

## HYRJE

Kjo Kontratë përcakton kushtet e përgjithshme për qasje të konsumatorëve në shërbimet e ofruara mobile 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 Mbrojtëse për Përdoruesit Fundorë për Ofrimin e Rrjeteve dhe Shërbimeve Publike të Komunikimeve Elektronike.

Kjo Kontratë përfshin ndër të tjera: Kushtet e Përdorimit, Formularin e Abonimit në shërbime që definojnë të dhënat e konsumatorit dhe shërbimin e zgjedhur, Aneksat përkatëse.

Shërbimet e ofruara përbëhen nga:

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

## KUSHTET E PËRDORIMIT

Palët e kësaj kontrate janë:

**Telekomi i Kosovës Sh.A.**, e regjistruar në Republikën e Kosovës me NUI: 811288001 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 veprjë dhe/ose nënshkruajë kontratën në emër dhe për dobi të konsumatorit në marrëveshje.

**Kontratë në Largësi** është çdo marrëveshje e lidhur ndërmjet TK dhe konsumatorit, pa praninë e njëkohshme fizike të palëve, duke përdorur vetëm një ose më shumë mjete të komunikimit në largësi deri në momentin e lidhjes së kontratës, përfshirë edhe vetë këtë moment. Këto mjete mund të jenë, ndër të tjera, telefonata (tele-shitje), aplikacione, posta elektronike (e-mail), faqe interneti ose çdo mjet tjetër i qëndrueshëm komunikimi elektronik.

**Kontratë jashtë pikave të shitjes** është çdo marrëveshje që lidhet ndërmjet TK dhe konsumatorit jashtë ambienteve tregtare të TK, me praninë fizike të palëve. Kjo përfshin edhe rastet kur kontrata lidhet me mjete komunikimi në largësi, menjëherë pasi konsumatori është kontaktuar personalisht nga përfaqësuesi i TK në një vend që nuk është pika e tij e shitjes.

**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 ndonjëres nga format e përzgjedhura të komunikimit). Ky version elektronik është i barasvlershëm me nënshkrimin origjinal në kuptim të legjislacionit në fuqi dhe përbën detyrim të plotë për palët. Në rastet kur palët zgjedhin formën elektronike të nënshkrimit të Kontratës çdo keqpërdorim i të dhënave personale, mashtrim, falsifikim dhe/apo çfarëdo pretendimi tjetër që mund të lind si pasojë e kësaj procedure, mbetet përgjegjësi ekskluzive e personit që ka ofruar të dhënat përkatëse.

**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.

**Shërbime mobile** janë shërbimet bazë të komunikimit me zë/SMS dhe të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të TK në përputhje me Autorizimin përkatës.

**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.

**E-SIM** është një çip i para instaluar në pajisjen fundore, i cili aktivizohet duke shtuar një profil që i përket numrit të telefonit të shkarkueshëm nëpërmjet internetit duke bërë të mundur lidhjen, komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së mobile.

**Pajisjet** janë instrumente të nevojshme për pranimin e shërbimit/eve të kontraktuar/a.

**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.

**Pika shitëse** është çdo qendër shitejeje me pakicë, e paluajtshme ose e luajtshme, ku TK zhvillon aktivitetin e tij në mënyrë të përhershme ose zakonisht.

**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 informatën 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.

**Politika e Përdorimit të Drejtë (FUP)** përfshin rregulla të detajuara me qëllim parandalimin e përdorimit abuziv dhe jonormal të shërbimeve të komunikimeve elektronike.

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

**Roaming në vendet e Ballkanit Perëndimor ("BP")** përdorimi i shërbimeve të komunikimeve elektronike në vendet e Ballkanit Perëndimor (Shqipëri, Bosnje Hercegovinë, Maqedonia e Veriut, Mali i Zi dhe Serbi) duke patur mundësinë e përdorimit/përfitimit të planit tarifor gjatë qëndrimit në Roaming pa pagesë shtesë. Përfitimet e planit tarifor do të mund të përdoren të plota, përveç datave (Internetit) për të cilat do të aplikohet një politikë e përdorimit të drejtë në mënyrë automatike sipas përcaktimeve të Politikës së Përdorimit të Drejtë të miratuar nga ARKEP me Vendim.

**Status aktiv** gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën konsumatori mund të përdorë të gjitha shërbimet e ofruara nga TK.

**Status pasiv** gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën konsumatori mund të përdorë shërbimet në mënyrë të kufizuar.

**ARKEP** nënkupton Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

## 2. Lidhja e Kontratës

2.1 Qasja e konsumatorit në shërbimet e ofruara nga TK bëhet pas nënshkrimit të kontratës sipas formave të përcaktuara në këtë kontratë, e cila mund të realizohet në zyrat e TK, përmes distributorëve të autorizuar ose nëpërmjet formave tjera të nënshkrimit elektronik/online për të cilat palët pajtohen.

2.2 Për lidhjen e kontratës nevojitet:

**Për konsumator individual (person fizik):** dokument identifikimi i vlefshëm (letërnjoftim/pasaportë/patentë shofer), numër i telefonit dhe adresë elektronike (e-mail). Në rast mungese të konsumatorit, kërkohet autorizim i noterizuar. Nëse konsumatori është nën moshën 16 vjeçare, kontrata lidhet nga prindi (me dorëzimin e kopjes së letërnjoftimit dhe certifikatës familjare) ose nga kujdestari i tij ligjor (me dorëzimin e vendimit gjyqësor për kujdestarinë).

**Për konsumator biznesi (person juridik):** kopje e Certifikatës së Regjistrimit të Biznesit në Republikën e Kosovës, të dhënat mbi pronarin dhe personat e autorizuar për nënshkrim, dokument identifikimi i vlefshëm i personit të autorizuar (letërnjoftim/pasaportë/patentë shofer), numër e telefoni dhe adresë elektronike. Konsumatorët e përjashtuar nga pagesa e TVSH-së duhet të paraqesin dokumentin përkatës të lëshuar nga Administrata Tatimore e Kosovës.

**Për OJQ apo entitetet e tjera juridike** (përfshirë institucionet publike): kërkohet dëshmi përkatës mbi statusin ligjor dhe autoritetin e personit që nënshkruan kontratën në emër të subjektit.

2.3 Konsumatori zotohet dhe garanton se të dhënat e prezantuara janë të vërteta, të sakta dhe të përditësuara, si dhe obligohet që do ta njoftojë TK për çdo ndryshim të tyre në afat prej shtatë (7) ditëve. Konsumatori mban përgjegjësi për mos njoftim lidhur me ndryshimin e adresës, emrit të përdoruesve fundorë, emrin e biznesit apo formës ligjore. TK rezervon të drejtën të refuzojë ofrimin e shërbimeve nëse formulari i regjistrimit është i paplotësuar, përmban të dhëna të pasakta apo në raste tjera të justifikuara në përputhje me politikat e saj të brendshme.

## 3. Rregullat specifike për telefoninë mobile

3.1 TK pajtohet që të ofrojë, ndërsa 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 konsumatori.

3.2 Shërbimet e ofruara mobile iu mundësojnë konsumatorëve të bëjnë dhe pranojnë thirrje lokale dhe ndërkombëtare, të dërgojnë dhe të marrin SMS, si dhe të përdorin shërbimet e të dhënave (internetit) brenda zonës së mbuluar nga TK dhe partnerët e saj në roaming.

3.3 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.

#### 4. Aktivizimi, Përdorimi dhe Menaxhimi i Shërbimeve Mobile

- 4.1 Data e aktivizimit të shërbimit do të bëhet menjëherë ose do të përcaktohet në mes palëve kontraktuese.
- 4.2 Pas nënshkrimit të kontratës, TK do t'i ofrojë konsumatorit numër telefoni në shfrytëzim, në përputhje me kushtet e kontratës.
- 4.3 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.
- 4.4 TK ka të drejtën ekskluzive të menaxhimit të SIM kartelës dhe eSIM. Përdoruesi është personalisht përgjegjës për përdorimin e tyre si dhe gjendjen fizike të SIM kartelës.
- 4.5 Në rast të vjedhjes apo humbjes së SIM kartelës, konsumatori është përgjegjës që menjëherë të njoftojë TK, me qëllim që TK ta ndërpresë shërbimin në mënyrë që të parandalohet ndonjë dëmtim i konsumatorit. TK në këto raste do ta ndërpresë qasjen e shërbimit të telefonisë mobile sipas kërkesës dhe informatës nga konsumatori. Forma dhe mënyra e lajmërimit/kërkesës për ndërprerje është e përcaktuar me rregulla interne të TK.
- 4.6 Gjatë kohës së ndërprerjes nga pika 4.5, kontrata mbetet në fuqi dhe konsumatori mbetet debitor për shumën e grumbulluar deri në momentin e ndërprerjes së tërësishme të kontratës.
- 4.7 TK nuk do të marrë ndonjë përgjegjësi për pasojat e ndërprerjes që është iniciuar nga konsumatori, për SIM kartelat dhe eSIM të humbura apo të vjedhura.
- 4.8 Shërbimi i telefonisë mobile mund të rivendoset pas kërkesës me shkrim të bërë nga ana e konsumatorit apo përfaqësuesit të autorizuar.
- 4.9 Kufiri i konsumit financiar për shfrytëzimin jashtë pakove (pay-as-you-go), për Konsumatorin, si parazgjedhje është njëzet (20.00) euro. Megjithatë, Konsumatori mundet në çdo kohë përmes kërkesës me shkrim të bëjë ndryshimin e kufirit të konsumit financiar.
- 4.10 Në kuadër të shërbimeve mobile Postpaid, MB (megabajtët) e pa konsumuar brenda periudhës mujore të faturimit nuk transferohen në muajin pasues dhe as nuk kompensohen në asnjë formë.

#### 5. Roamingu Ndërkombëtar

- 5.1 Shërbimi i roaming, i jep mundësinë konsumatorit të përdorë shërbimet e komunikimeve elektronike jashtë territorit të Republikës së Kosovës, duke bërë dhe pranuar thirrje, SMS, dhe përdorimin e shërbimit të të dhënave, nëpërmjet përdorimit të rrjetit mobil të operatorëve të vendeve të tjera, me të cilët TK ka lidhur marrëveshje të roaming-ut.
- 5.2 Informacion i plotë në lidhje me tarifat, paketat, rrjetin që duhet zgjedhur si dhe udhëzimet e tjera mbi roaming gjenden në faqen zyrtare [www.kosovotelecom.com/tarifate-ne-roaming/](http://www.kosovotelecom.com/tarifate-ne-roaming/)

#### 6. Kualiteti i shërbimit

- 6.1 Në kushte optimale operuese, TK i ofron shërbimet për transmetim të të dhënave duke aplikuar teknologjinë dhe standardet e pranueshme.
- 6.2 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 luhatet rast pas rasti, si pasojë e një sërë faktorësh, përfshirë faktorë të jashtëm, jashtë kompetencës së TK, prandaj TK nuk mundet të garantojë shpejtësi maksimale transmetimi të internetit në çdo kohë.
- 6.3 Koha minimale për inicim/vendosje të thirrjes brenda rrjetit të TK është 6 sekonda, ndërsa jashtë rrjetit të TK është 10 sekonda.
- 6.4 Brenda afateve optimale, TK ndërmerr masa preventive dhe masa shtesë për zgjerim të kapaciteteve për t'iu shmangur mbingarkimit e rrjetit.
- 6.5 Në pajtim 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).
- 6.6 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.
- 6.7 Në asnjë rast, TK nuk do të jetë përgjegjës për dëme direkte, indirekte ose fitim të humbur të konsumatorit e as në rastet kur ndërprerja është shkaktuar nga forcat madhore ose është jashtë kontrollit të tij.
- 6.8 Në asnjë rast TK nuk do të jetë përgjegjëse për kompensimin e dëmit direkt/indirekt dhe fitimi i humbur ndaj konsumatorit.
- 6.9 Në rast të ndërprerjes së shërbimit 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 zgjidhur 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. Fillimi dhe kohëzgjatja e kontratës

7.1 Në rastet kur kontrata lidhet me konsumator individual (person fizik), ajo mund të lidhet për një afat fillestar të përcaktuar nga dymbëdhjetë (12) deri në njëzet e katër (24) muaj, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës.

7.2 Në rastet kur kontrata lidhet me konsumator biznesor (person juridik), palët mund të bien dakord për një afat kontraktual më të gjatë se njëzet e katër (24) muaj, në varësi të natyrës së shërbimit dhe marrëveshjes së arritur ndërmjet tyre.

7.3. TK është e detyruar ta informojë konsumatorin të paktën tridhjetë (30) ditë para përfundimit të afatit fillestar të kontratës, përmes një kanali të përshtatshëm të komunikimit. Nëse konsumatori nuk paraqet kërkesë për ndërprerjen e kontratës brenda këtij afati, kontrata do të rinovohet automatikisht (në heshtje) për një periudhë të pacaktuar. Në rast se konsumatori dëshiron ta ndërpresë kontratën, ai është i obliguar ta njoftojë TK-në me shkrim, së paku dhjetë (10) ditë para datës së përfundimit të afatit fillestar të kontratës.

7.4 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.

## 8. Të drejtat dhe obligimet e TK

8.1 TK obligohet që:

- të përmbushë kërkesat për qasje në shërbimet e saj brenda kapaciteteve të rrjetit dhe në përputhje me standardet e përcaktuara nga ARKEP.
- Të ofrojë mbështetje teknike dhe informuese për konsumatorët njëzet e katër (24) orë në ditë, shatë (7) ditë në javë, përmes numrave pa pagesë 0800 10000 (individë), 0800 15000 (për biznese) dhe 0800 16000 (për institucione); si dhe përmes email [info@kosovotelecom.com](mailto:info@kosovotelecom.com), pikave të 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 dhe kanaleve zyrtar në rrjetet sociale.
- TK siguron qasje pa pagesë në numrat e emergjencës **192** (Policia), **193** (Ndihma e shpejtë) **194** (Zjarrfikësit) dhe **112** (Emergjencia). Përgjatë, operatori nuk mban përgjegjësi për pamundësinë e realizimit të qasjes në këto shërbime në rastin kur pajisja nuk është e kyçur në rrjet.

8.2 TK përjashtohet nga përgjegjësia në rastet kur ndodhin: Keqpërdorim i shërbimit nga ana e konsumatorit; Shkelja e detyrimeve kontraktuale; Përdorim i shërbimeve nga persona të paautorizuar. Në këto raste, konsumatori detyrohet të kompensojë TK për çdo shpenzim apo dëm të shkaktuar.

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

8.4 TK ka të drejtë: a) Të pezulloj ofrimin e shërbimeve në rast të mos pagesës sipas afateve të përcaktuara; b) Të iniciojë procedura ligjore për mbledhjen e borxhit pas pezullimit të shërbimeve; c) Të ndërmarrë masa për mbrojtjen e sigurisë së rrjetit dhe interesave të saj pa detyrim kompensimi ndaj konsumatorit; d) Të transferoj të drejtat dhe detyrimet e kontratës tek pasuesi ligjor i TK; e) 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, sigurie, vlerësimin e cilësisë, në përputhje me kuadrin ligjor.

## 9. Obligimet dhe të drejtat e konsumatorit

### 9.1 Konsumatori obligohet që:

9.1.1 Të përdorë shërbimet e TK sipas kushteve të përdorimit dhe legjislacionit në fuqi;

9.1.2 Të paguajë shërbimet brenda afateve të përcaktuara në kontratë.

9.1.3 Të ruajë konfidencialitetin e shërbimeve në kuadër të kontratës, përfshirë këtu edhe shërbimet e aplikueshme me kod. Çfarëdo dëmi i shkaktuar si pasojë e keqpërdorimit të shërbimit nga palët e treta, mbetet përgjegjësi e konsumatorit.

9.1.4 Mos të transferojë këtë kontratë apo shërbimet te ndonjë person ose entitet tjetër pa pëlqim me shkrim nga TK.

9.1.5 Mos 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 përbën 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.

9.1.6 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.

9.1.7 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. Praktikë 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.

9.1.8 TK rezervon të drejtën të kufizojë ofrimin e shërbimit ose të pezullojë dhe/ose të përfundojë kontratën pa kompensim kur përdorimi i konsumatorit nuk mund të konsiderohet si normal ose personal. Provat për praktikën e ndaluar dhe të cekura më

lart, mund të sigurohen 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.

## 9.2 Konsumatori ka të drejtë që:

9.2.1 Të marr shërbimet sipas kualitetit dhe parametrave të përcaktuar.

9.2.2 Të kërkoj informacion mbi faturimin dhe përdorimin e shërbimeve.

9.2.3 Të ushtroj të drejtën për ankesë në rast mos marrjeje të shërbimit të premtuar ose pagesave të pasakta.

## 10. Tarifat, pagesat dhe faturimi

10.1 Konsumatori paguan tarifën e shërbimeve sipas listës së çmimeve pjesë e kontratës dhe të publikuara në uebfaqen e saj, [www.kosovotelecom.com](http://www.kosovotelecom.com).

10.2 Pagesa bëhet në afat të përcaktuar në faturë, përmes parave të gatshme, transferit bankar dhe pagesës online.

10.3 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. Pagesat e vonuara mund të rezultojnë në ndërprerje për përkohshëm të shërbimit, dhe marrje të masave ligjore për mbledhjen e borxheve brenda 3 muajve nga data e ndërprerjes së shërbimit. Në raste të kështilla do të aplikohet kamatëvonesa prej 8% nëse pagesa nuk bëhet brenda afatit prej 15 ditësh pas pranimit të faturës. Në çmim është i përfshirë Tatimi mbi Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç, kur konsumatori është i liruar në bazë të ligjeve në fuqi. Njoftimi i konsumatorit për pagesa të vonuara nga ana e TK do të bëhet bazuar në të dhënat e konsumatorit në këtë kontratë. Nëse të dhënat kanë ndryshuar, konsumatori është i obliguar që me kohë të njoftoj TK, në të kundërtën TK nuk mbanë përgjegjësi nëse informata për mos pagesë nuk është pranuar nga konsumatori.

10.4 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 çmim të lartë), do të faturohet me indikim të ndarë.

10.5 Konsumatori pranon faturën përkatëse përmes emailit, shërbimit postar dhe platformës Web Selfcare, ku përmes kësaj platforme konsumatori mund të kontrolloj shpenzimet.

10.6 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 përmbartim sipas Ligjit për Procedurën Përmbartimore.

## 11. Ndërprerja dhe Zgjidhja e Kontratës

### 11.1 Zgjidhja e kontratës nga TK

11.1.2 Në rast se Konsumatori nuk paguan faturën sipas kushteve të përcaktuara në këtë kontratë, TK ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme. Pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve ndaj TK-së, Konsumatori ka të drejtë të kërkojë rilidhjen e kontratës.

11.1.3. 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

11.1.4 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.

### 11.2 Zgjidhja e kontratës nga Konsumatori

11.2.1 Konsumatori ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e kontratës për shkaqe të arsyeshme, përfshirë:

- a) Rritjen e tarifave të planit tarifar të ofruar nga TK; b) Përkeqësimin e treguesve të kualitetit të shërbimit, të konfirmuar nga autoritetet kompetente.

Nëse ndonjë nga këto dy kushte konfirmohet nga organet rregullative të Kosovës me një vendim të veçantë, periudha e mbetur e kontratës nuk do të ngarkohet me tarifa për muajt e mbetur të detyrueshëm.

11.2.2 Konsumatori pranon se, në rast të ndërprerjes së parakohshme të kontratës gjatë periudhës së detyrueshme, është i detyruar të paguajë tarifën proporcionale të shkëputjes së parakohshme, e cila korrespondon me pjesën e mbetur të periudhës së detyrueshme (9 muaj për kontratat me periudhë fillestare 12-mujore dhe 12 muaj për kontratat me periudhë fillestare 24 mujore). Kjo tarifë llogaritet në mënyrë proporcionale, bazuar në çmimin standard të shërbimit (pa zbritje), për periudhën e mbetur të detyrueshme deri në përfundimin e saj.

11.2.3. Çdo ndryshim i kushteve kontraktuale, duke përfshirë por 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.

11.2.4. Pas përfundimit të afatit fillestar të kontratës, Konsumatori mund ta zgjidhë kontratën për çdo arsye, me njoftim të shkruar drejtuar TK-së. Zgjidhja hyn në fuqi tridhjetë (30) ditë pas pranimi të njoftimit nga TK.

11.2.5. Konsumatori mund ta ndërpresë kontratën para përfundimit të periudhës detyruese në rastet kur ai ndryshon lokacionin e banimit gjatë kohëzgjatjes së kontratës dhe TK nuk është në gjendje të ofrojë shërbimin në adresën e re. Në këtë rast, TK nuk do të kërkojë kompensim shtesë apo penalitet për shkëputjen e parakohshme të kontratës.

## 12. Ankesat dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

12.1 Ankesa me shkrim e konsumatorit duhet t'i dorëzohet TK-së:

- brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e faturës për shërbimet e ofruara, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose

- brenda tridhjetë (30) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet kualitetit të shërbimit të ofruar.

12.2 Ankesat për "Defekte teknike" dhe për "Ankesë për faturim" mund të paraqiten: në numrat 0800 10000 (për individë), 0800 15000 (për biznese) dhe 0800 16000 (për institucione); në sportele të TK, email në adresën: [info@kosovotelecom.com](mailto:info@kosovotelecom.com) dhe përmes postës në adresën zyrtare të Telekomit të Kosovës: lagja "Dardania" p.n., 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës.

12.3 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 intervenojë në lokacionin e konsumatorit apo në terren, në kohë optimale.

12.4 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 pranimi në koordinim me mbështetjen teknike dhe administrative dhe një përgjigje përmes një mediumi të qëndrueshëm do t'i kthehet konsumatorit.

12.5 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; ose b) Gjykatës kompetente.

12.5 Kjo marrëveshje do të interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Republikën e Kosovës.

## 13. Politikat e shkyçjes dhe rikyçjes së shërbimit

13.1 Procedurat dhe afatet e shkyçjes për mos pagesë të faturave dhe rikyçjes së konsumatorëve janë të organizuara sipas politikave të brendshme të TK, të cilat janë të përditësuara në uebfaqen zyrtare.

## 14. Kufizimi i përgjegjësisë/Forca Madhore

14.1 TK nuk mban përgjegjësi për mos përmbushjen e detyrimeve kontraktuale gjatë periudhës së Forcës Madhore, as për pasojat e drejtpërdrejta ose të tërthorta nga ajo. Për qëllime të kësaj kontrate, Forca Madhore përfshin çdo ngjarje të paparashikueshme dhe jashtë kontrollit të Operatorit, duke përfshirë: konflikte, luftëra, terrorizëm, greva, trazira, ndërhyrje të autoriteteve publike, shkelje ligjore nga palë të treta, fatkeqësi natyrore si tërmete, përmytje, stuhi, zjarre, epidemi/pandemi ose ngjarje të ngjashme.

14.2. Gjatë Forcës Madhore, ekzekutimi i kontratës mund të pezullohet vetëm për kohën e nevojshme deri në largimin ose ndalimin e efekteve të ngjarjes.

14.3. TK nuk mban përgjegjësi për humbje fitimi, të dhënash, të ardhurash ose dëme të tjera të mundshme që rrjedhin nga ndalimi ose vonesa e shërbimeve si pasojë e Forcës Madhore.

14.4. TK nuk mban përgjegjësi në rastet kur: a) palët e treta refuzojnë ose vonojnë furnizimin me shërbime të telekomunikimit dhe nuk ekziston alternativë e arsyeshme në dispozicion; ose b) TK pengohet nga kufizime ligjore, administrative ose rregullatore (përfshirë kufizimet nga AREKP ose KPM) për të ofruar shërbimin e caktuar.

14.5 TK nuk mban përgjegjësi për ndërhyrje të paautorizuara ose të paligjshme në rrjet, shërbim ose pajisje, të kryera nga Konsumatori ose palë të treta. Po ashtu, TK nuk është përgjegjëse për çdo pezullim të shërbimit të kryer në përputhje me dispozitat e kësaj kontrate.

14.6 Konsumatori mban përgjegjësi për humbjen, vjedhjen ose keqpërdorimin e pajisjes fundore, si dhe për çdo dëm që rezulton nga përdorimi i paautorizuar i tyre.

14.7 Kualiteti i shërbimit mund të ndikohet nga faktorë jashtë kontrollit të TK-së, përfshirë distancën nga stacioni bazë, kushtet atmosferike, karakteristikat e ndërtesave, pajisjen fundore apo kapacitetin e rrjetit. TK nuk mban përgjegjësi për kufizimet që burojnë nga këta faktorë ose për rastet kur pajisja fundore e konsumatorit nuk mbështet teknologjitë e reja të rrjetit.

14.8. Konsumatori pranon se përmbajtja e komunikimeve elektronike mund të jetë subjekt i mbrojtjes nga e drejta e autorit dhe pronësisë intelektuale. TK nuk është përgjegjëse për përdorimin e paautorizuar, deformimin, përshtatjen ose shpërndarjen e kësaj përmbajtjeje nga Konsumatori ose të tretët.

14.9. TK nuk mban përgjegjësi për përmbajtjen e komunikimeve të dërguara ose të marra nga Konsumatori, përfshirë përmbajtje të paligjshme, të dëmshme ose me viruse kompjuterike, të ofruara nga palë të treta. TK nuk garanton cilësinë, saktësinë apo përshtatshmërinë e kësaj përmbajtjeje dhe nuk është përgjegjëse për ndonjë kërkesë, ankesë apo padi që lidhet me të.

### 15. Mbrojtja e të dhënave dhe privatësia

15.1 TK përpunon të dhënat personale të konsumatorit në përputhje 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.

15.2 TK do t'i shfrytëzojë detajet 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.

15.3 Detajet e konsumatorit do të përdoren nga TK, anëtarët dhe kontraktuesit e tij për të administruar shërbimin dhe në përputhje me parimet e privatësisë. 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 drejtën të shohin dhe korrigjojnë të dhënat e tyre kyçe me kërkesë të shkruar në çdo kohë.

15.4 Në rast të thirrjeve të bezdisshme nga ana e konsumatorëve, TK mund të ndërmarë 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.

### 16. Bashkëpunimi me organe të rendit

16.1 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 të organet e specializuara të shtetit, për shembull në rast të një hetimi sipas detyrës zyrtare.

### 17. Dispozitat përfundimtare

17.1 Konsumatori është plotësisht në dijeni 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 Aneksëve, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të TK, të bëra sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj Kontrate.

17.2 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 përbejnë 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.

17.4 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.

**18. Kopjet e marrëveshjes** Kjo Kontratë dhe të gjithë elementët e saj hartohen në 2 (dy) kopje të njëvlehtëshme 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.

Për: Telekom i Kosovës Sh.A:

Për Konsumatorin:

V.V

(Emri Mbiemri, data)

(Emri Mbiemri, data)