

**KONTRATA E PAJTIMIT  
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE NE RRJETIN FIKS TE  
OPERATORIT ABNET SHPK**

Lidhet sot me date \_\_\_/\_\_\_/202\_\_\_, ndermjet paleve:

**ABNET shpk**, regjistruar prane Qendres Kombetare te Biznesit me NIPT: M12214040G, me seli ne adresen:

\_\_\_\_\_  
(i cili më poshtë do të quhet **Operatori** i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike),

Dhe

**Pajtimtarit:** me te dhenat identifikuese sipas formularit te regjistrimit te AKEP, bashkelidhur kesaj kontrate.

**Individ**  
(Emer, Mbiemer)

**Biznes**

**Tjeter** \_\_\_\_\_ (specifikoje)

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

**AKSES NE INTERNET**

**Lidhje me fibër optike**     **Antenë**     **Tjetër** (\_\_\_\_\_ specifikoje)

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

- Per marrjen ne perdorim, perpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjesimin fizik, te te dhenave personale te deklaruar ne kete Kontrate Pajtimi, ne përputhje me ligjin ne fuqi per mbrojtjen e te dhënave personale:

Pranoj     Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit te fatures/ njoftimeve me shkrim:

\_\_\_\_\_  
Adresa e postes elektronike: \_\_\_\_\_

Numer kontakti (celular) \_\_\_\_\_

Fature elektronike     PO     JO

*Shenim: Pajisja me fature elektronike automatikisht zevendeson pajisjen me fature fizike.*

**Ne cilesine 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 Kontates se Pajtimit, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato perkatesisht, perfshire por pa u kufizuar ne: Sherbimet e kontraktuara, afatin e kontrates dhe perfundimin e saj, cmimin dhe tarifat, menyren dhe afatet e pageses, dhe/ ose garancive financiare;
- Te dhenat e plotesuara ne Kontraten e Pajtimit dhe Formularin e AKEP jane te sakta dhe i perkasin personit/subjektit tim, referuar mjetit te identifikimit te paraqitur personalisht prej meje;
- Deklaroj se qellimi i blerjes se sherbimit eshte per perdorimin e sherbimit sipas kategorise Familjar/Biznes dhe ne perputhje me kushtet e kesaj kontrate dhe ne asnje rast per rishitje apo perdorim per qellime fitimi apo ne kundershtrim me ligjin. Deklaroj qe te dhenat e mesiperme jane te verteta;
- Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike jane te sakta dhe do te perdoren per njoftime zyrtare per kete kontrate si dhe per autentifikime apo sherbime te tjera ne kuader te kesaj kontrate;
- Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet e mesiperme.

**Kontrata e Pajtimit perbehet nga:**

- Lidhja 1:** Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit  
Aneksi 1: Lista e tarifave standarte dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave
- Lidhja 2:** Plani tarifor  
Aneksi 1 Perfitime te tjera (nese jane te aplikueshme)  
Aneksi 2: Formulari i marrjes ne dorezim te pajisjeve  
Formulari rregjistrimit te AKEP

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

Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarte jane te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit [www.abnet.al](http://www.abnet.al).

Kontrata e Pajtimit hartohet dhe nenshkruhet ne 2 (dy) origjinale te njevlershem ne gjuhen shqipe, nje per Operatorin dhe nje per Pajtimtarin.

**Per Operatorin**

---

**Pajtimtari**

---

## LIDHJA 1

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

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

Ofrimi i sherbimit te aksesit ne internet nga Operatori, nepermjet rrjetit te tij te komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne Lidhjen 1, sipas kerkeses se pajtimtarit.

#### **NENI 2 TARIFAT**

2.1 Tarifat standarde, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin 1 te kesaj Lidhje dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.

2.2 Plani tarifor i perzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet ne Lidhjen 2 te Kontrates se Pajtimt.

2.3 Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr. 9918, date 19.05.2008, "Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise", i ndryshuar.

#### **NENI 3 KOHEZGJATJA**

3.1 Kjo kontrate lidhet per nje afat minimal te pakten prej x muajsh/ose 12 muaj/ose me shume. Ne cdo rast, afati minimal i produktit te kontraktuar, parashikohet ne Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor“.

3.2 Ne rast perfundimi te kesaj kontrate nga Pajtimtari perpara perfundimit te afatit minimal, ky i fundit detyrohet te paguaje penalitet per perfundim te kontrates para afatit. Penaliteti do te jete proporcional dhe perfshin pagimin e vleres se plote te pajtimt mujor per pjesen e mbetur te afatit te kontrates.

3.3 Operatori do te njoftoje Pajtimtarin nepermjet sherbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te qendrueshme, 30 dite perpara perfundimit te afatit minimal te kontrates.

3.4 Ne rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim per perfundimin e kontrates brenda afatit 30 ditore te njoftimit per perfundimin e afatit minimal te kontrates, palet bien dakord se kontrata, kalon ne nje kontrate me afat te pacaktuar. Gjate afatit te pacaktuar, Pajtimtari do te tarifohet sipas planit tarifor baze te perzgjedhur ne Lidhjen 2.

#### **NENI 4 DETYRIMET**

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

4.1.1 Te mundesojte per pajtimtarin sherbim konform standarteve te parashikuara ne kete Lidhje dhe anekset e saj. Pavaresisht kesaj, cilesia e sherbimit te ofruar nga Operatori mund te ndikohet nga faktore te tjere, te cilet jane jashte kontrollit te Operatorit, duke perfshire por mos u kufizuar me zonen e mbulimit, distancen, teknologjine e ofrimit te sherbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., qe mund te ndikojne ne parametrat e sherbimit te ofruar.

4.1.2 Te aktivizojte ofrimin e Sherbimit, brenda 3 diteve pune nga nenshkrimi i Kontrates se Pajtimt.

Ne kete afat perjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Te ofrojte sherbime te komunikimeve elektronike ne perputhje me parimin e transparences, proporcionalitetit dhe barazise sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit te teknologjise se perdorur, kategorise se pajtimtareve, volumit te trafikut dhe metodes se pageses.

4.1.4 Te evidentojte ankesat dhe shqetesimet e Pajtimtarit dhe ta informojte ate per zgjidhjen e mundshme te tyre brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Te riparoje defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e sherbimit perkatesisht sipas afateve te percaktuara ne kete Lidhje dhe Aneksit e saj. Ne cdo rast, keto afate do te llogariten nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.

4.1.6 Te riaktivizojte sherbimin brenda 24 (njezetekater) oreve, nga momenti qe Pajtimtari ka shlyer te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por ne cdo rast me kusht qe pagesa te jete kryer perpara perfundimit te kontrates.

4.1.7 Te njoftojte nepermjet medias dhe afishimeve, prane njesise ankimore e zyrate te tij, çdo ndryshim te tarifave te Sherbimeve, jo me vone se 7 dite kalendarike, jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, perpara zbatimit te tyre.

4.1.8 Pas kerkeses nga pajtimtari me shkrim apo nepermjet aplikimeve online, nese keto te fundit ofrohen nga operatori, te kryejte ndryshimin e paketes se sherbimit ose shpejtesise se transmetimit per sherbimin e aksesit ne internet.

4.1.9 Operatori nuk mban pergjegjesi per problemet/ defektet apo demet direkte ose indirekte qe mund te vijne si pasoje e perdorimit te Internetit ne menyre te pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes se faqeve te ndryshme te Internetit, shkarkimit te programeve nga Interneti, demtimi nga viruset, aplikimi i formave te pagesave online etj.

4.1.10 Te njoftojte Pajtimtarin per modifikime te Kontrates jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.

4.1.11 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates, nepermjet Informacionit Para-Kontraktor, te publikuara ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor perfshin por nuk kufizohet ne nje informacion te detajuar per planet tarifore qe mund te zgjedhe Pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

i. Informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo perdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes se thirrjeve apo perdorimit te internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfare perfshihet ne pakete/oferte dhe çfare nuk perfshihet ne to, afatet

kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perفشire tarifate e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si kufizime te perdorimit, koha e tarifimit, menyra e tarifimit pas kalimit te kohes minimale ose tejkalimit te kufizimit, njesia e matjes per tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifave me kohezgjatjen, etj.

iii. Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur.

iv. Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per shpejtesine e Internetit.

4.1.13 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr. 9918 date 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore te tij.

4.1.14 Operatori mund te ofroje pajisje fundore per pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakort ne lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove te pajisjeve ne rast perfundimi te kontratës (nëse aplikohen), do te paraqiten ne nje aneks te vecante te kontrates se pajtimit.

4.1.16. Te aplikojte rritjen e tarifave se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori ne nje nga format e meposhtme:

- Nepermjet njoftimit individual me poste/e-mail/SMS, apo forma te tjera te komunikimeve elektronike te qendrueshme, te pakten 30 (tridhjetë) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve.

4.1.17 Te aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifave te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks dhe permiresimin e treguesve te cilesise se sherbimeve te kontraktuara nga Pajtimtari.

4.1.18 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet, nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

4.1.19. Per paketat tarifore, qe kane tarifim te pershkallezuar, per perdorim te sherbimit "download" dhe/ose "upload", deri ne nje nivel te caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese per perdorim mbi kufizimin (tarife per Mbyte), Operatori ka detyrimin te kryeje njoftimin e pajtimtarit nepermjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh ne PC, etj) jo me pak se 3 (tre) dite rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload" (nese ka te tille).

4.1.20 Operatori ka detyrim qe ne faqen kryesore te website zyrtar te tij te ofroje nje instrument matje te shpejtesise te aksesit ne Internet per pajtimtarin. Matesi i shpejtesise ofron mundesine per te matur te pakten:

a.download speed (shpejtesine e shkarkimit) ne Mbps ose Kbps;

b.upload speed (shpejtesine e ngarkimit) ne Mbps ose Kbps

c. latency (vonesen e lidhjes) ne milisekonda;

4.1.21 Shpejtesia e sherbimit te aksesit ne internet, per arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri ne shpejtesine qe i korrespondon shpejtesise se perzgjedhur nga Pajtimtari ne planin tarifor perkates dhe Operatori do te beje perpjekjet maksimale ne lidhje me kete.

4.1.22 Operatori do te marre dhe zbatoje masa teknike dhe organizative per te siguruar rrjetin, sherbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe te dhenat e trafikut te komunikimit sipas parashikimeve te ligjit nr. 9918, date 19.05.2008, i ndryshuar.

4.1.23 Operatori mund te ndermarre masa te arsyeshme per menaxhimin e trafikut per te evituar rreziqe nga mbingarkesa te rrjetit apo sigurimin e parametrave te cilesise se sherbimit, masa te cilat nuk do te zbatohen per nje kohe me te gjate se sa eshte e nevojshme.

4.1.24 Te lajmeroje pajtimtarin nepermjet sherbimit postar/e-mail/SMS/apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te qendrueshme ne faqet e tyre apo ne pikat e shitjes:

- Per nderprerjet dhe cilesine e dobet te sherbimit te ofruar, gjate kontroleve periodike, riparimeve apo permiresimeve te rrjetit, provave te planifikuara si edhe ditën dhe kohezgjatjen e nderprerjes apo cilesine e dobet te sherbimit jo me vone se 24 ore perpara perfundimit te tij efektiv.

- Per kufizimet ne ofrimin e sherbimeve te imponuara nga autoritetet kompetente ne kushte te jashtezakonshme, fatkeqsive apo avarive te lidhura me mbrojtjen dhe sigurine kombetare, pa ja hequr pergjegjesine per normalizimin e gjendjes brenda nje periudhe sa me shkurter te jete e mundur.

4.1.25 Operatori mund te ndermarre masa deri ne pezullimin e sherbimeve si kunderveprim ndaj incidenteve te sigurise ose integritetit apo per shkak te kerkenimeve dhe cenimeve ndaj rrjetit/sherbimit.

4.1.26 Te siguroje kushte per pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, per gjate gjithë diteve te javes, me orar 08<sup>00</sup>–20<sup>00</sup>.

4.1.27 Te trajtoje dhe te zgjidhe brenda 3 (tre) diteve kalendarike, kerkesen e Pajtimtarit per cdo ndryshim te sherbimeve shtese dhe te kategorise se pajtimit.

4.1.28 Te njoftoje me shkrim/sms/etj, per zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve te kesaj kontrate ne rast mospermbushje te detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.

4.1.29 Te trajtoje kerkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikojte treguesit e cilesise per sherbimin internet.

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

4.1.32 Te riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kërkesës së këtij të fundit, menjëherë pas përfundimit të afatit të pezullimit të shërbimit të përcaktuar në kërkesë.

4.1.33 Te rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Te mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nenligjore në fuqi, në lidhje me këtë.

4.1.35 Te mundësojë për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

4.1.36 Te kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për riparimin e problemeve teknike në kohën me të shkurtrë që të jetë e mundur por jo më shumë se 72 orë. Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit të problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

4.1.37 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj dhe duhet të bëhet i vlefshëm për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim, siç përcaktohet nga ligji.

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit të shërbimit të kontraktuar dhe riparimin e defekteve apo zgjidhjen e ankesës së pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit të kontratës apo nga data e konstatimit të defektit ose paraqitjes së ankesës nga pajtimtari. Për ankesa specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjidhjes mund të jetë më e gjatë se 3 ditë, por në të gjitha rastet jo më vonë se data e daljes së faturës së muajit pasardhës për të cilin pajtimtari ka bërë ankesën.

4.1.39 Te vendosë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuara versionin në "large print" ose "braille" të kontratës së pajtimit. Detajet të kontaktit të sipërmarresit për këtë qëllim publikohen në faqen zyrtare të internetit të Operatorit.

## **4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:**

4.2.1 Te sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Në rastet kur pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar t'i kthejë ato, në gjendje pune, në përfundim të kontratës, ose të kompensojë në vlerë monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

4.2.2 Te kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumentave që vertetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

4.2 Te likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, që kanë lindur deri në momentin e përfundimit të kontratës.

4.2.1 Te përdorë shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.

4.2.2 Te mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

4.2.3 Te mos keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.4 Te mos përdorë shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferojë shërbimin në paletë e tretë.

4.2.6 Te mos ofrojë në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjimin, regjistrimin, ritransferimin ose përdorimin të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përjekje të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

4.2.7 Te lidhë 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 Te mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejojë këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me palën e operatorit.

4.2.9 Te mos demtojë 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 Te lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për përbushjen e kontratës.

4.2.11 Te mos kalojë apo transferojë të të tretët të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.

4.2.12 Te njoftojë me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhenave të tij identifikuese, apo të dhenave 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 Te mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresat interneti të papershtatshme.

4.2.14 Te mbrojë dhe të menaxhojë 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 tretë në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Te ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta 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 Te paguaje per demet e shkaktuara me dashje (paramendim) per Operatorin qe jane direkte (te drejtperdrejta), te menjehershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kesaj kontrate. Pajtimtari mund te deshtoje ne plotesimin e ndonje detyrimi te parashikuar ne kete kontrate, ne rastin e nje force madhore. Ne keto raste, ai do te njoftohet ne kohe nga Operatori per natyren, forcen madhore dhe pasojat e mundshme, per plotesimin e detyrimeve te tyre.

4.2.17 Te ktheje aparatin apo pajisjen e komunikimeve elektronike te marre ne perdorim ne kushtet qe i jane dhene, pervecse per perdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, ne rastet e perfundimit te kontrates nga Operatori. Ne rastin e perfundimit te kontrates nga ana e Pajtimtarit, Operatori i lind e drejta te kerkoje kthimin e aparatit apo pajisjeve te komunikimeve elektronike ne perdorim ne momentin e paraqitjes se kerkeses per perfundim Kontrate.

4.2.18 Te paguaje te gjitha detyrimet e papaguara, duke perfshire faturat e papaguara, faturen e emetuar nga Operatori deri ne ditën e ndërprerjes se kontrates.

## **NENI 5. TE DREJTAT**

### **5.1 OPERATORI KA TE DREJTE:**

5.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit dhe ose sherbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga percaktimet e Nenit 4.2.

5.1.2 Te nderprese sherbimin objekt kontrate ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore.

5.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit gjate vlefshmerise se kontrates, sipas kushteve te percaktuara ne piken 4.1.

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

5.1.7 Te mos pezulloje sherbimet, pavaresisht kerkeses se pajtimtarit, kur sherbimet ofrohen se bashku ose jane ngushtesisht te lidhur me njeri-tjetrin. Operatori ne cdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

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

5.1.11 Te refuzojë te ekzekutojë nje kontrate sherbimesh, per lidhje ne rrjet ose rikthimin e aksesit te rrjetit te pezulluar perkohesisht dhe te ndalojë ofrimin e disa apo gjithë sherbimeve ne raste kur pajtimtari:

- Deshton per te siguruar te dhena dhe dokumente sipas kontrates ose kur kushtet e nevojshme per ofrimin e sherbimeve nuk jane plotesuar, perfshire aksesin dhe perdorimin e

energjië elektrike ne pronen apo godinen dhe kushte te tjera te ngjashme.

- Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet per pagesen e sherbimit/ve te ofruar nga operatori.

- Ka perdorur apo ka lejuar perdorimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike ose sherbimeve elektronike per qellime dhe ne kundershtrim me parashikimet e kontrates dhe legjislacionin ne fuqi.

- Ka hyre apo eshte perpjekur te siguroje akses te sherbimit e Operatorit ne nje menyre te parregullt, te papajtueshme me kontraten e pajtimit dhe rregulloret perkatese per ofrimin e sherbimeve objekt kontrate apo te ndaluara me ligj.

5.1.12 Te mos ofrojë sherbimin sipas kontrates se pajtimit, kur pajtimtari ka ndermarre vete apo ka lejuar pale te treta te paautorizuara te marrin persiper instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose te rrjetit.

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

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

- Mosplotesim te detyrimeve te tij per shkak te nje force madhore gjate kohezgjatjes se saj;

- Permbajtjen e informacionit te transmetuar nepermjet rrjetit;

- Nderprerjen dhe/ose cilesine e ulet te sherbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo eshte ne kufij te parametrave teknike dhe cilesine e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne keto rrjete;

- Nderprerjen dhe/ose cilesine e ulet te sherbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo ndodh per mungesen, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike te cilesise te pajisjeve te energjië te godinave dhe/ose banesave;

- Mungesen e ofrimit te sherbimeve ose cilesine e dobet te tyre gjate testimeve qe kryhen nga operatori me qellimin per te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qellim permiresimin apo efektshmerine e sherbimit te ofruar, vetem subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur kete te fundit te informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikojë politikat e perdorimit te drejte te sherbimeve dhe/ose produkteve te ofruara per pajtimtarin te cilat ne cdo rast do te jene ne perputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nenligjore perkatese ne fuqi.

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

5.2.1 Te perdore sherbimin objekt kontrate ne perputhje me termat e kesaj kontrate.

5.2.2 Te kerkojë apo te kryejë me shkrim apo nepermjet aplikimeve online/aplikacioneve te aplikuar nga Operatori ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), apo blerje ofertash promovionale/paketash shtese per te cilat palet bien dakort.

5.2.3 Te kerkoje me shkrim perfundimin e kontrates ne menyre te njëanshme, por duke perbushur kushtet e kontratës.

5.2.4 Te percaktoje sherbimet fillestare dhe sherbimet shtese qe do te perdore sipas Aneksit te kontrates.

5.2.5 Te kerkoje rilidhjen e Kontrates se Pajtitimit, pas shlyerjes se te gjitha detyrimeve te prapambetura.

5.2.6 Te pezulloje perdorimin e sherbimeve pas paraqitjes se kerkeses me shkrim ndaj Operatorit, jo me vone se 10 dite kalendarike perpara dates se pezullimit.

5.2.7 Ne cdo rast, pezullimi i sherbimit nuk mund te kerkohet me shume se dy here brenda 12 muajve dhe ne cdo rast koha totale e pezullimit nuk mund te jete me e gjate se 3 muaj.

5.2.8 Periudha e pezullimit ne cdo rast do t'i shtohet afatit te kontrates apo produktit te perfituar nga pajtimitari. Sherbimet e pezulluara do te riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhes se specifikuar ne kerkesen e pajtimitarit. Tarifa e pezullimit do te percaktohet sipas listes se çmimeve ne fuqi. sherbimit/sherbimeve.

5.2.9 Te mos paguaje ndonje tarife gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervec asaj te pezullimit te sherbimit, e cila eshte e pagueshme ne momentin e paraqitjes se kerkeses per pezullim sherbimi.

5.2.10 Ne rastin e sherbimeve qe ofrohen se bashku apo per shkak te natyres se tyre jane ngushtesisht te lidhura me njera tjetren, pezullimi i sherbimit nuk do te ofrohet vetem per sherbimet me vehte. Operatori ne çdo rast mund te vendose ne diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Te revokojë ne cdo kohe pelqimet paraprake te dhena prej tij me paraqitjen e kerkeses ne nje nga format e parashikuara ne kete kontrate.

5.2.12 Te marre pa pagese fature per sherbimet, si edhe te kete akses ne informacionin online te faturave mujore. Fatura e detajuar permban te pakten informacion lidhur me: numrat dhe llojet e sherbimeve te periudhes raportuese; shumen totale sipas llojeve te sherbimeve; shumen totale te fatures; taksat e aplikuara; shumen e zbritjeve per pajtimitarin; shumen totale perkatese; periudhen e pageses; menytrat e mundshme te pageses, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundesohet pajtimitarit vetem me kerkese te ketij te fundit pa pagese per periudhen paraardhese.

5.2.13 Ne rastet kur operatorit, nuk ekzekuton brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje, kerkesen e pajtimitarit per nderprerjen e njëanshme te kontrates, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtimitari do te gezoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne kete Lidhje.

## **NENI 6 FATURIMI**

6.1 Faturimi per Pajtitimitin do te jete me baze mujore dhe do te kryhet sipas percaktimeve kesaj kontrate dhe anekseve te saj.

6.2 Fatura i dorezohet Pajtitimitarit ne menyren dhe formen e kerkuar nga pajtimitari, jo me vone se pesembdhjete dite kalendarike perpara afatit te pageses se saj. Per kategorine jo individ, fatura do ti komunikohet Pajtitimitarit ne perputhje me parashikimet ligjore ne fuqi dhe percaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtitimitari do t'i paguaje operatorit nje çmim, per sherbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar per akses ne rrjet dhe/ose aktivizimin e sherbimit (kur aplikohen) per te cilin eshte lidhur Kontrata e Pajtitimit. Çmimi do te paguhet brenda afatit sipas kontrates dhe nuk eshte subjekt i kompesimit me perfundimin e kontrates.

6.3.2 Vleren e gjithe sherbimeve te perdorura gjate periudhes se faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifen e pajtitimit mujor, e cila i takon plotesimit te aksesit per sherbimet e specifikuara per te cilat nje kontrate eshte lidhur.

6.3.4 Çmimin per pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qerane per perdorimin e pajisjes fundore (kur aplikohen).

6.3.5 Tarifen per asistencë teknike ne perdorimin e sherbimeve, perfshire instalimin, mirembajtjen dhe riparimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike te ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa per te tjera sherbime te specifikuara ne listen e çmimeve te operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi per mbipagesen ne rastin e parapagimit do te behet ne faturen e muajit pasardhes.

6.5 Operatori faturon sherbimet e ofruara me parapagim ose paspagim, sipas specifikimeve ne Aneksin perkates te produktit te ofruar.

6.6 Ne faturen e derguar Pajtitimitarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
- Pagesat shtese;
- Sanksionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj.);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto sipas percaktimeve ne aneksin e tarifave perkatesisht).

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

### **Detyrimet financiare te Pajtitimitarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:**

7.1 Per vleren e instalimit, aktivizimit te sherbimit, te pajisjes fundore apo konfigurimit te saj, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkes se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore per sherbimet e marra sipas kontratës.

7.3 Detyrimet sipas pikes 7.2 duhet te shlyhen brenda afatit te percaktuar ne fature dhe ne cdo rast jo me vone se dita e fundit e muajit.

7.4 Mosmarrja e fatures nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi per te paguar brenda kohes se percaktuar.

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

a. Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEKE ne dore, prane njesise arketimore te Operatorit.

b. Data e prekjese se llogarise bankare likuiduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar apo nepermjet sistemit elektronik te pagesave.

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e sherbimit, Operatori do te paguaje nje penalitet e masen 0.1% te tarifese fillestare per lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e sherbimit per cdo dite vonese, por jo me shume se 20% te kesaj tarife. Perjashtim nga ky penalitet bejne rastet kur vonesat jane shkaktuar nga veprime apo mosveprime te Pajtimtarit ose paleve te treta, jashte kontrollit te Operatorit.

8.2 Ne rast se sherbimi i kontraktuar nuk ploteson nivelin e cilesise se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne kete Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifen e pajtimit proporcionalisht me ditet ne mungese cilesie/vonese riparimi difekti.

8.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre sanksione dhe masa kufizuese te ofrimit te sherbimit per Pajtimtarin deri ne perfundimin e kontrates:

a. Operatori aplikon per cdo dite vonese nje penalitet ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar dhe brenda 7 diteve pas kalimit te afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate per permbushjen e detyrimit te pageses dhe/ apo detyrimeve te tjera kontraktore, brenda dates 15 te muajit aktual dhe per kufizimin e ofrimit te sherbimit te telefonise fikse, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Emergjences;

b. Operatori, pas 15 ditesh nga kalimi i afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e sherbimit te telefonise fikse duke nderprere ofrimin e sherbimit te thirrjeve dalese per telefonine fikse dhe ne te njejten kohe do te vijohet me njoftimet me sms/ telefonate per masat qe mund te ndermerren ne vijim.

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 diteve te afatit te pageses se percaktuar ne fature, sherbimet e kontraktuara do te

nderpritet teresisht. Ne cdo rast thirrjet drejt numrave te emergjences do te lejohen.

d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pageses se fatures, gjeneron fature per sherbimet e ofruara gjate muajit te meparshem dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe per faturen e muajit paraardhes dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Ne muajin e trete pas afatit te rregullt te pageses se fatures, operatori i dergon njoftim me shkrim pajtimtarit per permbushjen e detyrimeve brenda 15 diteve nga data e ketij njoftimi dhe nderprerjen e kontrates ne menyre te njeanshme brenda 3 diteve nga kalimi i afatit 15 ditore te percaktuar ne kete paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas ketij njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejten e nderprerjes se kontrates me pajtimtarin.

8.4 Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht Pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

- perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit.

8.5 Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizoj aksesi vetem per ato sherbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

8.6 Ne cdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.

8.7 Ne rast se Pajtimtari ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:

a. Operatori ka detyrimin te trajtoj ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.

b. Operatori mund te mos aplikoj masat kufizuese te referuara me siper.

8.8 Shuma te mbitarifuar per sherbimet e ofruara dhe shumat e ankimuar sipas parashikimeve te kesaj kontrate Pajtimi do te zbriten nga çmimi i pajtimit mujor per muajin/t tjetere dhe me perfundimin e Kontrates se Pajtimit do t'i paguhen pajtimtarit nepremjet llogarise bankare te njoftuar zyrtarisht, nese kushtet per perfundimin e Kontrates se Pajtimit jane plotesuar.

## **NENI 9 PERFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES**

9.1 Operatori ka te drejte te nderprese ofrimin e sherbimit dhe te perfundoje ne menyre te njeanshme kontraten pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon:



- konstaton kundervajtje flagrante, sistematike apo te vazhdueshme te detyrimeve kontraktuale dhe ose te Termave te Pergjithshme te sherbimit. Ne kuptim te ketij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike te detyrimit kontraktual do te kuptohen:

- “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” eshte nje shkelje qe shkakton ose mund te shkaktojë dem tek pajtimtare/perdorues te tjere ose tek operatori,

- “Shkelje sistematike e nje detyrimi kontraktual” eshte nje shkelje qe ka ndodhur dy a me shume here brenda afatit te kontrates.

- pajtimtari me dashje demton/prish ose lejon shkaterrimin/demtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve te tjera te komunikimeve elektronike te ofruara nga operatori, nese nuk paguan kompensim per cdo dhe te gjitha demet aktuale te shkaktuara ndaj operatorit, perfshire dhe kostot e pajisjes fundore

- sipas parashikimeve te pikes 8.3.e,

- ne rast te forces madhore.

9.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te perfunduar ne ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore ne rast se kerkesa per perfundim eshte paraqitur jo me vone se data 25 e muajit.

9.2.1 Ne rast se kerkesa per perfundim paraqitet pas dates 25, kontrata do te konsiderohet e perfunduar ne ditën e fundit te muajit pasardhes.

9.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda nje afati 30 ditor nga data e njoftimit, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates nga Operatori.

9.4 Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.

9.5 Pajtimtari ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme me nje njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotesimin e formularit perkates dhe kontrata do te konsiderohet e perfunduar sipas parashikimeve ne paragrafin 9.2.

9.5.1 Ne cdo rast, Pajtimtari eshte pergjegjes ne lidhje me kryerjen e te gjitha pagesave dhe detyrimeve qe i perkasin kontrates dhe kthimin e aparateve dhe pajisjeve te komunikimeve elektronike ne rast se jane dhene ne perdorim nga Operatori.

9.6 Ne cdo rast, Operatori gezon te drejten te perfundoje kete kontrate ne cdo kohe, me nje njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Perfundimi dhe nderprerja e nje/ disa prej sherbimeve ne menyre te njeanshme nga palet nuk nenkupton edhe perfundimin ne te njejtin afat te kontrates, me perjashtim te rastit kur me kontraten merret vetem nje sherbim.

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

10.2 Operatori nuk do te kontrolloje ose te perhape te dhenat personale ose permbajtjen e bisedave te kryera nepermjet rrjetit te Operatori, pervec rastit kur kjo nevojitet si pjese e veprimtarise se mirembajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.

10.3 Operatori nuk do te perhape, transmetoje ose te perpunojë te dhenat personale te Pajtimtarit, perfshire (por pa u kufizuar ne) te dhenat per shumat e shpenzuara ose per qellime te tjera nga ato per te cilat jane kerkuar te dhenat, pervec rastit kur nje gje e tille eshte e nevojshme dhe ka lidhje te drejteperdrejte me dhenien e sherbimeve dhe/ose permbushjen e kesaj Kontrate, si dhe rastit kur nje gje e tille parashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne cdo kohe.

10.4 Operatori do te mbledhe, perpunojë e perhape te dhenat personale te Pajtimtarit per permbushjen e kesaj Kontrate. Te dhenat personale si: emer, mbiemer, nr. personal identifikimi, datelindje, gjinia, fotokopje e mjetit te identifikimit dhe adresa e banimit, jane te dhena te detyrueshme per te bere te mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Te dhenat e tjera te kontaktit jane te dhena vullnetare per te perfituar nga sherbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nenshkruar kete kontrate, pajtimtari pranon qe Operatori te perpunojë dhe perhape te dhenat e tij per qellime te kesaj kontrate, ku perfshihen (por nuk kufizohen vetem me to) perpunimi i kerkesave per pajtim ne rrjet, dhenia e sherbimeve dhe produkteve dhe sherbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive te transakcioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e sherbimit te kujdesit per klientin (perfshire dergimi i faturave nepermjet sherbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes se debitoreve me detyrime te papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore te papaguara nepermjet te treteve per llogari te Operatori, krijimi dhe matja e bazave te te dhenave dhe platformave te sherbimit, kryerja e analizes e studimeve per informacion biznesi dhe qellime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe sherbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit te Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetave dhe te drejtave te Operatori, perfshire te drejtat e pronesise intelektuale dhe marken tregtare, punonjesit dhe klientet nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjeter qe mund te shkaktojë dem, per te mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore ne lidhje me procedurat ligjore, perfshire dhe mbrojtjen ne procese ligjore kunder Operatori si dhe perhapjen e te dhenave te treteve me qellim mbledhjen e detyrimit te pashlyer ne rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet per kete arsye.

**NENI 10 RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE**

10.5 Operatori ose agjentet e tij munden qe, here pas here, te kontaktojne pajtimtarin nepermjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS ne lidhje me sherbimin e ofruar dhe te pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo kufizuar ne: furnizimi i sherbimit te asistences ose sekretarise telefonike, gjendjen e marrjes se mesazheve ose te pagesave etj.).

10.6 Me pelqimin paraprak te pajtimtarit, Operatori mund te kontaktoje kete te fundit nepermjet postes/ telefonit/e-mail apo SMS ne lidhje me detajet e sherbimeve dhe produktet e reja qe Operatori ofron. Ne rast se pajtimtari vendos te mos marre me komunikime te kesaj natyre, mund ta kerkoje kete ne çdo moment dhe pa pagese, me kerkese ne dyqane ose nepermjet aplikacioneve qe Operatori ka krijuar per Pajtimtaret e tij.

10.7 Operatori merr persiper te respektoje fshehtesine dhe privatesine e Pajtimtarit dhe trajtoje te dhenat personale te Pajtimtarit ne perputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 "Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale", i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, date 19.05.2008 "Per komunikimet elektronike ne Republiken e Shqiperise", i ndryshuar, aktet nenligjore te dala ne zbatim te tyre si dhe per qellimet e lejuara te biznesit.

10.8 Operatori do te ruaje te dhenat personale te pajtimtarit ne perputhje me afatet dhe kushtet e percaktuara ne legjislacionin ne fuqi dhe do t'i beje te vlefshme per pajtimtarin me kerkesen e tij me shkrim, persa kohe qe ende disponohen nga Operatori.

10.9 Te dhenat mbi numrin personal te identifikimit te pajtimtarit mund te perdoren per rigjenerimin e te dhenave nga sipermarresi ne gjykate.

10.10 Operatori garanton se nuk kryen pergjime te komunikimeve elektronike. Pergjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shtetore te percaktuara ne Ligjin Nr. 9157 date 04.12.2013 "Per pergjimin e telekomunikimeve"( i ndryshuar).

10.11 Ne perputhje me parashikimet ligjore, ne lidhje me te dhenat personale qe perpunohen nga Operatori, ju ne cdo kohe keni te drejtat si vijojne: e drejta per akses, e drejta per te kerkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta per te mos qene pjese e vendimarrjeve automatike, e drejta per te kundershuar dhe e drejta per tu ankuar.

10.12 Operatori brenda 30 diteve nga marrja e kerkeses do ju dergoj informacionin e kerkuar ose arsyen e mosdhenies ose mosekzekutimit te kerkeses tuaj. Ne cdo rast per ekzekutimin e kerkesave Operatori mund te kerkoje informacion shtese per identifikimin e sakte tuaj per te shmangur qe informacioni juaj te perhapet tek persona te paautorizuar.

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

11.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikes se Shqiperise.

11.2 Mosmarrveshjet qe lindin ndermjet paleve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhzuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne te zgjidhin mosmarrveshjen me mirekuptim, secila mund t'i drejtohet per shqyrtim AKEP, ose Gjykates kompetente.

11.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

11.4 Ne rast perfundimi te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

11.5 Ndryshimet e Termave te Pergjithshme te Kontrates mund te aplikohen vetem pas njoftimit perkates te tyre tek AKEP.

**ANEKSI 1**  
**Lista e tarifave dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave**

**TARIFAT**

Tarifa mujore e shërbimit të aksesit në Internet: \_\_\_\_\_ Lek  
Tarifa e regjistrimit: \_\_\_\_\_ Lek  
Tarifa e pajisjes: \_\_\_\_\_ Lek  
Tarifa të tjera: \_\_\_\_\_ Lek

Emertimi i pajisjes së dhënë në përdorim nga Operatori: \_\_\_\_\_  
Numri IP ose MAC i pajisjes: \_\_\_\_\_

**UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE**

- 1- Ankesat mund të paraqiten :
  - a- Nepermjet numrit \_\_\_\_\_ për “Difekte dhe asistencë teknike”, ose aplikacione komunikimesh që operojnë me këto numra.
  - b- Nepermjet sporteleve të Operatorit ku merret deklarim shkresor për ankesën.
  - c- Nepermjet postës për ankesa të ndryshme.
  - d- Me e-mail në adresën \_\_\_\_\_
- 2- Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e ketyre kushteve nga operatori, përfshirë fakturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.
- 3- Afati i paraqitjes së ankesave me shkrim, nëse pajtimtari nuk ka ngelur i kenaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nepermjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjete elektronike, është:
  - a- Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
  - b- Ankesat për fakturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e fakturës
  - c- Ankesa për cilësinë e shërbimit të ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit.
  - d- Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
  - e- Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin paraqiten sa më parë.
- 4- Ankesat, në varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Deget apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratat e Pajtimtarit.
- 5- Afati i nformimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e tyre.
- 6- Përgjigja për ankesën i dërgohet pajtimtarit nepermjet menyrave të komunikimit si më poshtë vijon:
  - Postë;
  - SMS;
  - Telefonatë;
  - Adresë elektronike (email);
- 7- Nëse pajtimtari nuk është i kenaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarreveshjen me Operatorin, ose të ndjejë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarreveshjeje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Operatori.
- 8- Operatori mban një regjister të vecantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve të kontratës.