

## KUSHTET E VEÇANTA TË KONTRATËS PËR QASJE NË SHËRBIMET FIKSE TE TELEKOMIT TË KOSOVËS

### 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 shërbime të Telekomit të Kosovës.

1.2. Mënyra dhe kushtet për ofrimin e shërbimit të telefonisë fikse, 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. Shërbimet ofruara nga TK, telefonia fikse neni 1, IPTV neni 2 dhe interneti neni 3, të jenë opcionale dhe do të konsiderohen pjesë e marrëveshjes vetëm në rastet kur ato përzgjidhen nga ana e konsumatorit në bazë të pakos së definuar.

### 1. Telefonia Fikse

1.1. 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.

1.2. Konsumatori nuk do të ketë në pronësi numrin/at e marrë, prandaj, nuk mund t'i shes, apo transferoj tek palët e treta. Numrat do të mbesin në menaxhim të TK dhe do t'i tërhiqen konsumatorit në rast të ndërprerjes së marrëveshjes së lidhur mes palëve kontraktuese.

1.3. Konsumatori do të pajiset me linjë të TK sipas kushteve aktuale të përgjithshme dhe tarifave të vendosura nga TK. Pagesa e linjës së TK është taksë instaluese dhe nuk mund të konsiderohet si depozitë.

1.4. Me leje të konsumatorit, TK do të publikoj numrat e përdorur nga konsumatori në direktoriumet publike/numërorët.

### 2. Shërbimi i televizionit IPTV

Shërbimi i televizionit i ofrohet Konsumatorit përmes IPTV që paraqet një sistem i cili ofrohet duke përdorur protokollin e Internetit (IP).

Ky shërbim ofron mundësi të shumta të cilat janë:

- Zhvendosja në kohë, (Time Shift TV)
- Incizim lokal dhe në rrjet, (LPVR dhe NPVR)
- Marketing i kontrolluar, (Customized advertising)
- Video sipas kërkesës (VoD dhe SVoD)

### 3. Shërbimi i internetit

3.1 TK i ofron Konsumatorit shërbimin e internetit të cilësisë së lartë, si dhe do t'i ofrojë pajisjen modem për qasje në shërbim.

3.2 Konsumatori është përgjegjës për sigurinë e kompjuterit të tij, harduerit dhe softuerit dhe të dhënat e 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.

3.3 Konsumatori e kupton dhe pajtohet se përdorimi i internetit është në rrezik të vetë konsumatorit. Gjithashtu, është në përgjegjësi të konsumatorit për tu mbrojtur në mënyrë adekuate kundër viruseve dhe përgjegjës të shkeljeve të tjera të sigurisë.

### 4. Ofrimi i shërbimit (qasja dhe lejet)

4.1. TK do t'i ofrojë konsumatorit shërbim të cilësisë së lartë, në mirëbesim dhe në pajtueshmëri me mundësitë teknike dhe kushtet e pajtuara.

4.2. Konsumatori pajtohet dhe pranon të ndjek çdo udhëzim të arsyeshëm që TK mund të ofrojë, dhe të lejojë qasje në lokalet apo hapësirat e tij, nëse TK ka nevojë për to.

### 5. Paraqitja e numrit thirrës dhe privatësia

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

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

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

## 6. Politikat e shkyçjes dhe rikyçjes së shërbimit

6.1. Procedurat dhe afatet e shkyçjes për mospagesë të faturave dhe ri-kyçjes së konsumatorëve janë të organizuara sipas politikave të brendshme të TK, të cilat janë të përditësuara në ueb-faqen zyrtare.

6.2. TK mban të drejtën që si fazë e fundit të inicioj procedurë gjyqësore.

## 7. Kujdesi ndaj konsumatorit

7.1. Në pajtim me Kushtet të përgjithshme, TK do të ofroj mbështetje konsumatorit me anë të telefonit shtatë (7) ditë në javë njëzet e katër (24) orë në ditë në numrin e telefonit pa pagesë: Qendra e Thirrjeve 0800 10000.

7.2. Në rast se problemi nuk mund të anashkalohej me anë të telefonit, ekipi teknik i TK do të reagoj në lokacionin e konsumatorit apo në terren në kohë optimale.

7.3. Konsumatorët mund t'i drejtojnë ankesat/kërkesat e tyre në postën elektronike [info@kosovotelecom.com](mailto:info@kosovotelecom.com)

## 8. Kualiteti i shërbimit

8.1. Në kushte optimale operuese TK shërbimet për transmetim të të dhënave i ofron duke aplikuar teknologjinë dhe standardet të pranueshme. Varësisht nga shërbimi i kontraktuar, TK garanton minimum 20 % të vlerës maksimale. Po ashtu, koha minimale për inicim/vendosje se thirrjes kombëtare është 5 sekonda.

8.2. 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 nyje të qasjes në mënyrë që të garantohet ofrim i shërbimit sipas standardeve të deklaruara. Ndërsa, te trafiku i zërit, zbatimi i routave alternative siguron kualitet të shërbimeve edhe në rast të mbingarkesave.

8.3. Në pajtim Kushtet e Përgjithshme, TK nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë ndërprerje, ose dobësim të shërbimit të telefonisë fikse, internetit, IPTV, apo për ndonjë defekt në rrjet, i shkaktuar nga fatkeqësitë natyrore, apo ndonjë rrethanë jashtë kontrollit të TK, të cilën nuk mund ta parashikoj dhe parandaloj (forca madhore).

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

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

## 9. Bashkëpunimi me organe të rendit

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

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

## 10. Ndërprerja dhe pajisjet e TK

10.1. TK ka të drejtë që në rast të ndërprerjes së kontratës, pajisjet që janë pronë e TK t'i tërheq nga premiset e konsumatorit. Në rast të mospranimit 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 psh. përplasje, goditje, dëmtime nga kemikate të ndryshme, uji, etj.), apo nga dëmtimet si rezultat i ndërhyrjeve në pajisje nga vet konsumatori TK ka të drejtë të implementoj pagesë shtesë për pajisjen në faturën e konsumatorit sipas skemës aktuale të TK.

## 11. Procedura e ankimit:

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

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

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

## 12. Bartja e të drejtave dhe obligimeve

12.1. Konsumatori nuk ka të drejtë të bartë të drejtat dhe obligimet që lindin nga kjo Marrëveshje tek palët e treta, pa miratimin paraprak me shkrim të TK.

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

Për Operatorin:

Për Konsumatorin:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datë: \_\_\_\_\_

Datë: \_\_\_\_\_