

KUSHTET E PËRGJITHSHME TË KONTRATËS PËR QASJE NË SHËRBIMET E TELEKOMIT TË KOSOVËS

Palët kontraktuese:

1. **Telekomi i Kosovës Sh. A.**, me seli në Prishtinë, lagja "Dardania" p.n., *në njërën anë dhe poshtëshënuari* :
2. **Emri Mbiemri/Emri i Biznesit:** _____ Adresa/Selia: _____
Nr. personal: _____ NRF _____, NRB _____
Banka dhe numri i llogarisë _____ (në tekstin e mëtejme "konsumatori")

Kontrata aktuale definon kushtet e përgjithshme për qasje të konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga Telekomi i Kosovës (TK). Këto shërbime iu mundësojnë konsumatorëve qasje në shërbimet e telefonisë fikse, mobile, shërbimet e internetit si dhe qasjen në shërbimet televizive. Shërbimet e vendosura përbëhen nga:

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

1. Definicionet

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

"TK" është shkurtesa për 'Telekomi i Kosovës' Sh.A, i cili është operator i autorizuar për ofrimin e shërbimeve telekomunikuese në Republikën e Kosovës.

"Pajisje e TK" nënkupton çdo pajisje me vlerë të caktuar financiare, duke përfshirë çdo aplikacion, në pronësi apo e kontrolluar nga TK e vendosur në vendndodhjen për të siguruar shërbimin.

"Pajisje e Konsumatorit" nënkupton çdo pajisje, duke përfshirë ndonjë aplikacion, për përdorim me shërbimin e ofruar që nuk është pjesë e rrjetit të TK dhe e cila është në posedim ose kontrollon nga konsumatori.

"Konsumator" nënkupton personin fizik dhe personin juridik të regjistruar në regjistrin e subjekteve juridike sipas dispozitave në fuqi në Republikën e Kosovës, i cili i ka kontraktuar shërbime të TK.

"Përfaqësues i Autorizuar" është person që ka të drejtë ligjore të veprj dhe/ose nënshkruaj kontratën në emër të palës në marrëveshje.

"Kontratë" do të thotë kjo marrëveshje ndërmjet TK dhe Konsumatorit përfshirë dokumentet plotësuese të cilat nënshkruhen nga palët.

"Kushtet" nënkupton këto kushte të ofruara për shërbimet e TK.

"Dokumentet Plotësuese" janë Kushtet e Veçanta, Lista e Çmimeve, Shtojcat.

"Kushtet e Veçanta" është dokumenti ku janë të përshkruara karakteristikat e veçanta të produkteve dhe shërbimeve.

"Anekset" është dokumentacioni shtesë që përdoret si mbështetje e kushteve të veçanta të produkteve.

"Lista e Çmimeve" është lista e çmimeve dhe tarifave që shoqëron çdo produkt dhe shërbim të dhënë nga TK.

"Data e hyrjes në fuqi" është data në të cilën kontrata është nënshkruar.

"Aktivizimi/Data e lëshimit të shërbimit" është koha nga e cila përdoruesi ka qasje dhe mund të përdor 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 ri – kyçje/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.

2. Qasja në shërbime

- 2.1. Qasja e konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga TK bëhet në zyrat e TK apo tek distributorët përkatës të autorizuar, si vijon:
 - për një konsumator individual (person fizik): plotësimi i aplikacionit përkatës të ofruar nga TK, një dokument identifikimi valid (letërnjoftim/pasaportë/patentë shofer dhe numri i xhirollogarisë bankare), apo autorizimin përkatës në rast të mungesës së personit.
 - për një konsumator biznesi (person juridik): plotësimi i aplikacionit përkatës të ofruar nga TK, një kopje të Certifikatës së Regjistrimit të Biznesit (Veprimtarisë) në Kosovë të nënshkruar nga personi i autorizuar, 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 dhe numri i xhirollogarisë 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.
- 2.2. Konsumatori siguron se informatat e prezantuara janë të vërteta/të sakta dhe janë të përditësuara, si dhe pajtohet se do ta njoftojë TK me kohë dhe bartë përgjegjësinë në rast të ndryshimit të adresës, emrit të konsumatorit apo përdoruesve fundorë, emrin e regjistrimit të biznesit apo formën ligjore të personit juridik.
- 2.3. TK mund të refuzojë qasjen në shërbime nëse aplikacioni përkatës është i pakompletuar apo përmban informata të pasakta, apo në raste tjera të arsyeshme dhe të dëshmuara sipas politikave interne të TK;
- 2.4. 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 e definuar në dispozitat e kësaj kontrate.

3. Fillimi dhe kohëzgjatja e kontratës

- 3.1. Kontrata do të jetë valide në momentin e nënshkrimit të saj. Data e aktivizimit të shërbimit do të përcaktohet në mes palëve kontraktuese, por, jo më larg se një muaj nga data e nënshkrimit.
- 3.2. Kontrata duhet të ketë kohëzgjatje prej 12/24 muajve dhe vazhdohet në mënyrë automatike në rast se asnjëra palë nuk kërkon shkëputjen e saj pas kohëzgjatjes fillestare.

4. Tarifat, pagesat dhe faturimi

- 4.1. Taksa instaluese, 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 ueb-faqen e saj, www.kosovotelecom.com;
- 4.2. Faturat gjenerohen çdo muaj dhe ato duhet paguar brenda 30 ditëve nga data e faturimit;
- 4.3. Në rast të vonesës 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.
- 4.4. Në çmim është i përfshirë Tatimi mbi Vlerën e Shtuar (TVSH), përveç, kur konsumatori është i liruar në bazë të ligjeve në fuqi.
- 4.5. Konsumatori pranimin e faturës përkatëse e pranon përmes zgjedhjes së këtyre opsioneve:
 - Web SelfCare
 - Posta elektronike e-mail
 - Shërbimi postar

Obligimet dhe detyrimet e TK

- 4.3. TK do të plotësojë të gjitha kërkesat e pranuar për qasje në shërbimet e TK brenda limiteve të kapacitetit të rrjetit.
- 4.4. TK do të ofroj mbështetje konsumatorëve përmes qendrës së thirrjeve si dhe në pikat e caktuara të kujdesit me 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.
- 4.5. TK siguron qasje në shërbimet e emergjencës (Policia **192**, Ndihma e shpejtë **194**, Zjarrfikësit **193** dhe Emergjencia **112**) pa pagesë.
- 4.6. TK do të ofroj mbështetje konsumatorit me anë të telefonit shtatë (7) ditë në javë njëzet e katër (24) orë në ditë në numrin pa pagesë të telefonit: Qendra e Thirrjeve 0800 10000
- 4.7. Përgjegjësia e TK është e përgjashtuar në rastet si në vazhdim dhe konsumatori në këtë mënyrë e kompenson TK për çfarëdo shpenzimi apo dëmi të shkaktuar:
 - Manipulim i gabuar i shërbimit nga ana e konsumatorit;
 - 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.
- 4.8. Në rast të ndërprerjeve të vazhdueshme në shërbim (me përjashtim të mirëmbajtjes së zakonshme të planifikuar) për së paku një (1) ditë, atëherë, TK për çdo ditë duhet të kompensojë dy (2) ditë konsumatorin. TK kompensimin mund ta bëjë në formë të rimbursimit ose duke zgjatur validitetin varësisht nga lloji i shërbimit ose i pakos dhe subjekt i kompensimit është vetëm tarifa mujore fikse në kuadër të pakos.

4.9. TK nuk merr përgjegjësi për ndërprerjet të shërbimit, disponueshmërinë, kualitetin apo mirëmbajtjen e trafikut në rastet kur konsumatori/përdoruesi komunikon me persona që përdorin një operator tjetër telekomunikues, apo, është në roaming.

4.10. 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 trasimin/përcjelljen e ngjarjes dhe kompensimin eventual.

5. Obligimet e konsumatorit

Konsumatorit pajtohet si në vijim:

- 5.1. është përgjegjës për pagesën e faturave dhe obligimeve të përcaktuara në kontratë. Konsumatori garanton se të gjitha informatat e ofruara janë të sakta, dhe për çdo ndryshim të tyre e informon TK në afat prej 7 ditëve.
- 5.2. është i obliguar të ruajë konfidencialitetin e shërbimeve në kuadër të kontratës, përfshirë këtu edhe shërbimet e aplikueshme me kod.
- 5.3. nuk ka të drejtë ta transferojë këtë kontratë apo shërbimet tek ndonjë person ose entitet tjetër.
- 5.4. nuk mund të shfrytëzojë shërbimet për çfarëdo që është e paligjshme dhe /ose imorale; të dërgojë, pranojë, ngarkojë, shkarkojë apo ndryshe ndihmojë me çfarëdo forme apo komunikimi që është ofenduese, e pahijshme, shpifëse, e natyrës kërcënuese; ngatërrësë që përbën shkelje të privatësisë apo të drejtave pronësore intelektuale; apo bëra ose pranimiti i thirrjeve të kundërta me pagesë apo me pajisje ndryshe nga ato të aprovuara për përdorim brenda rrjetit.
- 5.5. nuk do të përdor ose lejoj 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 cilido rrjet apo sistem të telekomunikimit.
- 6.6. TK ruan të drejtën për të ndërmarrë veprim ligjor kundër Konsumatorit për çdo humbje dhe/apo dëm të shkaktuar ndaj saj.
- 6.7. pajtohet me udhëzimet ose kërkesat e TK dhe/ose autoritetit të autorizuar, posaçërisht mënyrës së përdorimit të shërbimit dhe në lidhje me hetimin sipas detyrës zyrtare konform legjislacionit në fuqi.

6. Monitorimi dhe regjistrimi i thirrjeve nga TK

6.1. TK mund të monitoroj dhe të regjistroj komunikimet e saj me Konsumatorin, duke përfshirë e-mailin dhe bisedat telefonike. Informacioni i mbledhur nga TK mund të përdoret për qëllime trajnimi, vlerësimin e cilësisë, për të regjistruar të dhënat në lidhje me shërbimet e urdhëruara nga Konsumatori dhe për të qene në përputhje me detyrimet ligjore dhe rregullative të TK në përgjithësi.

7. Pezullimi i shërbimeve

- 7.1. TK ka të drejtën e pezullimit të shërbimeve të konsumatorit në rast se konsumatori dështon t'i kryejë obligimet e përcaktuara sipas kontratës dhe afateve të specifikuar në faturë.
- 7.2. Në rast se pas pezullimit, konsumatori nuk paguan obligimet e përcaktuara sipas faturës, TK rezervon të drejtën për të anuluar shërbimin e ofruar dhe të deaktivizoj atë, si dhe të filloj procedurë ligjore për të kompensuar borxhin e konsumatorit ndaj TK.

8. Shkëputja/Mbarimi i Kontratës dhe anulimi i shërbimeve

- 8.1. Kohëzgjatja e kontratës duhet të respektohet nga të dyja palët.
- 8.2. Në rast të shkëputjes së kontratës nga ana e konsumatorit gjatë 9 muajve të parë kalendarik nga nënshkrimi i kontratës, konsumatori penalizohet të paguaj tarifën mujore të përcaktuar në kontratë deri në muajin e nëntë (9).
- 8.3. Nëse konsumatori ka përfutur nga kushte të caktuara, p.sh shërbimet e lojalitetit të ofruar nga TK (pajisje e konsumatorit, shpërblim shtesë, çmim më të ulët apo pa pagesë), në rast të shkëputjes së kontratës para afatit kontraktual, konsumatori obligohet përveç që të paguaj tarifën mujore fikse sipas kontratës, poashtu, varësisht nga përfitimi obligohet si në vijim:

-Te paguaj diferencën e çmimit të pajisjes së konsumatorit të caktuar dhe të përshkruar në shërbimin e ofruar në kushte të veçanta sipas tabelës së kalkuluar të zhvlefësimin linear mujor të pajisjes, tabelë e cila i shtohet kontratës;

-Te rikthej shumën e mbetur të shpërblimit të ndërlidhur me momentin e shkëputjes së kontratës, duke shtuar mesataren e interesit vjetor për kredi konsumuese tek bankat komerciale të akumuluar në BQK në raportin mujor të publikuar në BQK.

-Konsumatori është i obliguar të rikthej shumën e zbritur nga pakoja e përzgjedhur për periudhën e shfrytëzuar të saj. P.sh. *(Nëse konsumatori nënshkruan kontratë të shërbimit për periudhë 12 muajve të parë kalendarik nga nënshkrimi i kontratës, atëherë konsumatori humb të drejtën e shpërblimit/zbritjes së përfutur përgjatë 9 muajve të shërbimit dhe obligohet ta kthejë atë. Në faturën e muajit të 9, konsumatorit do ti përlllogaritet zbritja e 9 muajve të kontratës. Nëse kontrata pa TVSH ka pasur vlerën 10 Euro, shpërblimi ka qenë 2 Euro, atëherë konsumatorit duhet të kthejë shumën prej 18 Euro (9 muaj x 2 Euro shpërblim për muaj). Shuma prej 18 euro do ti shtohet faturës së muajit të 9.*

-TK rezervon të drejtën e caktimit të vlerës së penalltive në kushtet e veçanta

- 8.4. Konsumatori ka të drejtë ta shkëpus kontratën pa asnjë detyrim ndaj TK, nëse behet:
 - modifikimi i kushteve të kontratës të propozuara nga TK (për të cilat duhet të informohet jo më vonë se 30 ditë para hyrjes në fuqi të këtyre ndryshimeve); apo

- rritjes se tarifës;
- 8.5. Në rast të ndërprerjes të kontratës konform pikës 8, konsumatori do të mbetet i detyruar sipas kësaj kontrate për çfarëdo obligimesh të papaguara, ndërsa TK mban të drejtën e inicimit të gjitha veprimeve legale në drejtim të realizimit të të drejtave të saja.
- 8.6. Gjithashtu TK mund, pa njoftim paraprak, ti anuloj shërbimet konsumatorit për ndonjë arsye të bazuar, duke përfshirë, pa limitim 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.
- 8.7. TK mund t'ia kufizoj/sanksionoj shërbimet konsumatorit në rastet e marrëveshjeve me kontraktues të ndryshëm për realizimin e shërbimeve për konsumator, 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. Mbrojtja e të dhënave dhe privatësia

- 9.1. TK përdorë dhe përpunon në mënyrë të drejte të dhënat personale të konsumatorit në përputhje të plote me Ligjin për Mbrojtjen e të dhënave personale.
- 9.2. Konsumatori pajtohet me vullnet të lirë dhe bie dakord që marrëveshja për të dhënat personale të tij të jenë përpunuar për qëllime të zbatimi të kësaj marrëveshje.
- 9.3. 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.
- 9.4. Të gjitha praktikat e dërgimit të postës elektronike për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë, fshehja ose zhdukja e identitetit të dërguesit, ose në emër të të cilit është bërë komunikimi, ose pa një adresë valide në të cilën pranuesi mund ta dërgojë kërkesën për ndërprerjen e komunikimeve të tilla janë të ndaluara.
- 9.5. Në rast të thirrjeve të bezdisshme nga ana e konsumatorëve, TK mund të ndërmarrë masat në vijim:
 - fillimisht i behet vërejtja konsumatorit.
 - nëse vazhdohet me bezdisje edhe pas vërejtjes, TK mund të inicioj 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) dite.
 - nëse edhe pas ndërprerjes së përkohshme të shërbimit vazhdohet me bezdisje, atëherë duhet të udhëzohet konsumatori të paraqes dhe kryej denoncimin për bezdisje tek organet kompetente.

10. Forca Madhore

- 10.1. 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 pa rezistueshme dhe përtej kontrollit të palëve siç janë dështimet për shkak të motit, zjarrit, akte terrorizmi, luftë, trazira, grevë ose protesta të punëtorëve, shpronësim nga ana e qeverisë ose akte tjera apo ndonjë ndodhi që është jashtë kontrollit të arsyeshëm të Palës përkatëse.

11. Zgjidhja e mosmarrëveshjeve dhe ligji i zbatueshëm

- 11.1. Palët pajtohen që të gjitha çështjet në lidhje me këtë marrëveshje do të zgjidhen me bisedime të përbashkëta.
- 11.2. Palët duhet të merren vesh për afatet për zgjidhjen e çështjeve të diskutueshme ose të caktojnë përfaqësuesit e tyre të zgjidhen çështjen.
- 11.3. Në rast se palët nuk mund të zgjidhin mosmarrëveshjet, zgjidhja e tyre do të behet nga Gjykata e kompetencës lëndore.
- 11.4. Kjo marrëveshje do të interpretohet në pajtim me ligjet e aplikueshme në Republikën e Kosovës.

12. Kopjet e marrëveshjes

- 12.1. Kjo marrëveshje është përpiluar në 3 kopje identike origjinale (dy për TK dhe një për konsumatorin) në gjuhën shqipe për nevojë të palëve kontaktuese.

Për Operatorin:

Për Konsumatorin:

Datë: _____

Datë: _____