

**KONTRATA E PAJTIMIT
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE
NE RRJETIN FIKS TE OPERATORIT SIN-TEL SH.P.K**

Lidhet sot me date ____/____/202____, ndermjet paleve:

SIN-TEL shpk, regjistruar ne QKB me NIPT: K32522623J, me seli në adresën: Dervician, Gjrokaster, i autorizuar nga AKEP për ofrim rrjetesh dhe shërbimesh te komunikimeve elektronike (i cili më poshtë do të quhet Operatori),

Dhe

Pajtimtarit _____ ☐ Familjar ☐ Biznes ☐ Tjetër (_____)

me të dhenat identifikuese sipas formularit të regjistrimit të AKEP, bashkëlidhur kësaj kontrate.

SEKSIONI 1. SHERBIMET

☐ INTERNET ☐ TELEFONI FIKSE

Mënyra e lidhjes, me:

☐ Fiber Optike ☐ Tjetër (_____)

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 Pajtimimit 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 Pajtimimit perbehet nga:

Lidhja 1: Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit
Aneksi 1: Lista e shpjegeses se lidhjes ne internet, tarifave standarte dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave

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 internetit te Operatorit www.sintel.al.

Kontrata e Pajtimimit hartohet dhe nenshkruhet ne 2 (dy) origjinale te njevlershme 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 shërbimit të aksesit në internet nga Operatori, nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në Lidhjen 1 dhe Aneksin 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 Kontrates së nënshkruar midis palëve.

2.2 Plani tarifor i përzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet në Aneksin 1 të Kontrates së Pajtimtimit.

2.3 Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 54/2024 “Per Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

NENI 3 KOHEZGJATJA

3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal të pakten prej ____ muajsh ose 12 muaj ose më shumë. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Aneksin 1, Plani Tarifor“.

3.2 Në rast të perfundimit të kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara perfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguajë penaltinë për perfundim të kontrates para afatit. Penaltia do të jetë proporcionale dhe përfshin pagimin e vlerës së plotë të pajtimtimit për pjesën e mbetur të afatit të kontrates.

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 perfundimit të afatit minimal të kontrates.

3.4 Në rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim për perfundimin e kontrates brenda afatit 30 ditësh të njoftimit për perfundimin e afatit minimal të kontrates, palet bien dakord se kontrata, kalon në një kontratë me afat të pacaktuar. Gjate afatit të pacaktuar, Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Aneksin 1.

NENI 4 DETYRIMET

4.1 OPERATORI DETYROHET:

4.1.1 Të mundësojë për pajtimtarin shërbim konform standarteve të parashikuara në këtë Lidhje dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, çështja 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 Kontrates 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 pajtimtareve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës.

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

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

4.1.6 Të 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 perfundimit të kontrates.

4.1.7 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, prane njesisë 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 rrjesht, 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, demtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

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

4.1.11 Të japë Pajtimtarit një shpjegim të hollesishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontrates para nënshkrimit të kontrates, 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 planin tarifor që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. Informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes së thirrjeve apo përdorimit të internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në paketë/ofertë dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit 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 kohezgjatjen, 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 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin Nr. 54/2024 dhe akteve nën-ligjore të tij.

4.1.14 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakort 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 vecantë të kontratës së pajtimtarit.

4.1.16. Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo me 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:

- Nepërmjet njoftimit individual me postë/e-mail/SMS, apo formë të tjera të komunikimeve elektronike të qendrueshme, të pakten 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 Të aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks dhe përmirësimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të kontraktuara nga Pajtimtari.

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

4.1.19. Për paketat tarifore, që kanë tarifim të pershkallesuar, për përdorim të shërbimit “download” dhe/ose “upload”, deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagesë për përdorim mbi kufizimin (tarifë për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nepërmjet 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 zyrtar të tij të ofrojë një instrument matje të shpejtësisë të aksesit në Internet për pajtimtarin. Matesi i shpejtësisë ofron mundësinë për të matur të pakten:

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. 54/2024.

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

4.1.24 Të lajmërojë pajtimtarin nepërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formë të tjera të komunikimeve elektronike të qendrueshme 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 kohezgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 orë 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 jetë e mundur.

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

4.1.26 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08⁰⁰–20⁰⁰.

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

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

4.1.29 Të trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Të publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

4.1.31 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarreveshjeve me Pajtimtarin, procedurë të thjeshta dhe efektive.

4.1.32 Të 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 Të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Te mundesojë 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 mundesojë 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 më të shkurtër 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 pajtimtarit. Detajet të kontaktit të sipërmarrësve 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/Splitter/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 vërtetojnë 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 pajtimtarit të përcaktuar në Kontratë.

4.2.2 Te mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e rrjetëve 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 kopjim, regjistrim, rritje ose përdorim të përbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje 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 kërkohej 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 prona 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 përmbushjen e kontratës.

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

4.2.12 Te 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 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'i 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 paguajë për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte (të drejtëpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund të deshtojë 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 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, Operatorit 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 njehanshme, 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.

5.1.10 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 një kontratë 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 energjise 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

kundershtim me parashikimet e kontrates dhe legjislacionin ne fuqi.

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

5.1.12 Te mos ofroje sherbimin sipas kontrates se pajtimt, kur pajtimtari ka ndermarre vete apo ka lejuar pale te treta te paaautorizuara 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 një force madhore gjate kohezgjatjes se saj;

- Permbajtjen e informacionit te transmetuat 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 energjise 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 promoncionale/paketash shtese per te cilat palet bien dakort.

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

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

5.2.5 Te kerkoje rilidhjen e Kontrates se Pajtimt, 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 pajtimtari. Sherbimet e pezulluara do te riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhes se specifikuar ne kerkesen e pajtimtarit. 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 pajtimtarin; shumen totale perkatese; periudhen e pageses; menytrat e mundshme te pageses, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundesohet pajtimtarit vetem me kerkese te ketij te fundit pa pagese per periudhen paraardhese.

5.2.13 Ne rastet kur operatori, nuk ekzekuton brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje, kerkesen e pajtimtarit per nderprerjen e njeanshme te kontrates, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtimtari do te gjezoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne kete Lidhje.

ENI 6 FATURIMI

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

6.2 Fatura i dorezohet Pajtimtarit ne menyren dhe formen e kerkuar nga pajtimtari, jo me vone se pesembedhje te dite kalendarike perpara afatit te pageses se saj. Per kategorine jo individ, fatura do ti komunikohet Pajtimtarit ne perputhje me

parashikimet ligjore ne fuqi dhe percaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari 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 Pajtimt. 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 pajtimt 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 Pajtimtarit, 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).

ENI 7. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit 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 arkës 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 Aneksin 1.

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 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 dore, prane njësisë arketimore të Operatorit.

b. Data e prekjes së llogarise bankare likujduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nepërmjet 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 paguaje një penaltitet në masën 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përfundimisht nga ky penaltitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose paleve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

8.2 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilesisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, të afatëve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit në vijim në tarifen e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilesie/vonese riparimi defekti.

8.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e fatures sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarre sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës:

a. Operatori aplikon për çdo ditë vonese një penaltitet në masën 0.5% të fatures 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 përmbytjen 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 thirrjet nga të tjerët (i njëanshem, vetëm hyres) dhe të perdore 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 ndermerren 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 teresisht. Në çdo rast thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.

d. Operatori, gjatë muajit të dytë pas afatit të pagesës së fatures, 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 fatures, operatori i dërgon njoftim me shkrim pajtimtarit për përmbytjen 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 perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

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

8.7 Në rast se Pajtimtari ka bërë 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 paguhet pajtimtarit nepërmjet llogarise 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 ndërprejë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit në rastet si më poshtë vijon:

- konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të

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.

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 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 perpunoje 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, perpunoje 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 perpunoje 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 aseteve 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.

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 shërbimit të asistencës ose sekretarise telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave etj.).

10.6 Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, Operatori mund të kontaktojë këtë të fundit nëpërmjet postës/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 dyqanë ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

10.7 Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatesinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhenave Personale”, i ndryshuar, Ligjit Nr. 54/2024, 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, për sa kohë që ende disponohen nga Operatori.

10.9 Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarit mund të përdoren për rigjenerimin e të dhenave nga sipërmarresi në gjykatë.

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 kohë keni të drejtat si vijojnë:

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qenë pjesë e vendimarrjeve automatike, e drejta për të 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 mosdhenies ose mosëkzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e saktë tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

NENI 11 KUSHTET E PËRGJITHSHME

11.1 Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palet në përputhje me aktet ligjore dhe nenligjore të Republikës së Shqipërisë.

11.2 Mosmarrveshjet që lindin ndërmjet paleve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin të dhënë si Aneks i kësaj Kontrate. Në rast se palet nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrveshjen me mirekuptim, secila mund t’i drejtohet për shqyrtim AKEP, ose Gjykatës kompetente.

11.3 Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palet.

11.4 Në rast përfundimi të Kontrates për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë 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 Kontrates mund të aplikohen vetëm pas njoftimit përkatës të tyre tek AKEP.

ANEKSI 1
AKSESI - PLANI TARIFOR - ANKESAT

1. Shpejtesia e lidhjes ne internet:

_____ Mbps download

_____ Mbps upload

2. Plani tarifor:

Tarifa mujore e shërbimit Internet: _____ Lek

Tarifa te tjera: _____ Lek

Tipi/marka/MAC e pajisjes se dhene abonentit per përdorim: _____
IP: _____

3. Kushte të veçanta:

4. Tarifat e shërbimit telefoni fikse: _____

5. Udhezues per zgjidhjen e ankesave

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nepermjet numrit _____ per “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me kete numer.

b- Nepermjet sporteleve Operatori ku merret deklarim shkresor per ankesen.

c- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresen _____.

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 faturën dhe çelësin 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 mjetet elektronike, është:

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

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

c- Ankesa për çelësin 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 varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Deget apo Sektoret e tjera dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afatëve të parashikuara në Kontraten e Pajtimtit.

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:

• Poste; SMS; Telefonate; adrese 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 ndjeke 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.

Formulari i regjistrimit të përdoruesit/pajtimtarit i miratuar nga AKEP.

FORMULAR REGJISTRIMI
PER PEDORUESIT E SHËRBIMIT

Plotesimi i formularit behet me gjerme me dhja shtyp

☐ INDIVID	☐ PERSON FIZIK	☐ PERSON JURIDIK	☐ INSTITUCION PUBLIK E TE TJERE
Emri i personit fizik/juridik/institucionit publik e te tjere			
Numri i dokumentit te regjistrimit ne organin tatimor (Certifikate / NIPT):			
Adresa e plote:			

REGJISTRIMI PRANË OPERATORIT BEHET NGA:	☐ Përdoruesi	☐ Personi i autorizuar	☐ Kujdestari i ligjor
---	-------------------------------------	---	--

Dokumentat e nevojshëm për regjistrim:

☐ Pasaporte (☐ E zakonshme ☐ Sherbimi ☐ Diplomatike) (depozitohet foto kopje), ose

☐ Leternjoftim (depozitohet foto kopje), ose

☐ Certificate lindje me fotografi (depozitohet)

☐ Certificate familjare/Vendim gjyqësor për rastin e regjistrimit nga kujdestari i ligjor (depozitohet)

☐ Autorizim / Prokurë për rastin e regjistrimit nga Personi i autorizuar (depozitohet)

Dokumenti i identifikimit

Numer

Data e lëshimit (data muaji viti)

KUJDESI! Deklarim et e te dheneve te emen e epoparqesje e dokumenteve te falsifikuara per regjistrim ,perbyjne krim ete falsifikim it dheleve e perdorimit te dokumenteve te falsifikuara, qe parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 te Kodit Penal te Republikes se Shqiperise.

Perdoruesi / Kujdestari ligjor (per perdoruesit nen moshen 18 vjec) _____

(emer mbiemer) _____ (nenshkrimi) _____

Data e regjistrimit (data muaji-viti)

Shterim: Ne rastet e parashikuara me ligjin te dhurat e ketij formulari u vihen ne dispozicion autoritetete te perkaktuara ne Kodin e Procedures Penale, ne baze te kerkeses se tyre.

Per Operatorin; _____

(emer , mbiemer i personit te autorizuar) _____ (nenshkrimi) _____

Per cdo informacion ne lidhje me regjistrimin, kontaktoni me operatorin ne numrin _____ (pa pagese)

Miratuar me Vendimine e AKEP Nr. 3422 date 19.02.2014