



**KONTRATA E PAJTIMIT  
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE  
RRJETIN FIKS TE OPERATORIT  
ABISTORNET sh.p.k**

Lidhet sot me date \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, ndërmjet palëve: AbistorNet sh.p.k, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT L58708501Q, me seli në adresën: Lagjja “15 Shtatori” rruga Myfit Hasa, banese private pranë gjimnazit, Abaz Shehu, nr 1, zona kadastrale 3723, nr pasurie 6/105+6-41. (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

Pajtimtarit \_\_\_\_\_ (Emër, Atësi, Mbiemër), me të dhënat identifikuese sipas formularit të regjistrimit të AKEP, bashkëlidhur kësaj kontrate.

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE – BROADBAND)

LIDHJE ME FIBER     Antene     Koaksial     Tjetër (\_\_\_\_\_)

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

- Për marrjen në përdorim, përpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjësimin fizik, të të dhënave personale të deklaruara në këtë Kontratë Pajtimi, në përputhje me ligjin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale:

Pranoj     Nuk Pranoj

**SEKSIONI 4: FATURA E SHERBIMIT DHE ADRESA E DERGIMIT TE FATURES:**

Adresa e dergimit të fatures/ njoftimeve me shkrim:

\_\_\_\_\_

Adresa e postës elektronike: \_\_\_\_\_

Numër kontakti (celular) \_\_\_\_\_

Fature elektronike  PO     JO

Shënim: Pajisja me fature elektronike automatikisht zëvendëson pajisjen me fature fizike.

Në cilësinë e Pajtimtarit, deklaroj se:

- Jam njohur me Informacionin Para-Kontraktor te vendosur ne dispozicion nga Operatori, ne faqen e internetit të Operatorit;
- Jam njohur dhe pranoj kushtet dhe termat e Kantatës se Pajtimit, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato përkatësisht, përfshirë por pa u kufizuar ne: Shërbimit e kontraktuara, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifat, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;
- Te dhënat e plotësuara ne Kontratën e Pajtimit dhe Formularin e AKEP janë te sakta dhe i përkasin personit/subjektit tim, referuar mjetit te identifikimit te paraqitur personalisht prej meje;
- Deklaroj se qëllimi i blerjes se shërbimit është për përdorimin e shërbimit sipas kategorisë Familjar/Biznes dhe ne përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe ne asnjë rast për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo ne kundërshtim me ligjin. Deklaroj qe te dhënat e mësipërme janë te vërteta;
- Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike janë te sakta dhe do te përdoren për njoftime zyrtare për këtë kontrate si dhe për autentifikime apo shërbime te tjera ne kuadër te kësaj kontrate;
- Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet e mësipërme. Kontrata e Pajtimit përbehet nga:

Lidhja 1: Termat dhe kushtet e përgjithshme te ofrimit te shërbimit  
Aneksi 1: Lista e tarifave standarde dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave

Lidhja 2: Plani tarifar  
Aneksi 1 Përfitime te tjera (nëse janë te aplikueshme)

Aneksi 2: Formulari i marrjes ne dorëzim te pajisjeve Formulari regjistrimit te AKEP

Lidhjet e kontratës se bashku me anekset respektive dhe Formulari i AKEP janë pjese integrale dhe e pandashme e saj.

Termat dhe kushtet e përgjithshme te ofrimit te shërbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarde janë te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit [www.abistornet.com](http://www.abistornet.com)

Kontrata e Pajtimit hartohet dhe nënshkruhet ne 2 (dy) origjinale te njëvlershëm në gjuhen shqipe, një për Operatorin dhe një për Pajtimtarin.

**Për Operatorin**

**Pajtimtari**

## **LIDHJA 1**

### **TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMIT**

#### **NENI 1 OBJEKTI KONTRATES**

Ofrimi i shërbimit të aksesit në internet me bande të gjera nga Operatori, nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në Lidhjen 1, sipas kërkesës së pajtimtarit.

#### **NENI 2 TARIFAT**

2.1 Tarifat standarde, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Lidhje dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

2.2 Plani tarifor i përzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet në Lidhjen 2 të Kontratës së Pajtimtimit.

2.3 Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.

#### **NENI 3 KOHEZGJATJA**

3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal të paktën prej \_\_ muajsh ose 12 muaj ose më shumë. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor“.

3.2 Në rast përfundimi të kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara përfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguajë penaltitet për përfundim të kontratës para afatit. Penaltiteti do të jetë proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës së plote të pajtimtimit mujor për pjesën e mbetur të afatit të kontratës.

3.3 Operatori do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo

formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, 30 ditë përpara përfundimit të afatit minimal të kontratës.

3.4 Në rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim për përfundimin e kontratës brenda afatit 30 ditor të njoftimit për përfundimin e afatit minimal të kontratës, palët bien dakord se kontrata, kalon në një kontratë me afat të pacaktuar. Gjate afatit të pacaktuar, Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor baze të përzgjedhur në Lidhjen 2.

#### **NENI 4 DETYRIMET**

##### **4.1 OPERATORI DETYROHET:**

4.1.1 Të mundësojë për pajtimtarin shërbim konform standardeve të parashikuara në këtë Lidhje dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, cilësia e shërbimit të ofruar nga Operatori mund të ndikohet nga faktorë të tjerë, të cilët janë jashtë kontrollit të Operatorit, duke përfshirë por mos u kufizuar me zonën e mbulimit, distancën, teknologjinë e ofrimit të shërbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., që mund të ndikojnë në parametrat e shërbimit të ofruar.

4.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtimtimit. Në këtë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës.

4.1.4 Te evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Te riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit e saj. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

4.1.6 Te riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por në çdo rast me kusht që pagesa të jetë kryer përpara përfundimit të kontratës.

4.1.7 Te njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimeve, jo më vonë se 7 ditë kalendarike, jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.

4.1.8 Pas kërkesës nga pajtimtari me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, nëse këto të fundit ofrohen nga operatori, të kryejë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet.

4.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet/ defektet apo demet direkte ose indirekte që mund të vijnë si pasoje e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes së faqeve të ndryshme të Internetit, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

4.1.10 Te njoftojë Pajtimtarin për modifikime të Kontratës jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

4.1.11 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës, nëpërmjet Informacionit Para-Kontraktor, të publikuara në faqen zyrtare të internetit të Operatorit.

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor përfshin por nuk kufizohet në një informacion të detajuar për planet tarifore që mund të

zgjedhe Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. Informacion të plote dhe të qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohën e kryerjes së thirrjeve apo përdorimit të internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit të kufizimit, njesia e matjes për tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, etj.

iii. Shërbimet shtese të përfshira në paketën e zgjedhur.

iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

4.1.13 Te mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore të tij.

4.1.14 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakord në lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove të pajisjeve në rast përfundimi të kontratës (nëse aplikohen), do të paraqiten në një aneks të veçantë të kontratës së pajtimit.

4.1.16. Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori në një nga format e mëposhtme:

- Nëpërmjet njoftimit individual me postë/e-mail/SMS, apo forma të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga

Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve.

4.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontrate, brenda paketës së zgjedhur në Aneks dhe përmirësimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të kontraktuara nga Pajtimtari.

4.1.18 Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet, nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

4.1.19. Për paketat tarifore, që kanë tarifim të përshkallëzuar, për përdorim të shërbimit “download” dhe/ose “upload”, deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese për përdorim mbi kufizimin (tarife për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh në PC, etj) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka të tillë).

4.1.20 Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të website zyrar të tij të ofrojë një instrument matje të shpejtësisë të aksesit në Internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për të matur të paktën:

a.download speed (shpejtësinë e shkarkimit) në Mbps ose Kbps;

b.upload speed (shpejtësinë e ngarkimit) në Mbps ose Kbps

c. latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit të aksesit në internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri në shpejtësinë që i korrespondon shpejtësisë së përzgjedhur nga Pajtimtari në planin tarifor përkatës dhe Operatori do të bëjë përpjekjet maksimale në lidhje me këtë.

4.1.22 Operatori do të marrë dhe zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas

parashikimeve të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008, i ndryshuar.

4.1.23 Operatori mund të ndërmarre masa të arsyeshme për menaxhimin e trafikut për të evituar rreziqe nga mbingarkesa të rrjetit apo sigurimin e parametrave të cilësisë së shërbimit, masa të cilat nuk do të zbatohen për një kohë më të gjatë se sa është e nevojshme.

4.1.24 Te lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:

Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 ore përpara përfundimit të tij efektiv.

Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqsive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më shkurtër të jete e mundur.

4.1.25 Operatori mund të ndërmarre masa deri në pezullimin e shërbimeve si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe cenimeve ndaj rrjetit/shërbimit.

4.1.26 Te sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08.00–20.00.

4.1.27 Te trajtojë dhe të zgjidhë brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtese dhe të kategorisë së pajtimtit.

4.1.28 Te njoftojë me shkrim/sms/etj, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj kontrate në rast mos përmbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.

4.1.29 Te trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikoje treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

4.1.31 Te zbatoje, per zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura te thjeshta dhe efektive.

4.1.32 Te riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kërkesës se këtij te fundit, menjëherë pas përfundimit te afatit te pezullimit te shërbimit te përcaktuar ne kërkesë.

4.1.33 Te rimbushje pajtimtarin per mbi faturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Te mundësoje akses te barabarte dhe mundësi zgjedhjeje per pajtimtarët me aftësi te kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore ne fuqi, ne lidhje me këtë.

4.1.35 Te mundësoje për pajtimtarin ne mënyre te thjeshte dhe pa pagese ndalimin automatikisht te thirrjeve te ridrejtuar nga një pale e trete ne drejtim te pajisjes fundore te pajtimtarit.

4.1.36 Te kryeje monitorim te vazhdueshëm te shërbimeve dhe te marre masa për riparimin e problemeve teknike ne kohen me te shkurtër qe te jete e mundur por jo me shume se 72 ore. Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit te problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

4.1.37 Operatori duhet te ruaje informacionin sipas kushteve te vendosura ne ligj dhe duhet te behet i vlefshëm për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim, siç përcaktohet nga ligji.

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit te shërbimit te kontraktuar dhe riparimin e difekteve apo zgjidhjen e ankesës se pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit te kontratës apo nga data e konstatimit te defektit ose paraqitjes se ankeses nga pajtimtari. Për ankesa specifike ne lidhje me faturimin, koha e zgjedhjes mund te jete me e gjate se 3 dite, por ne te gjitha rastet jo me vone se data e daljes se faturës se muajit pasardhës për te cilin pajtimtari ka bere ankesën.

4.1.39 Te vendos ne dispozicion te personave me aftesi te kufizuar versionin ne “large print” ose “braille” te kontratës se pajtimtit. Detajet te kontaktit te sipërmarrësit për këtë qellim publikohen ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

## 4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Te siguroje me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit te internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Ne rastet kur pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar ti ktheje ato, ne gjendje pune, ne përfundim te kontratës, ose te kompensoje ne vlere monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

4.2.2 Te kryeje pagesën per shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve te përcaktuara ne Kontrate dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe te marre dhe ruaje kopjen e dokumentave qe vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

4.2 Te likuidojë te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, qe kane lindur deri ne momentin e përfundimit te kontratës.

4.2.1 Te përdore shërbimin e ofruar ne përputhje me kategorinë e pajtimtit te përcaktuar ne Kontrate.

4.2.2 Te mos përdore shërbimin e ofruar per qëllime ilegale, për te shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, apo për te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

4.2.3 Te mos keqpërdore shërbimin dhe te mos vendose ne rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit te Operatorit.

4.2.4 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje shërbimin ne palët e treta.

4.2.6 Te mos ofroje ne çdo forme, për një arsye apo një tjetër, as te krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim te përmbytjes dhe shërbimeve për qëllime te tjera,

dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërceje mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

4.2.7 Të lidhe në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.

4.2.8 Të mos zbatoje, apo lejoje persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejoje këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me parë të operatorit.

4.2.9 Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet prone private ose publike.

4.2.10 Të lejoje në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

4.2.11 Të mos kaloje apo transferojë të të tretet të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.

4.2.12 Të njoftojë me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të të dhënave të komunikimit mes palëve. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, faturat dhe çdo komunikim/njoftim tjetër do të vijojë kryhet në pikat e kontaktit të përcaktuara në kontratë.

4.2.13 Të mos lejoje akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresë interneti të papërshtatshme.

4.2.14 Të mbroje dhe të menaxhoje me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Të ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të aferta të rrjetit,

duke përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës.

4.2.16 Të paguaje për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar në këtë kontratë, në rastin e një force madhore. Në këto raste, ai do të njoftohet në kohë

nga Operatori për natyrën, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

4.2.17 Të kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marre në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, në rastet e perfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e perfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për perfundim Kontrate.

4.2.18 Të paguaje të gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshirë faturat e papaguara, faturën e emetuar nga Operatori deri në ditën e ndërprerjes së kontratës.

## **NENI 5. TË DREJTAT**

### **5.1 OPERATORI KA TË DREJTË:**

5.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga përcaktimet e Nenit 4.2.

5.1.2 Të ndërpresë shërbimin objekt kontrate në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 ore me përpara, për qellime mirembajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jete jo më shumë se 48 ore.

5.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Shërbimit gjate vlefshmërisë se kontratës, sipas kushteve te përcaktuara ne piken 4.1.

5.1.4 Te beje ndryshime e përmirësime ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve sipas nevojave te zgjerimit te rrjetit dhe te teknologjise.

5.1.7 Te mos pezulloje shërbimet, pavarësisht kërkesës se pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen se bashku ose janë ngushtësisht te lidhur me njeri-tjetrin. Operatori ne çdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

5.10 Te aplikojë dhe zbatojë kërkesat e pajtimtarit te paraqitur nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve te kësaj kontrate dhe anekseve te saj.

5.1.11 Te refuzojë te ekzekutojë një kontrate shërbimesh, për lidhje ne rrjet ose rikthimin e aksesit te rrjetit te pezulluar përkohësisht dhe te ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve ne raste kur pajtimtari:

Dështon për te siguruar te dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshire aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike ne pronën apo godinen dhe kushte te tjera te ngjashme.

Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve te ofruar nga operatori.

Ka perdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe ne

kundërshtim me parashikimet e kontratës dhe legjislacionin ne fuqi.

Ka hyre apo është perpjekur te sigurojë akses te shërbimet e Operatorit ne nje mënyre te parregullt, te papajtueshme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret perkatese për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo te ndaluara me ligj.

5.1.12 Te mos ofrojë shërbimin sipas kontratës se pajtimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vete apo ka lejuar pale te treta te paautorizuara te marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose te rrjetit.

5.1.13 Operatori nuk do te jete i detyruar ndaj pajtimtarit për:

Demin qe nuk shkaktohet nga veprimet direkte apo indirekte nga Operatori;

Mosplotësim te detyrimeve te tij për shkak te një force madhore gjate kohëzgjatjes se saj;

Përmbajtjen e informacionit te transmetuat nëpërmjet rrjetit;

Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo është ne kufij te parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne këto rrjete;

Ndërprerjen dhe/ ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo ndodh per mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike te cilesise te pajisjeve te energjise te godinave dhe/ose banesave;

Mungesën e ofrimit te shërbimeve ose cilësinë e dobët te tyre gjate testimeve qe kryhen nga operatori me qëllimin për te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qellim përmirësimin apo efektshmerine e shërbimit te ofruar, vetëm subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur ketë te fundit te informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikojë politikat e përdorimit te drejte te shërbimeve dhe/ose produkteve te ofruara për pajtimtarin te cilat ne çdo rast do te jene ne përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore perkatëse ne fuqi.

## **5.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE:**

5.2.1 Te perdore shërbimin objekt kontrate ne përputhje me termat e kësaj kontrate.

5.2.2 Te kërkojë apo te kryejë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/aplikacioneve te aplikuara nga Operatori ndryshime te tipit te paketës, shpejtësisë se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), apo blerje ofertash

promocionale/ paketash shtese për te cilat palët bien dakord.

5.2.3 Te kërkoje me shkrim përfundimin e kontratës në mënyrë të njëanshme, por duke përbushur kushtet e kontratës.

5.2.4 Te përcaktoje shërbimet fillestare dhe shërbimet shtese që do të përdore sipas Aneksit të kontratës.

5.2.5 Te kërkoje rilidhjen e Kontratës së Pajtitimit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

5.2.6 Te pezulloje përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara datës së pezullimit.

5.2.7 Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë me shume se dy here brenda 12 muajve dhe në çdo rast koha totale e pezullimit nuk mund të jetë më e gjatë se 3 muaj.

5.2.8 Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të kontratës apo produktit të përfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. Shërbimit/shërbimeve.

5.2.9 Te mos paguaje ndonjë tarifë gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç asaj të pezullimit të shërbimit, e cila është e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim shërbimi.

5.2.10 Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet me vetë. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Te revokojë në çdo kohë pëlqimet paraprake të dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës në një nga format e parashikuara në këtë kontratë.

5.2.12 Te marrë pa pagesë faturë për shërbimet, si edhe të këtë akses në informacionin online të

faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të fatures; taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë të këtij të fundit pa pagesë për periudhën paraardhese.

5.2.13 Në rastet kur operatori, nuk ekzekuton brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprere dhe pajtimtari do të gëzojë të gjitha të drejtat dhe detyrimet e parashikuara në këtë Lidhje.

## **NENI 6 FATURIMI**

6.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me baze mujore dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

6.2 Fatura i dorëzohet Pajtimtarit në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Për kategorinë jo individ, fatura do të komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari do t'i paguaje operatorit një çmim, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit (kur aplikohen) për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtitimit. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas kontratës dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.

6.3.2 Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri të dita e fundit e muajit kalendariq.

6.3.3 Tarifën e pajtitimit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e

specifikuara për të cilat një kontratë është lidhur.

6.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qiranë për përdorimin e pajisjes fundore (kur aplikohen).

6.3.5 Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuara në listën e çmimeve të operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi për mbi pagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

6.5 Operatori faturon shërbimet e ofruara me parapagim ose paspagim, sipas specifikimeve në Aneksin përkatës të produktit të ofruar.

6.6 Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së faturës;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
- Pagesat shtese;
- Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim të shërbimeve etj.);
- Numër kontakti të Operatorit për kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në aneksin e tarifave përkatësisht).

## **NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE**

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEK në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në

emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

7.3 Detyrimet sipas pikës 7.2 duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë dhe në çdo rast jo më vonë se dita e fundit e muajit.

7.4 Mos marrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.

7.5 Date pagese do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKE në dorë, pranë njësisë arketimore të Operatorit.

b. Data e prekjes së llogarise bankare likujduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nepermjet sistemit elektronik të pagesave.

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Në rast vonesash në lidhjen në rrjet në afat ose në aktivizimin e shërbimit, Operatori do të paguajë një penalitet të masen 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përjashtim nga ky penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose palëve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

8.2 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonesë riparimi difekti.

8.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarre sanksione dhe masa kufizuese të

ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës:

a. Operatori aplikon për çdo ditë vonese një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit të afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/ apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda datës 15 të muajit aktual dhe për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë fikse, duke i dhënë mundësinë pajtimtarit të thirret nga të tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe të përdorë Shërbimet e Emergjencës;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit të thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me sms/telefonatë për masat që mund të ndërmerren në vijim.

c. Në rast mos shlyerjes së detyrimeve me plotësimin/kalimin e 30 ditëve të afatit të pagesës së përcaktuar në faturë, shërbimet e kontraktuara do të ndërpritet tërësisht. Në çdo rast thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.

d. Operatori, gjatë muajit të dytë pas afatit të pagesës së faturës, gjeneron faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparshëm dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe të gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Në muajin e tretë pas afatit të rregullt të pagesës së faturës, operatori i dërgon njoftim me shkrim pajtimtarit për përmbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e këtij njoftimi dhe ndërprerjen e kontratës në mënyrë të njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditësh të përcaktuar në këtë paragraf. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do të ekzekutojë të drejtën e ndërprerjes së kontratës me pajtimtarin.

8.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

8.5 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

8.6 Në çdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afateve të përcaktuara në faturë dhe brenda këtij afati nuk ka bere ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamate në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonese në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

8.7 Në rast se Pajtimtari ka bere ankese me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:

a. Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

b. Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

8.8 Shuma të mbitarifuar për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuar sipas parashikimeve të kësaj kontrate Pajtimi do të zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/tjetër/re dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtimit do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare të njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimit janë plotësuar.

## **NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATËS**

9.1 Operatori ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të

njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon:

konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo te vazhdueshme te detyrimeve kontraktuale dhe ose te Termave te Përgjithshme te shërbimit. Ne kuptim te këtij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike te detyrimit kontraktual do te kuptohen:

o “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje qe shkakton ose mund te shkaktojë dem tek pajtimtare/përdorues te tjerë ose tek operatori,

o “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje qe ka ndodhur dy a me shume here brenda afatit te kontratës.

pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve te tjera te komunikimeve elektronike te ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe te gjitha demet aktuale te shkaktuara ndaj operatorit, përfshire dhe kostot e pajisjes fundore

sipas parashikimeve te pikes 8.3.e,

ne rast te forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj ketë Kontrate te përfunduar ne ditën e fundit përpara nxjerrjes se faturës mujore ne rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo me vone se data 25 e muajit.

9.2.1 Ne rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do te konsiderohet e përfunduar ne ditën e fundit te muajit pasardhës.

9.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontratën ne mënyre te njëanshme dhe pa kosto shtese, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditor nga data e njoftimit, ne rastet e modifikimit/zëvendësimit te kontratës nga Operatori.

9.4 Zgjidhja e kontratës nuk do te heqë detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontratës se vjetër.

9.5 Pajtimtari ka te drejte te ndërpresë kontratën ne mënyre te njëanshme me një njoftim me

shkrim tek Operatori dhe plotesimin e formularit përkatës dhe kontrata do te konsiderohet e përfunduar sipas parashikimeve ne paragrafin 9.2.

9.5.1 Ne çdo rast, Pajtimtari është përgjegjës ne lidhje me kryerjen e te gjitha pagesave dhe detyrimeve qe i përkasin kontratës dhe kthimin e aparateve dhe pajisjeve te komunikimeve elektronike ne rast se janë dhëne ne përdorim nga Operatori.

9.6 Ne çdo rast, Operatori gëzon te drejtën te përfundoje ketë kontrate ne çdo kohe, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe ndërprerja e një/ disa prej shërbimeve ne mënyre te njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin ne te njëjtin afat te kontratës, me përjashtim te rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

## **NENI 10 RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE**

### **PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE**

10.1 Operatori detyrohet te siguroje zbatimin e Rregullat ne fuqi lidhur me mënyrën e mbledhjes, përpunimit apo transferimit te te dhënave personale te pajtimtarit sipas Ligjit nr. 9887/2008, i ndryshuar dhe akteve te tjera nënligjore ne zbatim te tij. .

10.2 Operatori nuk do te kontrolloje ose te përhape te dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave te kryera nëpërmjet rrjetit te Operatori, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjese e veprimtarisë se mirëmbajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.

10.3 Operatori nuk do te përhape, transmetoje ose te përpunoje te dhënat personale te Pajtimtarit, përfshire (por pa u kufizuar ne) te dhënat për shumat e shpenzuara ose për qëllime te tjera nga ato për te cilat janë kërkuar te dhënat, përveç rastit kur një gjë e tille është e nevojshme dhe ka lidhje te drejteperdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tille parashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne çdo kohe.

10.4 Operatori do të mbledhë, përpunojë e përhapë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, pajtimtari pranon që Operatori të përpunojë dhe përhapë të dhënat e tij për qëllime të kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitoreve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të treteve për llogari të Operatori, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të Operatori, përfshirë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e të dhënave të treteve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij mundën që, here pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo

kufizuar në: furnizimi i shërbimit të asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave etj.).

10.6 Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, Operatori mund të kontaktojë këto të fundit nëpërmjet postes/ telefonit/e-mail apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që Operatori ofron. Në rast se pajtimtari vendos të mos marrë me komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagesë, me kërkesë në dyqane ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

10.7 Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, aktet nenligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit.

10.8 Operatori do të ruajë të dhënat personale të pajtimtarit në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi dhe do t'i bëjë të vlefshme për pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, përsa kohe që ende disponohen nga Operatori.

10.9 Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarit mund të përdoren për rigjenerimin e të dhënave nga sipërmarrësi në gjykate.

10.10 Operatori garanton se nuk kryen përgjime të komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetëm nga organet kompetente shtetërore të përcaktuara në Ligjin Nr. 9157 datë 04.12.2013 “Për përgjimin e telekomunikimeve” (i ndryshuar).

10.11 Në përputhje me parashikimet ligjore, në lidhje me të dhënat personale që përpunohen nga Operatori, ju në çdo kohe keni të drejtat si vijojnë:

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qene pjese e vendimmarrjeve

automatike, e drejta për te kundërshtuar dhe e drejta për tu ankuar.

10.12 Operatori brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës do ju dërgoj informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e sakte tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

#### **NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

11.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore të Republikës së Shqipërisë.

11.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me

pajtimtarin të dhëna si Aneksi i kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP, ose Gjykatës kompetente.

11.3 Kjo Kontrate hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët.

11.4 Në rast përfundimit të Kontratës për shkak të mos shlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhe një kontratë tjetër me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

11.5 Ndryshimet e Termave të Përgjithshme të Kontratës mund të aplikohen vetëm pas njoftimit përkatës të tyre tek AKEP.

## ANEKSI 1

### Lista e tarifave standard dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave

#### **TARIFAT STANDARTE**

Tarifa e regjistrimit: \_\_\_\_\_ Lek

Tarifa mujore e shërbimit Internet: \_\_\_\_\_ Lek

Tarifa te tjera: \_\_\_\_\_ Lek

Emërtimi i pajisjes se dhëne ne përdorim nga Operatori: \_\_\_\_\_

Numri MAC i pajisjes: \_\_\_\_\_

#### **UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE**

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nëpërmjet numrit +355(0)695775059 për “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me këtë numër.

b- Nëpërmjet sporteleve Operatori ku merret deklarim shkresor për ankesën.

c- Nëpërmjet postes për ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresën gramoztola@hotmail.com

2- Pajtimtarët kane te drejte te ankohen apo te kërkojnë sqarime tek operatori qe ofron shërbime te komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshire faturën dhe cilësinë e shërbimit te ofruar.

3- Afati i paraqitjes se ankesave me shkrim, nëse pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, është:

a- Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike për shërbimin e aksesit ne internet” paraqiten ne çdo kohe (shërbimi 24 orësh).

b- Ankesat për faturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e faturës.

c- Ankesa për cilësinë e shërbimit e ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit.

d- Ankesa për mos riparim te difekteve te paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse te kontratës.

e- Ankesat e tjera, te çdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

4- Ankesat , ne varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, mbeshetur ne te dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konforme rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontratën e Pajtimit.

5- Afati i informimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave eshte brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e tyre.

6- Përgjigja për ankesën i dërgohet pajtimtarit nëpërmjet mënyrave te komunikimit si me poshtë vijon:

Poste;

SMS;

Telefonate;

adrese elektronike (email);

7- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhëne nga Operatori, pajtimtari mund te kërkojë nga AKEP-i te zgjidhe mosmarrëveshjen me Operatori, ose te ndjeke kërkesën ne rruge

gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet te përmbaje fakte dhe prova, ne te cilat është bazuar. Kërkesa duhet te paraqitet ne AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari te ketë marre përgjigjen me shkrim nga Operatori.

8- Operatori mban një regjistër te veçante për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve te kontratës.