e telefonit dhe e-mail adresën, dhe numri i xhirologarisë bankare. Konsumatorët që janë të liruar nga pagesa e TVSH-së, duhet të prezantojnë dokumentin valid të lëshuar nga Administrata Tatimore e Kosovës.
- për një OJQ apo entitet tjetër juridik (duke përfshirë entitetet qeveritare): kërkohet një dëshmi përkatëse mbi natyrën ligjore dhe autoritetin e personit që kryen transaksionin.
- Nëse palët zgjedhin nënshkrimin e Kontratës në ndonjë nga format online, përkatësisht e njëjta Kontrate nënshkruhet nga Konsumatori dhe përcillet në ndonjë nga formatet të komunikimit online (e nënshkruar nga i njëjti në formatin PDF së bashku me dokumentet tjera të kërkuar për lidhjen e kësaj Kontrate) forma e tillë është e barasvlershme me nënshkrimin e kësaj Kontrate në formatin origjinal në kuptim të legjislacionit të aplikueshëm, dhe e njëjta përbën detyrim të plote mes palëve.

2.3. Konsumatori siguron se informatat e prezantuara janë të vërteta, të sakta dhe janë të përditësuara, si dhe pajtohet që do ta njoftojë TK për çdo ndryshim të tyre në afat prej 7 ditëve dhe bart përgjegjësinë në rast të ndryshimit të adresës, emrit të konsumatorit apo përdoruesve fundorë, emrin e regjistrimit të biznesit apo formën ligjore të personit juridik. TK mund të refuzojë qasjen në shërbime nëse formulari i regjistrimit është i pakompletuar apo përmban informata të pasakta, apo në rast të arsyeshme dhe të dëshmuara sipas politikave interne të TK. TK do të bëjë përpjekje të arsyeshme për të ofruar qasjen në shërbimet e kërkuara jo më vonë se 7 ditë pas marrjes së aplikacionit përkatës të kompletuar nga konsumatori siç është përcaktuar në dispozitat e kësaj kontrate.

2.4. Për të shmangur çfarëdo dyshimi në rast se Konsumatori dhe TK përzgjedhin formën e nënshkrimit të kësaj Kontrate sipas Nenin 2 paragrafit 2.2 pikës 4, në rast të tilla çfarëdo keqpërdorimi i çfarëdo të dhënave përkatëse personale, mashtrim, falsifikim dhe/apo çfarëdo pretendimi tjetër i mundshëm që mund të lind si pasojë e kësaj nga cila do palë e tretë, atëherë përgjegjësia ekskluzive i takon të njëjtë që i ka ofruar të dhënat përkatëse.

### 3. Fillimi dhe kohëzgjatja e kontratës

3.1. Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë)/24 (njëzetë e katër) muajsh, ose më të gjatë se 24 muaj kur vjen si kërkesë e konsumatorit ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja palëve, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës.

3.2. TK do të informojë konsumatorin tridhjetë (30) ditë përpara, me anë të një mediumi të qëndrueshëm, për përfundimin e afatit fillestar të kontratës. Nëse konsumatori nuk e ndërprente kontratën, kjo kontratë do të rinovohet në heshtje për një periudhë të pacaktuar. Në rast të kërkesës për ndërprerje nga konsumatori, ai është i obliguar të na njoftojë së paku dhjetë (10) ditë para datës së përfundimit e afatit fillestar të kontratës.

## 4. Të drejtat dhe obligimet e TK

### 4.1. TK obligohet:

- të plotësojë të gjitha kërkesat e pranuar për qasje në shërbimet e saj brenda limiteve të kapacitetit të rrjetit. TK do t'u ofrojë mbështetje konsumatorëve shtatë (7) ditë në javë, njëzet e katër (24) orë në ditë, përmes qendrës së thirrjeve në numrin pa pagesë të telefonit 0800 10000, në pikat e shitjes dhe kujdesit për konsumatorë, për të garantuar shërbim cilësor brenda zonës së mbulueshmërisë, si dhe parametrave të përcaktuar me rregulloret e aplikueshme të ARKEP, mbi standardet e cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve.
- t'i ofrojë mbështetje konsumatorit me anë a) të telefonit shtatë (7) ditë në javë, njëzet e katër (24) orë në ditë; b) përmes numrave 0800 10000 (për individë), 0800 15000 (për biznese) dhe 0800 16000 (për institucione); c) Nëpërmjet pikave shitëse dhe kujdesit për konsumatorë të TK; d) Me email në adresën: [info@kosovotelecom.com](mailto:info@kosovotelecom.com); dhe f) përmes rrjeteve sociale të qasshme.
- TK siguron qasje pa pagesë në shërbimet e emergjencës (Policia **192**, Ndihma e shpejtë **193**, Zjarrfikësit **194** dhe Emergjencia **112**).

4.2. Përgjegjësia e TK është e përjashtuar në rastet si në vazhdim dhe konsumatori në këtë mënyrë e kompenson TK për çfarëdo shpenzimi apo dëmi të shkaktuar:

- Keqpërdorim i shërbimit nga ana e konsumatorit, përfshirë këtu edhe keqpërdorimin e të dhënave të çfarëdo natyre;
- Shkelja e obligimeve të parapara me kontratë;
- Shfrytëzimi i shërbimeve nga personat e paautorizuar pa pëlqimin paraprak të TK, përfshirë këtu edhe humbjen apo vjedhjen e kodit të qasjes në shërbimet e aplikueshme me kod.

4.3. TK nuk merr përgjegjësi për ndërprerjet e shërbimit, disponueshmërinë, kualitetin apo mirëmbajtjen në rastet kur konsumatori komunikon me persona që përdorin një operator tjetër telekomunikues, apo, është në roaming. Çdo humbje apo dëmtim nën këtë kontratë, duhet raportuar brenda periudhës së arsyeshme dhe në çfarëdo rasti brenda 30 ditëve të ngjarjes, për të mundësuar kështu përcjelljen e ngjarjes dhe të drejtën e kompensimit eventual në mes palëve.

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

4.5. TK ka të drejtë:

- t'i pezulloj ofrimin e shërbimeve të konsumatorit në rast se konsumatori dështon t'i kryejë obligimet e përcaktuara sipas kontratës dhe afateve të specifikuar në faturë.
- në rast se pas pezullimit, konsumatori nuk paguan obligimet e përcaktuara sipas faturës, TK rezervon të drejtën të fillojë procedurë ligjore për të kompensuar borxhin e konsumatorit sipas formës së paraparë tek neni 6.1.
- TK ruan të drejtën për të ndërmarrë masat e nevojshme kundër Konsumatorit për çdo humbje dhe/apo dëm të shkaktuar ndaj tij.
- të marrë masat e nevojshme, sipas gjykimit të saj dhe pa njoftim paraprak, në rast se siguria, integriteti ose funksionimi i duhur i shërbimeve të tij ose i rrjetit janë ose mund të jenë rrezikuar ose në rast mashtrimi ose abuzimi pa qenë TK përgjegjës për ndonjë kompensim. Masa të tilla mund të përfshijnë aktivizimin e masave mbrojtëse ose pezullimin ose kufizimin e qasjes të konsumatorëve në shërbim. TK nuk do të jetë përgjegjës ndaj konsumatorit për çdo pasojë që mund të rezultojë nga zbatimi i këtyre masave.
- të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje te pasuesi ligjor i TK.
- të monitorojë dhe të regjistrojë komunikimet e saj me Konsumatorin, duke përfshirë e-mailin dhe bisedat telefonike. Informacioni i mbledhur nga TK mund të përdoret vetëm për qëllime trajnimi, vlerësimin e cilësisë, për të regjistruar të dhënat në lidhje me shërbimet e urdhëruara nga Konsumatori dhe për të qenë në përputhje me detyrimet ligjore dhe rregullative të TK në përgjithësi.

## 5. Obligimet e konsumatorit

Konsumatori pajtohet si në vijim se:

- Ka të drejtë të përdorë shërbimet objekt i kësaj kontrate në përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe anekset e saj.
- është përgjegjës për pagesën e faturave dhe obligimeve të përcaktuara në kontratë.
- është i obliguar të ruajë konfidencialitetin e shërbimeve në kuadër të kontratës, përfshirë këtu edhe shërbimet e aplikueshme me kod. Po ashtu, çfarëdo dëmi i shkaktuar si pasojë e keqpërdorimit të shërbimit nga palët e treta, mbetet përgjegjësi e konsumatorit.
- nuk ka të drejtë ta transferojë këtë kontratë apo shërbimet të ndonjë person ose entitet tjetër pa pëlqim me shkrim nga TK.
- nuk mund të shfrytëzojë shërbimet për çfarëdo që është e paligjshme dhe /ose imorale; të dërgojë, pranojë, ngarkojë, shkarkojë apo ndryshe ndihmojë në çfarëdo forme apo komunikimi që është ofenduese, e pahijshme, shpifëse, e natyrës kërcënuese; ngatërresë që përben shkelje të privatësisë apo të drejtave pronësore intelektuale; apo bërja ose pranimi i thirrjeve të kundërta me pagesë apo me pajisje tjera nga ato të aprovuara për përdorim brenda rrjetit.
- nuk do të përdorë ose lejojë përdorimin e shërbimeve apo pajisjeve, që do të shkaktojnë mosfunksionimin e rregullt të rrjetit ose kualitetin e shërbimeve, dobësimin apo ndërprerjen apo ndërhyrjen në integritetin ose sigurinë e cilitdo rrjet apo sistem të telekomunikimit.
- shërbimi bazohet në një teknologji e cila është vazhdimisht në zhvillim dhe për këtë arsye TK mund të përshtatë specifikimet e shërbimit bazuar në teknologjitë e reja.

## 6. Tarifat, pagesat dhe faturimi

- Taksa instaluese, depozita, plani tarifor i TK, kufizimet e kredisë, tarifa për modifikimin e shërbimeve dhe mënyra e tyre e aplikimit janë të paraqitura në kushtet e veçanta të kontratës dhe po ashtu do të publikohen nga TK në uebfaqen e saj, [www.kosovotelecom.com](http://www.kosovotelecom.com). Faturat gjenerohen çdo muaj dhe ato duhet paguar brenda 15 ditëve nga data e faturimit. Pagesat mund të realizohen direkt në pikat shitëse të TK, në mënyrë elektronike, ose përmes palëve të treta që janë të autorizuara. Në rast të vonësës së pagesës së shumave të caktuara nga TK, shuma përkatëse do të rritet me një vlerë interesi/kamatë prej 2% të shumës totale për çdo muaj të vonuar. Në çmim është i përfshirë Tatimi mbi Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç, kur konsumatori është i liruar në bazë të ligjeve në fuqi. Në rast të mos pagesës së borxhit në afat prej 3 muaj nga data e ndërprerjes së shërbimeve, TK do të inicioj procedurë përmbarimore.
- Konsumatori pranon faturën përkatëse përmes shërbimit Web Selfcare, emailit ose shërbimit postar. Palët e kësaj kontrate pajtohen që mënyra e dorëzimit të faturës, në lidhje me shërbimet e ofruara/pranuara, në ndonjë nga format e lartçekura, është e vlefshme dhe detyrueshme, dhe do të konsiderohet e dorëzuar në përputhje me ligjin për Procedurën Kontestimore, si dhe e përshtatshme për përmbarim sipas Ligjit për Procedurën Përmbarimore.

## 7. Mbrojtja e të dhënave dhe privatësia

- TK përdor dhe përpunon në mënyrë të drejtë të dhënat personale të konsumatorit, në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale. Konsumatori pajtohet me vullnet të lirë dhe bie dakord që të dhënat e tij personale të jenë përpunuar për qëllime të zbatimit të kësaj marrëveshjeje.
- TK do t'i shfrytëzojë detaje kontaktuese elektronike për marketing të drejtpërdrejtë të produkteve ose të shërbimeve të ngjashme të TK, me kusht që konsumatorëve u është dhënë qartë mundësia që të bëjnë vërejtje, pa pagesë dhe në mënyrë të lehtë, për shfrytëzimin e tillë të detajeve kontaktuese elektronike kur ato janë mbledhur dhe në rastin e secilit mesazh, në rast se konsumatori fillimisht nuk e ka refuzuar shfrytëzimin e tillë.
- Në rast të thirrjeve të bezdisshme nga ana e konsumatorëve, TK mund të ndërmarrë masat në vijim:
  - fillimisht i behet vërejtja konsumatorit përmes një mediumi të qëndrueshëm;
  - nëse vazhdohet me bezdisje edhe pas vërejtjes, TK mund të iniciojë procedurën e ndërprerjes së përkohshme të shërbimit, respektivisht t'i lejohet vetëm pranimi i thirrjeve, kurse mundësia e realizimit të thirrjeve t'i ndërpritet, dhe jo me gjatë se tridhjetë (30) ditë;
  - nëse edhe pas ndërprerjes së përkohshme të shërbimit vazhdohet me bezdisje, atëherë duhet të udhëzohet konsumatori të paraqesë dhe kryejë denoncimin ndërlidhje me shqetësimin.

**8. Shkëputja/Mbarimi i Kontratës dhe anulimi i shërbimeve**

- 8.1. Kohëzgjatja e kontratës duhet të respektohet nga të dyja palët. Konsumatori mund të shkëpusë kontratën, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsye për këtë. Kontrata do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga përdoruesi, edhe nëse kërkon shkëputje të menjëhershme. TK do të ndërpresë shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmojë këtë me shkrim te përdoruesi.
- 8.2. Konsumatori pranon që nëse e ndërprente kontratën gjatë periudhës së detyrueshme 9-mujore nëse e ka nënshkruar kontratën për një periudhë fillestare prej 12 muajsh, ose gjatë periudhës së detyrueshme 12 mujore nëse ka nënshkruar kontratën për një periudhë fillestare prej 24 muaj, detyrohet të kompensojë TK me pagesën mujore për muajt e mbetur të periudhës së detyrueshme, sipas çmimit të plotë të pakos, duke përfshirë edhe zbritjen e përfutur apo shpërblimin shtesë.
- 8.3. Në rast se kontrata përfshinë pajisje fundore të cilat i janë dhënë konsumatorit në shfrytëzim dhe nëse konsumatori nuk kthen pajisjen fundore, atëherë, kompensimi do të llogaritet bazuar në vlerën e pajisjes fundore proporcionalisht me kohëzgjatjen e përdorimit të saj gjatë periudhës së kontratës
- 8.4. Çdo ndryshim i kushteve kontraktuale, duke përfshirë pa u kufizuar, rritjen e tarifave, njoftohet nga TK përmes një mediumi të komunikimeve, të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi dhe konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa asnjë kosto shtesë, përjashtimisht rastit kur ndryshimet e tilla janë ekskluzivisht në dobi të konsumatorit, dhe janë të një natyre thjesht administrative dhe nuk kanë ndikim negativ mbi konsumatorin, ose përbëjnë një zbatim të drejtëpërdrejtë të legjislacionit. E drejta për shkëputjen e kontratës mund të ushtrohet brenda dy (2) muajve pas njoftimit të tillë.
- 8.5. TK mundet, pa njoftim paraprak, dhe pa pasur detyrim për dëmshpërblim, t'i anulojë shërbimet dhe të përfundojë në mënyrë të njëanshme kontratën ndaj konsumatorit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa kufizim, kur:
  - konsumatori i ofron TK informata të falsifikuara, të pasakta ose mashtruese ose nuk e njofton për ndonjë ndryshim që është i domosdoshëm për kontratën;
  - në përputhje me kushtet e specifikuar në kushtet e veçanta;
  - kur si rezultat i veprimeve të konsumatorit, TK pëson ndonjë humbje financiare direkte apo indirekte, përfshirë ndikimin në kualitetin e rrjetit apo imazhin e emrit të kompanisë;
  - kryen kundërvajtje në lidhje me detyrimet kontraktuale.
  - kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.
  - konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi, me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen: a) "Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual" është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek konsumatorët të tjerë ose tek TK; b) "Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual" është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda afatit të kontratës.
  - konsumatori me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga TK, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj TK, përfshirë edhe kostot e pajisjes fundore
- 8.6. TK mund t'ia kufizojë/sanksionojë shërbimet konsumatorit në rastet e marrëveshjeve me kontraktues të ndryshëm për realizimin e shërbimeve për konsumatorë, kur pala kontraktuese imponon terma të veçantë për mbrojtjen e të drejtës autoriale/intelektuale mbi produktin e vet dhe konsumatori me aktivitetin e vet, në mënyrë direkte ose indirekte i ka cenuar këto terma.

**9. Forca Madhore**

Në rast të dështimit të përbushjes së obligimeve që rezultojnë nga forca madhore, TK dhe konsumatori nuk kanë përgjegjësi. Në këtë kategori përfshihen ngjarjet që janë të paparashikueshme, të pazëzueshme dhe përtej kontrollit të palëve, siç janë dështimet për shkak të motit, zjarrit, aktet e terrorizmit, luftërat, trazirat, grevat ose protestat e punëtorëve, shpronësimi nga ana e qeverisë ose aktet tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të palës përkatëse.

**10. Ankesa, zgjidhja e mosmarrëveshjeve dhe ligji i zbatueshëm**

- 10.1. Ankesa me shkrim e konsumatorit duhet t'i dorëzohet TK-së:
  - brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e faturës për shërbimit të ofruar, nëse ankesa i referohet shumëvjeçarë së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
  - brenda tridhjetë (30) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet kualitetit të shërbimit të ofruar.

Ankesat për "Defekte teknike" dhe për "Ankesë për faturim" mund të paraqiten:

  - Nëpërmjet numrat 0800 10000 (për individë), 0800 15000 (për biznese) dhe 0800 16000 (për institucione);
  - Nëpërmjet sporteleve të TK, ku merret deklarim në formë të shkruar për ankesën sipas formularit përkatës;
  - Me email në adresën: info@kosovotelecom.com
  - Nëpërmjet postës në adresën zyrtare të Telekomit të Kosovës: lagja "Dardania" p.n., Prishtinë, Republika e Kosovës.
- 10.2. Në rast se problemi për defekte teknike nuk mund të zgjidhet në ndonjërin e formave të parashtruara më lartë, ekipi teknik i TK do të intervnojë në lokacionin e konsumatorit apo në terren, në një kohë optimale.
- 10.3. Ankesa e konsumatorit do të trajtohet dhe vendoset nga TK në përputhje me Ligjin për Komunikimet Elektronike ashtu që brenda afatit 15 ditësh nga momenti i pranimit, në koordinim me mbështetjen teknike dhe administrative, dhe një përgjigje përmes një mediumi të qëndrueshëm, dhe apo adresën e tij, do t'i kthehet konsumatorit.
- 10.4. Nëse konsumatori nuk bie dakord me përgjigjen të TK apo nëse TK nuk vendosë për ankesën, atëherë konsumatori ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AREKP-it; ose b) Gjykatës kompetente.
- 10.5. Kjo marrëveshje do të interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Republikën e Kosovës.

**11. Politikat e shkyqjes dhe rikyqjes së shërbimit**

11.1. Procedurat dhe afatet e shkyqjes për mospagesë të faturave dhe rikyqjes së konsumatorëve janë të organizuara sipas politikave të brendshme të TK, të cilat janë të përditësuara në uebfaqen zyrtare.

**12. Bashkëpunimi me organe të rendit**

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

**13. Dispozitat përfundimtare**

- 13.1. Konsumatori është plotësisht në dëgjim të kushteve të kësaj Kontrate dhe pranon pa rezerva kushtet e Kontratës së bashku me listën e çmimeve dhe tarifave të TK-së në fuqi, dhe kushtet e veçanta, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të TK, të bëra sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj Kontrate.
- 13.2. Marrëveshja në tërësi, e përbërë nga këto Kushte të Përdorimit dhe të gjitha dokumentet e tjera plotësuese zëvendësojnë të gjitha marrëveshjet e mëparshme me gojë apo me shkrim në mes të konsumatorit dhe TK dhe përbëjnë Marrëveshjen në tërësi në lidhje me objektin e saj dhe nuk duhet të ndryshohet ose përmirësohet, përveçse me shkrim dhe e nënshkruar nga përfaqësuesit e autorizuar të të dyja palëve. Në rast se ndonjë dispozitë në Marrëveshje është e paligjshme ose e pazbatueshme, ajo do të shkëputet dhe hiqet nga Marrëveshja, ndërsa dispozitat e mbetura do të mbeten në fuqi dhe TK do të gjejë zëvendësimin e tyre me kohë.
- 13.3. Me nënshkrimin e kësaj Kontrate zotohem dhe deklaroj se i kam lexuar e kuptuar në tërësi të gjitha pikat e saj dhe të njëjtën Kontratë e nënshkruaj me vullnet timin të plotë dhe pa asnjë vërejtje.

**14. Kopjet e marrëveshjes**

Kjo Kontratë dhe të gjithë elementët e saj hartohen në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban TK dhe 1 (një) kopje i dorëzohet konsumatorit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

## 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 qasje në shërbimet e Telekomit të Kosovës.
- 1.2. Mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të telefonisë fikse, do të udhëhiqen gjithashtu nga Ligji për Komunikimet Elektronike, 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. Shërbimet ofruara nga TK, telefonia fikse, shërbimi i televizionit dhe shërbimi i internetit, janë opsionale dhe do të konsiderohen pjesë e marrëveshjes vetëm në rastet kur ato përzgjidhen nga ana e konsumatorit në bazë të pakos së definuar.

## 2. Telefonia Fikse – Numri i telefonit

- 2.1. Pas nënshkrimit të kontratës, TK do t'i ofrojë konsumatorit numër telefoni. 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.
- 2.2. Konsumatori do të pajiset me linjë të TK sipas kushteve aktuale të përgjithshme dhe tarifave të vendosura nga TK. Konsumatori nuk do të ketë në pronësi numrin/at e marrë, prandaj, nuk mund t'i shesë, apo transferojë të 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.
- 2.3. Me leje të konsumatorit, TK do t'i publikojë numrat e përdorur nga konsumatori në direktoriumet publike/numërorët.

## 3. Shërbimi audioviziv

- 3.1. Shërbimi i televizionit i ofrohet Konsumatorit përmes teknologjisë OTT, që paraqet një sistem i cili ofrohet duke përdorur protokollin e Internetit (IP).
- 3.2. Konsumatorit me rastin e instalimit i jepen informatat e përdoruesit dhe fjalëkalimit, dhe ai është përgjegjës për sigurinë e pajisjeve dhe të dhënave të tij.

## 4. Shërbimi i internetit

- 4.1. TK i ofron Konsumatorit shërbimin e internetit të cilësishë së lartë dhe pa kufizim të vëllimit të trafikut, si dhe do t'i ofrojë pajisjen modem për qasje në shërbim.
- 4.2. Varësisht nga pakoja të cilën konsumatori e zgjedh, kur shërbimet e specializuara janë fikur, shpejtësia minimale e garantuar (shkarkim/ngarkim) është 40% e shpejtësisë maksimale, shpejtësia maksimale e garantuar është shpejtësia që një Konsumator mund të marrë të paktën një pjesë të kohës (p.sh. të paktën një herë në ditë), si dhe shpejtësia e zakonshme në dispozicion e internetit do të jetë 70% e shpejtësisë maksimale.
- 4.3. Konsumatori është përgjegjës për sigurinë e kompjuterit të tij, harduerit dhe softuerit dhe të dhënave të tij. TK nuk mirëmban kompjuterin dhe LAN-in e Konsumatorit dhe nuk mban kurrfarë përgjegjësie për dëmtimin, apo humbjen e këtyre të dhënave, si rezultat i përdorimit të shërbimit.
- 4.4. Konsumatori e kupton dhe pajtohet se përdorimi i internetit është në përgjegjësi të vet konsumatorit. Gjithashtu, është në përgjegjësi të konsumatorit për t'u mbrojtur në mënyrë adekuate kundër viruseve dhe të shkeljeve të tjera të sigurisë.

## 5. Kualiteti i shërbimit

- 5.1. Në kushte optimale operuese, TK i ofron shërbimet për transmetim të të dhënave duke aplikuar teknologjinë dhe standardet e pranueshme. Varësisht nga shërbimi i kontraktuar, TK garanton se:
  - koha minimale për inicim/vendosje të thirrjes kombëtare është 5 sekonda;
  - raporti i thirrjeve të pasuksesshme për thirrjet kombëtare duhet të jetë më i vogël ose i barabartë me 2%;
  - raporti i thirrjeve të ndërprera për thirrjet kombëtare duhet të jetë më i vogël ose i barabartë me 2%;
  - cilësia mesatare e lidhjes zanore duhet të jetë së paku 3 (PESQ-POLQA);
  - koha e përgjigjes për shërbimet e mbështetjes së Konsumatorit dhe mirëmbajtjes me telefon duhet të jetë më pak ose e barabartë me 5 minuta.

- 5.2. TK deklaron se trafiku vazhdimisht monitorohet me qëllim të ofrimit të kualitetit të shërbimit të deklaruar. Kështu që në bazë të kapaciteteve maksimale bëhet kyçja e numrit të caktuar të Konsumatorëve nëpër një të qasjes në mënyrë që të garantohet ofrim i shërbimit sipas standardeve të deklaruara. Ndërsa, te trafiku i zërit, zbatimi i rrugëve alternative siguron kualitet të shërbimeve edhe në rast të mbingarkesave.

- 5.3. Në pajtim me kushtet e përgjithshme, TK nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të telefonisë fikse, internetit, OTT, apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga zbatimi i legjislacionit në fuqi dhe vendimet e gjykatave, apo fatkeqësitë natyrore, ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të TK, të cilën nuk mund ta parashikojë dhe parandalojë (forca madhore).

- 5.4. TK rezervon të drejtën të ndërpresë ofrimin e shërbimit për arsye të mirëmbajtjes, avancimit, modernizimit apo optimizimit të rrjetit, duke lajmëruar paraprakisht konsumatorin. Këto ndërprerje mund të zgjasin për aq kohë sa do të zgjasë kryerja e punëve.

- 5.5. Në asnjë rast, TK nuk do të jetë përgjegjëse për dëme indirekte, ose fitim i humbur ndaj konsumatorit.

## 6. Kompensimi i konsumatorit

- 6.1. Të drejtën për kompensim dhe rimbursim të konsumatorit nga TK, bëhet në rastet kur a) shërbimi i ofruar nuk është në nivel të kualitetin e kontraktuar ose b) nëse TK i përgjigjet në mënyrë joadekuate një incidenti sigurie, kërcënimin ose dobësi.
- 6.2. Në rast të ndërprerjes së shërbimit sipas rasteve të lartcaktuara, për të paktën dymbëdhjetë (12) orë, TK do të kompensojë konsumatorin me njëzet e katër (24) orë shërbim për çdo periudhë prej dymbëdhjetë (12) orësh të humbur. Kompensimi mund të bëhet në formën e rimbursimit apo duke zgjatur vlefshmërinë në varësi të llojit të shërbimit ose pakos. TK megjithatë nuk është i detyruar për kompensim, nëse ndërprerja është shkaktuar nga forcat madhore dhe është jashtë kontrollit të tij.

## 7. Ofrimi i shërbimit

- 7.1. Data e aktivizimit të shërbimit do të caktohet në mes marrëveshjes midis palëve bazuar në rendin e trajtimit të kërkesave. Në lokacionet ku TK ka shtrirje të rrjetit aktivizimi i shërbimit bëhet jo më vonë se pesë (5) ditë nga data e nënshkrimit të kontratës. Në rastin e lokacioneve pa shtrirje të rrjetit të TK, përpjekjet do të bëhen që aktivizimi i shërbimit të ndodhë brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve. Fillimi i shërbimit nuk garantohet në rastet kur në lokacionin përkatës TK nuk ka rrjet të disponueshëm, në këto raste, kjo kontratë do të jetë e pavlefshme dhe nuk do të prodhojë efekt juridik në mes palëve kontraktuese.

- 7.2. Për shërbimin e internetit në rrjetin fiks, orët e "peak" janë në oraret prej 19:00 – 23:00 (koha e ngarkesës më të madhe në rrjetë).

- 7.3. Konsumatori pajtohet dhe pranon të ndjekë çdo udhëzim të arsyeshëm që TK mund të ofrojë, dhe të lejojë qasje në lokalet apo hapësirat e tij, nëse TK ka nevojë.

- 7.4. Konsumatori mund ta ndërprejë kontratën para përfundimit të periudhës detyruese, në rastet kur konsumatori ndryshon lokacionin e banimit gjatë kohëzgjatjes së kontratës dhe TK nuk është në gjendje të ofrojë shërbim në lokacionin e ri, atëherë në këtë rast TK nuk mund të kërkojë kompensim shtesë për shkeljet të parakohshme të kontratës.

## 8. Pajisjet e TK

- 8.1. Pajisjet të cilat i ipen konsumatorit në shfrytëzim për qasje në shërbimet fikse janë pronë e TK, dhe me rastin e ndërprerjes së kontratës, konsumatori është i obliguar ti kthejë menjëherë pajisjen, por jo më larg se pesë (5) ditë nga ndërprerja e kontratës. Në rast të moskthimit të këtyre pajisjeve apo në rastet kur pajisjet në pronësi të TK dëmtohen si rezultat i keqpërdorimit nga ana e konsumatorit, mungesës së stabilitetit të energjisë elektrike (luhatje e tensionit jashtë kushteve teknike), dëmtimeve fizike, mekanike apo të tjera të pajisjes (si p.sh. përplasje, goditje, dëmtime nga kimikate të ndryshme, uji, etj.), apo nga dëmtimet si rezultat i ndërhyrjeve në pajisje nga vet konsumatori, atëherë, konsumatori duhet të paguaj për pajisjet konform çmimeve të definuara në fletëpranimin e nënshkruar edhe nga konsumatori në momentin e pranimit të shërbimit, si dhe publikuara në uebfaqen e TK: <https://kosovotelecom.com/cmimet-pajisjeve-telekomi>

- 8.2. Të gjitha pajisjet që përdoren nga konsumatori duhet t'i përshtaten standardeve dhe specifikave teknike të aprovuara nga ARKEP dhe të implementuara nga TK.

- 8.3. Çdo shfrytëzim shtesë i shërbimeve telekomunikuese nga konsumatori, jashtë pakos së përzgjedhur (p.sh. VAS SMS, Numrat jo-gjeografik për Shërbime të veçanta dhe Numrat jo-gjeografik për Shërbimet me çnim të lartë), do të faturon me indikim të ndarë.

## 9. Paraqitja e numrit thirrës dhe privatesia

- 9.1. 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: telefonuesi ka refuzuar ta zbulojë numrin, thirrja bëhet nga numrat e operatorëve jashtë vendit, aparati telefonik nuk përkrah një funksion të tillë.

- 9.2. Detajet e konsumatorit do të përdoren nga TK, anëtarët dhe kontraktuesit e tij për të administruar shërbimin dhe në përputhje me parimet e privatesisë të TK që është i qashtëm në uebfaqe. 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 shpërdorojë privatesinë e individit, që mund t'i ofrohet personit kontaktues të një konsumatori të biznesit. Detajet e thirrjes mund të zbulohen gjithashtu te 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.

Për: Telekomit i Kosovës Sh.A:

Për Konsumatorin:

(Emri Mbiemri, data)

V.V

(Emri Mbiemri, data)