

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, Transparençën dhe Publikimin e Informatave dhe Masave tjera Mbrojtëse 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, Anekset, 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

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 rilidhje/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 të 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 format 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 format të komunikimit online (e nënshkruar nga i njëjti në formatin PDF se 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 tjera 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 pikë 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 njëjtit 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; dhe f) përmes rrjeteve sociale të qasshme.
- TK siguron qasje pa pagesë në shërbimet e emergjencës (Policia **192**, Ndhimja 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 te 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; ngatërrësë që përben shkelje të privatisë 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. 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 autorizuar. 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 lartcekura, 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 privatisia

- 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 lejojë 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 përdorimin 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 drejtpërdrejtë 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 përmbushjes së obligimeve që rezultojnë nga forca madhore, TK dhe konsumatori nuk kanë përgjegjësi. Në këtë kategori përfshihen ngjarjet që janë të paparashikueshme, të parezistueshme 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 shumëve të 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 elementet 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 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 dokumentet tjera të nënshkruara, të cilat do të përbëjnë në tërësi marrëveshjen mes palëve.

2. Telefonja Mobile – Numri i telefonit

- 2.1. TK pajtohet që të ofrojë konsumatori pajtohet që të pranojë, kushtet dhe afatet e shërbimeve telekomunikuese të përcaktuara për përdoruesit e 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.
- 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. Numri i telefonit, aktivizimi i shërbimit dhe kufiri i konsumit financiar për shfrytëzimin jashtë pakove për konsumatorin

- 3.1. Data e aktivizimit të shërbimit do të bëhet menjëherë ose do të përcaktohet në mes palëve kontraktuese.
- 3.2. Pas nënshkrimit të kontratës, TK do t'i ofrojë konsumatorit numër telefoni në shfrytëzim, në përputhje me kushtet e kontratës.
- 3.3. Konsumatori nuk do të ketë në pronësi numrin/at e marrë, prandaj, nuk mund t'i shesë, apo transferojë te 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.
- 3.4. Me leje të konsumatorit, TK do t'i publikojë numrat e përdorur nga konsumatori në direktoriet publike/numërorët.
- 3.5. SIM kartela është karta që përmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhënat e lidhjes që mundëson lidhjen e pajisjes fundore të konsumatorit me rrjetin e TK. 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 të TK në mënyrë dhe formë si është përcaktuar me rregulla interne të TK.
- 3.6. 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 dëmim i përdoruesit. TK në këto raste do ta ndërpresë qasjen e 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.
- 3.7. Gjatë kohës së ndërprerjes nga neni 5.6, kontrata për abonim mbetet në fuqi dhe përdoruesi mbetet debitor për shumën e grumbulluar deri në momentin e ndërprerjes së tërësishtme të kontratës.
- 3.8. TK nuk do të marrë ndonjë përgjegjësi për pasojat e ndërprerjes që është iniciuar nga abonenti, për SIM kartelat e humbura apo të vjedhura.
- 3.9. Shërbimi i telefonisë mobile mund të rivendoset pas kërkesës me shkrim të bërë nga ana e abonentit apo përfaqësuesit të kompanisë.
- 3.10. Përdoruesi obligohet që në rast të shites/tjetërsimit të SIM kartelës të njoftojë TK, ku pas njoftimit TK do të regjistrojë përdoruesin e ri.
- 3.11. Kufiri i konsumit financiar për shfrytëzimin jashtë pakove (pay-as-you-go), për Konsumatorin, si parazgjedhje është 20 euro. Megjithatë, Konsumatori mundet në çdo kohë përmes kërkesës me shkrim të bëjë ndryshimin e kufirit të konsumit financiar.

4. Roamingu Ndërkombëtar

- 4.1. Shërbimi i roaming, i jep mundësinë konsumatorit të përdorë shërbimet e komunikimeve elektronike jashtë territorit të Republikës së Kosovës, duke bërë dhe marrë thirrje, dërguar dhe marrë mesazhe (SMS), dërguar dhe marrë të dhëna të tjera (Internet), nëpërmjet përdorimit të rrjetit mobil të një apo më shumë operatorëve të vendeve të tjera, me të cilët TK ka lidhur marrëveshje të roaming-ut.
- 4.2. Informacioni i plotë në lidhje me tarifën, paketat, rrjetin që duhet zgjedhur si dhe udhëzimet e tjera mbi roaming gjenden në faqen zyrtare www.kosovotelecom.com/tarifat-ne-roaming/

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.
- 5.2. TK garanton që cilësia e shërbimeve të ofruara dhe mbulimi do të jenë në përputhje me legjislacionin, standardet rregullatore në fuqi të ARKEP dhe Autorizimet e mbajtura nga TK. Sidoqoftë, cilësia e shërbimeve dhe ofrimi i tyre ndikohen dhe nga një sërë faktorësh të tjerë që janë jashtë kontrollit të TK (si p.sh. distanca nga stacioni bazë, faktorët atmosferik, kapaciteti i pajisjes fundore, karakteristikat e ndërtesave, etj.). Shpejtësia e internetit të përdorur në pajisjen fundore mund të luhet rast pas rasti, si pasojë e një sërë faktorësh, përfshirë faktorë të jashtëm, prandaj TK nuk mundet të garantojë shpejtësi maksimale transmetimi të internetit në çdo kohë.
- 5.3. Koha minimale për inicim/vendosje të thirrjes brenda rrjetit të TK është 6 sekonda, ndërsa jashtë rrjetit të TK është 10 sekonda.
- 5.4. Brenda afateve optimale, TK ndërmerri masa preventive dhe masa shtesë për zgjerim të kapaciteteve për t'iu shmangur mbingarkimit e rrjetit.
- 5.5. Në pajtje me 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 parashikojë dhe parandalojë (forca madhore).
- 5.6. 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. TK nuk do të kompensojë konsumatorin në rastet kur ndërprerja është shkaktuar nga forcat madhore ose është jashtë kontrollit të tij.
- 5.7. Në asnjë rast, TK nuk do të jetë përgjegjës për dëme direkte, indirekte ose fitim të humbur të konsumatorit.

6. Përdorimi normal dhe personal i shërbimit nga konsumatori dhe përdorimi i pakufizuar

- 6.1. Për të siguruar kushte optimale të përdorimit dhe për të ruajtur funksionimin e duhur të rrjetit, konsumatori pranon të përdorë shërbimin në mënyrë normale dhe për përdorim personal. Praktikën e mëposhtme nuk do të konsiderohen si përdorim normal ose personal:
 - Përdorimi i synuar për të devijuar komunikimet, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, ose me qëllim për t'i rishitur shërbimet e TK palëve të treta në çfarëdo mënyre pa miratimin paraprak me shkrim të TK;
 - Përdorim që shkakton ngarkesa jonormale në rrjet ose duke penguar funksionimin e duhur të rrjetit të TK;
 - Në rast të përdorimit të shërbimit për qëllim mashtrimi, siç është Simbox;
 - Në rast të përdorimit të Shërbimit për një lidhje pa ndërhyrje njerëzore ose lidhjeve makinë-makinë.
- 6.2. TK rezervon të drejtën të kufizojë ofrimin e shërbimit ose të pezullojë dhe/ose të përfundojë kontratën pa kompensim kur përdorimi i klientit nuk mund të konsiderohet si normal ose personal. Provat për praktikën e ndaluar dhe të cekura më lart, mund të sigurohet në çdo mënyrë dhe me çdo mjet ligjor, duke përfshirë përdorimin e të dhënave dhe regjistrimeve nga sistemet e TK ose sistemet nga palët e treta. Konsumatori dhe TK do t'i konsiderojnë këto të dhëna dhe regjistrime si autentike.
- 6.3. Çdo shfrytëzim shtesë i shërbimeve telekomunikuese nga konsumatori, jashtë pakos së përzgjedhur (p.sh. VAS SMS, Numrat jo-geografik për Shërbime të veçanta dhe Numrat jo-geografik për Shërbimet me çmim të lartë), do të faturohet me indikim të ndarë.

7. Paraqitja e numrit thirrës dhe privatësia

- 7.1. TK ofron shërbimin e paraqitjes së numrit gjatë thirrjes hyrëse. Sidoqoftë, TK nuk e garanton këtë shërbim kur: a) telefonuesi ka refuzuar ta zbulojë numrin, b) thirrja bëhet nga numrat e operatorëve jashtë vendit, c) Aparati telefonik nuk përka 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 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 privatësinë 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 drejtë 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)