

Kontratë për kycje në shërbimet e Telekomit të Kosovës

1. PTK sh.a, me seli në Prishtinë, lagja: "Dardania" p.n. të cilën e përfaqëson **Drejtori i Telekomit të Kosovës** (në tekstin e mëtejshëm: Telekomit), në njërin anë dhe

2. Emri, emri i prindit dhe mbiemri/ emërtimi (për bizneset)
(në tekstin e mëtejshëm: Konsumatori), në anën tjetër

Klient Ekzistues

Klient i ri

QKK

Numri i letërnjoftimit: _____ Telefoni : _____

Adresa : _____

Numri i Biznesit: _____ Nr. Kontaktues _____

TiKtel 300 Minutat falas TiK - 300 min Minutat falas VALA - 10 min CLIP, CW, CH	4.99		TiKon 2	8.99	
			TiKon 4	13.99	
TiKtel 10000 Minutat falas TiK - 10000min Minutat falas VALA - 20 + 400 min CLIP, CW, CH	8.07		TiKon 8	17.99	
			TiKon 10	22.99	
TiKtel NS Minutat falas TiK - Non Stop Minutat falas VALA - 60 min Shërbime shtese - Te gjitha	17.99		TiKon 12	25.99	

Minuta falas brenda VALA-së: 1. _____ 2. _____
(specifiko numrat)
3. _____ 4. _____

Modem wireless (me pagesë mujore modemi pronë e PTK-së)

2.32 €

VËREJTJE:

Tarifimi i instalimit për qasje në shërbimet e Telekomit të Kosovës, të një linje telefonike ose vetem internet ADSL është 10.00 €. **Të gjitha çmimet janë me TVSH**

Palët kontraktuese

Për Telekomin :

Për Klientin:

Vendi dhe Data

Shijo Komunikimin!

Kushtet e kontratës për kyçje në shërbimet e Telekomit të Kosovës

Objekti i marrëveshjes Neni 1

Kontrata aktuale definojnë kushtet për kyçje të konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga Telekomit i Kosovës (TiK). Këto shërbime iu mundësojnë konsumatorëve të bëjnë dhe pranojnë shërbimet telefonike të specifikuara më poshtë, qasje në shërbimet e internetit si dhe qasjen në shërbimet televizive. Shërbimet e vendosura përbëhen nga:

- Shërbimet telefonike;
 - Ndalesë e thirrjeve në rrjetin mobil;
 - Ndalesë e thirrjeve në rrjetin ndërkombëtar;
 - Ndalesë e plotë e thirrjeve në shkuarje;
- Shërbimet e internetit; Shërbimet televizive; si dhe
- Shërbime shtesë, siç janë definuar në Tarifat e vendosura nga TiK-u të cilat janë shërbime të ndryshme nga ato themelore.

Konsumatori do të pajiset me linjë të TiK-ut sipas kushteve aktuale të përgjithshme dhe tarifave të vendosura nga TiK-u. Konsumatori pajtohet që të dhënat e tij/saj të publikohen në "shërbimin e Informatave":

- PO
- JO

Qasja në Shërbime Neni 2

1. Kyçja e Konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga TiK-u:

Kyçja e Konsumatorëve në shërbimet e ofruara nga TiK-u bëhet në zyrat e TiK-ut si vijon:

- për një konsumator individual (person fizik): plotësimi i një forme të kërkesës të ofruar nga TiK, verifikimi i te dhënave ne ID.
- për një konsumator biznesi (person juridik): një formë të kërkesës, një kopje të Certifikatës së Regjistrimit të Biznesit (Veprimtarisë) në Kosovë të nënshkruar nga personi i autorizuar dhe një kopje nga zyra e regjistrimit të biznesit (veprimtarisë) që dëshmon se personi i autorizuar është në gjendje të nënshkruajë, verifikimi i te dhënave ne ID.

TiK-u mund të refuzojë qasjen nëse Kontrata për kyçje në shërbimet TiK-ut përmban informata të pasakta, apo në rast se ka arsye për të besuar se konsumatori do ta prishë këtë kontratë apo në të kaluarën ka prishë ndonjë kontratë me TiK-un. Pagesa e linjës së TiK-ut është taksë instaluese dhe nuk mund të konsiderohet si depozitë. TiK-u do të bëjë përpjekje të arsyeshme për të ofruar qasjen e shërbimeve të kërkuara jo më vonë se **7 ditë** pas marrjes së kërkesës përkatëse të kompletuar nga konsumatori.

2. Numri i telefonit (për rastet kur kontraktohet shërbimi TiKtel)

Pas nënshkrimit të kontratës, TiK-u do t'i ofrojë konsumatorit një numër telefoni. Nëse për arsye teknike kërkohet nga TiK-u që të ndryshojë numrin e caktuar të telefonit, TiK-u do ta informojë konsumatorin së paku 10 ditë para se të bëhet ndonjë ndryshim.

Linja telefonike Neni 3

TiK-u është pronar i linjës ndërsa konsumatorit i jepet në shfrytëzim dhe si të tillë ai/ajo nuk ka të drejtë ta shesë, dëmtojë apo shpërdorojë atë në çfarëdo mënyre.

Konsumatori është personalisht përgjegjës për shfrytëzimin e linjës.

Në rast të keqpërdorimit nga persona të tretë apo çdo pengese në shfrytëzimin e linjës, konsumatori është përgjegjës që menjëherë të njoftojë TiK-un brenda çdo mundësie, me qëllim që TiK-u ta ndërpresë linjën përkatëse. Në rast të ndonjë kontesti ndërprerja e linjës konsiderohet e efektshme pas marrjes së konfirmimit me shkrim nga ana e TiK-ut.

Gjatë kohës së ndërprerjes, kontrata për kyçe në shërbimet e TiK-ut mbetet në fuqi dhe konsumatori mbetet debitor për shumën e grumbulluar deri në momentin e ndërprerjes.

TiK-u nuk merr përgjegjësi për pasojat e ndërprerjes që është iniciuar nga konsumatori.

Linja e TiK-ut mund të ri-kyçet pas kërkesës me shkrim nga ana e konsumatorit.

Fillimi i Kontratës Neni 4

Kontrata do të jetë valide nga momenti i nënshkrimit të saj nga palë kontraktuese.

Faturat e përmendura në Nenin 7 janë të pagueshme: Nga data e nënshkrimit të kontratës për kyçe në shërbimet e TiK-ut.

Kontrata mund të kompletohet vetëm pas dorëzimit të kërkesës/aplikacionit të kompletuar. TiK-u mund të ndryshojë këto kushte me njoftimin tuaj së paku një muaj përpara, dhe për arsye të shëndoshë për shembull të vendosë të gjithë konsumatorët nën kushte të njëjta. Nëse ndryshimi është në dëm material të konsumatorit dhe gjithashtu jo nga pakujdesia e tij/saj, kontrata mund të përfundojë me njoftim së paku 1 muaj përpara, pa ndonjë gjobitje/dënim për atë.

Kohëzgjatja e Kontratës Neni 5

Kontrata do të ketë kohëzgjatje **me periudhë 1 (një) vjeçare**, dhe rinovohet automatikisht, për kohë të pacaktuar, në rast se asnjëra nga palët nuk kërkon ndërprerjen e saj.

Tarifat dhe Pagesa

Neni 6

Taksa instaluese, skema tarifore e shërbimeve të TiK-ut, dhe tarifa per modifikimin e shërbimeve janë të paraqitura në ankesin 1 të kësaj kontrate dhe po ashtu do të publikohen nga TiK-u që më parë, duke përfshirë dhe publikimin në ueb-faqen e saj.

Faturat do të lëshohen çdo muaj dhe duhet paguar brenda 15 ditëve nga data e lëshimit të faturës.

Në rast të vonesës së pagesës së shumave të caktuara nga TiK-u, shuma përkatëse do të rritet me një vlerë interesi/kamatë prej 2 % të shumës totale për çdo muaj të vonuar.

Obligimet dhe Detyrimet e TiK-ut

Neni 7

TiK-u do të plotësojë të gjitha kërkesat e pranuar për kycje në shërbimet e TiK-ut brenda limiteve të kapacitetit të rrjetit.

TiK-u do të bëjë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të garantuar shërbim të mirë dhe cilësor brenda parametrave të përcaktuar mbi standardet e cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve si të përcaktuar me rregulloret e aplikueshme të ARKEP-it. Në rast të pengesave të vazhdueshme në shërbimin themelor për 15 ditë të njëpasnjëshme me fajin e TiK-ut (me përjashtim të mirëmbajtjes së zakonshme të lajmëruar), konsumatori ka të drejtën e kthimit të pagesës për një muaj të shërbimit themelor të përzgjedhur (standard apo i avancuar) si një kompensim.

Përgjegjësia e TiK-ut është e përjashtuar në rastet si në vazhdim dhe konsumatori në këtë mënyrë e kompenson TiK-un për çfarëdo shpenzime, pretendime apo harxhime të shkaktuara si rezultat i kësaj në vazhdim:

- Manipulim i gabuar i linjës nga ana e konsumatorit;
- Shkelja e obligimeve të parapara me kontratë;
- Shfrytëzimi i shërbimeve nga personat e paautorizuar pa pëlqimin paraprak të TiK-ut.

TiK-u, kontraktuesit dhe punonjësit e saj kanë obligim ndaj konsumatorëve siç është cekur në këtë kontratë. Ata nuk marrin përgjegjësi për çështje jashtë kontrollit të tyre të arsyeshëm, që janë shkaktuar për shembull nga moti apo ndërhyrjet e palës së tretë.

Çdo humbje apo dëm 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.

TiK është i obliguar që të siguron qasje në shërbime emergjente pa pagesë në shërbimet si vijojnë:

- | | |
|-------------------------------|-----|
| - Shërbimi i Policisë | 192 |
| - Shërbimi i Ndhmës së shpejt | 193 |
| - Shërbimi zjarrfikës | 193 |

Paraqitja e numrit thirrës dhe privatësia Neni 8

TiK-u ofron shërbimin e paraqitjes së numrit gjatë thirrjes hyrëse (kjo vlen vetëm për rastet kur kontraktohet TiKtel-i kërkon një gjë të tillë) .Sidoqoftë, TiK-u nuk garanton këtë shërbim kur:

- Telefonuesi ka refuzuar ta zbuloj numrin e tij/saj,
- Thirrja bëhet nga jashtë vendit,
- Aparati telefonik nuk ka një funksion të tillë.

Detajet e konsumatorit do të përdoren nga TiK-u, anëtarët dhe kontraktuesit e saj për të administruar shërbimin dhe në përputhje me parimet e privatësisë të TiK-ut që është i arritshëm në ueb-faqen e saj. 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 TiK-u, 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 me 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.

Obligimet e Konsumatorit Neni 9

Konsumatori është përgjegjës për pagesën e faturave dhe obligimeve të përcaktuara në kontratën e tanishme. Në rast kundërshtimi të llogarisë (faturës) së paraqitur atë duhet bërë në afat prej 15 ditë, nga dita e pranimit të llogarisë (faturës) për shërbimet e TiK-ut.

Për kontratat që përfshijnë shërbimet TiKtv, faturat për muajin paraprak duhet të paguhet prej datës 6 deri në fund të ditës me datën 10 të muajit vijues. Nëse fatura nuk paguhet deri me këtë datë, atëherë shërbimi TiKtv do të ndërpritet. Nëse fatura nuk paguhet deri në fund të ditës me datën 20 atëherë konsumatori do të shkyçet nga shërbimi TiKtv, me ç'rast automatikisht kalon në shërbimet tjera pa TiKtv.

Konsumatori garanton se të gjitha informatat e ofruara janë të sakta. Ai/ajo do ta informojë TiK-un për çdo ndryshim në detajet e regjistruara brenda 7 ditëve të ndryshimit të bërë. Në rast kur konsumatori nuk pranon faturat, ai/ajo do të jetë përgjegjës për pagesën e shumave përkatëse në TiK deri me 30 të muajit pas datës kur fatura ishte caktuar. Konsumatori është përgjegjës për të thirrur numrat pa

pagesë për marrjen e informatës nga TiK-u lidhur me shumat përkatëse. Numri i tanishëm pa pagesë është: **038 979**

Konsumatori do ta respektojë ligjin e aplikueshëm. Konsumatori do të ndërmarrë të gjitha masat e nevojshme për të siguruar konfidencialitetin e kontratës së nënshkruar me TiK-un.

Konsumatori nuk ka të drejtë të transferojë këtë kontratë apo linjë pa aprovim paraprak nga TiK-u.

Konsumatori nuk ka të drejtë të shfrytëzojë shërbimet e TiK-ut për çfarëdo që është e paligjshme, imorale, apo ndryshe ndihmojë me çfarëdo materiale apo komunikime që janë ofenduese, të pahijshme, shpifëse, të natyrës kërcënuese, një ngatërresë që përben shkelje të privatësisë, të drejtave pronësore intelektuale apo bërja ose pranimi i thirrjeve të kundërta me pagesë apo me pajisje ndryshe nga ato të aprovuara për përdorim brenda rrjetit.

Konsumatori duhet të marrë miratim paraprak me shkrim nga TiK-u para operimit, qoftë direkt apo përmes një pale të tretë, ndonjë pajisje për drejtim apo ri-drejtim të zërit, të dhënat apo shërbimet tjera në apo tek rrjeti, duke shitur apo duke tentuar të shesë apo ndryshe duke ofruar shërbimet komerciale duke shfrytëzuar rrjetin e TiK-ut tek ndonjë palë e tretë.

Konsumatori nuk ka të drejtë të instalojë teknologji të pa-autorizuar, modifikojë teknologjinë e ofruar dhe përdorë shërbime të pa-autorizuara.

TiK-u ruan të drejtën të ndërmarrë veprim ligjor kundër Konsumatorit për çdo humbje dhe/apo dëm të shkaktuar ndaj TiK-ut.

Pezullimi apo ndërprerja e shërbimeve Neni 10

TiK-u ka të drejtë të ndërpresë apo kufizojë thirrjet e konsumatorit (zakonisht pas njoftimit përkatës) nëse:

- Konsumatori ndërprenë kontratën e tanishme, veçanërisht nëse Konsumatori nuk paguan shumat përkatëse siç kërkohet në këtë rast nga TiK-u. Pas kufizimeve të vendosura kohore, Konsumatori do të ketë vetëm mundësinë e pranimi të thirrjeve në periudhën prej 30 ditëve. Pas 30 ditësh konsumatorit do ti ndërpritet linja (për rastet që kanë TiKtel) numri do të mbetet i alokuar për një periudhë prej 60 ditëve. Nëse pagesa (duke përfshirë interesin nga dita e parë e aplikimit të tyre) është bërë në periudhën brenda 60 ditëve, numri do të ri-kyçet pas marrjes së pagesës për ri-kyçje. Nëse pagesa nuk është bërë madje edhe pas kësaj periudhe kohore, TiK-u ka të drejtë të iniciojë procedurat përkatëse. Në rast të ndërprerjes Konsumatori duhet të vazhdojë të përmbush obligimet e tij/saj siç janë përcaktuar në nenin 10 të kontratës së tanishme; Është e nevojshme të kryhen mirëmbajtje të zakonshme e të nevojshme që nuk mund të bëhen pa pezullimin apo ndërprerjen e shërbimit.

Konsumatori është i detyruar të paguajë faturat e mbetura edhe pse është bërë ndërprerja e shërbimit.

Pakot e shërbimeve të TiK-ut mund të ndryshohen apo anulohen sipas kërkesës së konsumatorit.

Shkëputja e Kontratës Neni 11

Një konsumator mund ta shkëput kontratën duke i dorëzuar TiK-ut njoftim me shkrim 1 muaj më parë pas një periudhe kohore prej së paku 6 mujore. Shkëputjet para periudhës gjashtë mujore do t'i nënshtrohen një pagese për shkëputje të parakohshëm. Kjo pagesë nuk do të aplikohet nëse:

- Brenda 30 ditëve nga fillimi i kontratës, shërbimet janë të përealizueshme;
- Konsumatori është hospitalizuar për më tepër se 3 muaj;

Konsumatori largohet nga territori i Kosovës. Konsumatori mund ta shkëput kontratën brenda një muaj nga:

- Një ndryshim në numrin e telefonit siç parashikohet në Nenin 2;
- Një ndryshim i skemës programore gjatë kontratës, që nuk ka të bëjë me mospagim apo pakujdesi të Konsumatorit;
- Një ndryshim i dëmshëm material i kushteve ligjore, që nuk ka të bëjë me mospagim apo pakujdesi të Konsumatorit.

Kontrata mund të shkëputet pa kompensim nga TiK-i :

- Me kërkesën e Konsumatorit
- Në rast të mos përmbushjes së obligimeve në nenin 9
- TiK-u është urdhëruar ta pezullojë shërbimin nga ana e gjykatës apo si rezultat i ndryshimit të ligjit
- Konsumatori falimenton, bankroton apo nuk është në gjendje të paguajë borxhet e tij në kohën e caktuar; dhe
- Nëse TiK-u nuk është në gjendje që të sigurojë shërbimet për shkak të veprimit të fuqisë madhore më gjatë se 6 (gjashtë) muaj.

Në rast të anulimit të kontratës së tanishme, Konsumatorit do ti shkyçet linja telefonike por do të mbetet i detyruar sipas kësaj kontrate për çfarëdo obligimi të papaguar.

Pas shkëputjes, TiK-u mban të drejtën që linjën e njëjtë t'i ofrojë në shfrytëzim një konsumatori tjetër.

Në disa raste konsumatori mund të ketë mundësinë ta ri-kyçë linjën që ka shfrytëzuar më parë, nëse në kohën kur kontrata e re për kyçje në shërbimet e TiK-ut ri-nënskruhet, linja është e lirë, pasi nuk i është dhënë ndonjë Konsumatori tjetër në shfrytëzim.

TiK-u ka të drejtë që në rast të ndërprerjes së kontratës, pajisjet që janë pronë e TiK-ut t'i tërheq nga premiset e konsumatorit. Në rast të mospranimit të këtyre pajisjeve apo në rastet kur pajisjet në pronësi të TiK-ut dëmtohen si rezultat i keqpërdorimit nga ana e klientit, 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.

TiK-u ka të drejtë të implementojë pagesë shtesë, gjatë vitit të parë të përdorimit, në faturën e konsumatorit sipas skemës me poshtë:

STB (pajisje për IPTV) - 100 EUR

Modem 'wireless' (Pajisje ADSL pa tela) - 80 EUR

Modem (Pajisje ADSL me tela) - 30EUR

Pas vitit të parë të përdorimit të këtyre pajisjeve, TiK-u do të aplikojë tarifa të zhvlerësimit të këtyre pajisjeve sipas politikave të brendshme të TiK-ut.

Procedura e Ankimit

Neni 12

Nëse konsumatorët nuk janë të kënaqur me shërbimet e TiKut 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 TiK- duke pranuar konfirmimin për dorëzimin e Ankesës.

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

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

Zgjidhja e kontestit

Neni 13

Në rast të kontestit eventual, palët kontraktuese janë të pajtimit që të njëjtin ta zgjidhin me negociata dhe të arrijnë marrëveshje. Mirëpo, nëse dështon zgjidhja në mes palëve atëherë kompetente për zgjidhjen e kësaj çështje janë Gjykatat Themelore.

Kjo kontratë është përpiluar në 2 (dy) kopje identike, prej të cilave 1 (një) e mban konsumatori, kurse 1 (një) TiK-u.