

**KONTRATA E PAJTIMIT  
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE  
NE RRJETIN FIKS TE OPERATORIT ULTRACOM SHPK**

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

**Operatorit:** Ultracom shpk, regjistruar prane Qendres Kombetare te Biznesit me NIPT L91515034E, me seli ne adresen: \_\_\_\_\_, i autorizuar nga AKEP per ofrim rrjeti dhe shërbime interneti, (i cili më poshtë do të quhet **Operatori** - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

**Pajtimtarit** \_\_\_\_\_  **Familjar**  **Biznes**  **Tjetër** (\_\_\_\_\_) me te dhenat identifikuese sipas formularit te regjistrimit te AKEP, bashkelidhur kesaj kontrate.

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

**AKSES NE INTERNET**

Mënyra e lidhjes, me:

**Fiber Optike**  **Antenë**  **Koaksial**  **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 Pajtimimit, 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 tarifate, 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 tarifave standarte dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave
- Lidhja 2:** Plani tarifar  
 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 tarifate standarte jane te publikuara ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

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

**Per Operatorin**

**Pajtimtari**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**NENI 1 OBJEKTI KONTRATES**

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

**NENI 2 TARIFAT**

2.1 Tarifat standarde, te ofruara nga Operatori dhe te pranuara 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 Pajtimtit.

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 \_\_\_ 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 pajtimtit 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 qendrushme, 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 ditor 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 mundesoje per pajtimtarin sherbim konform standardeve 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 aktivizoje ofrimin e Sherbimit, brenda 3 diteve pune nga nenshkrimi i Kontrates se Pajtimtit. Ne kete afat perjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Te ofroje sherbime te komunkimeve 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 evidentoje ankesat dhe shqetesimet e Pajtimtarit dhe ta informoje 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 riaktivizoje 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 njoftoje nepermjet medias dhe afishimeve, prane njesise ankimore e zyrave te tij, cdo 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 kryeje 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 njoftoje 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 specifikuuar midis te tjerave çfare perfshihet ne pakete/oferte dhe çfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkallimit te tyre, perfshire tarifat 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 tejkallimit

te kufizimit, njesia e matjes per tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifes 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 tarifes 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 tarifes 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 kercenimeve 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 kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikojte treguesit e cilesise per shërbimin internet.

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

4.1.32 Te riaktivizojte automatikisht sherbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kerkeses se ketij te fundit, menjehere pas perfundimit te afatit te pezullimit te sherbimit te percaktuar ne kerkese.

4.1.33 Te rimbursojte pajtimtarin per mbifaturime per sherbimet e ofruara.

4.1.34 Te mundesoje akses te barabarte dhe mundesi zgjedhjeje per pajtimtaret me aftesi te kufizuara, sipas percaktimeve ligjore dhe akteve nenligjore ne fuqi, ne lidhje me kete.

4.1.35 Te mundesoje per pajtimtarin ne menyre te thjeshte dhe pa pagese ndalimin automatikisht te thirrjeve te ridrejtuar nga nje pale e trete ne drejtim te pajisjes fundore te pajtimtarit.

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

4.1.37 Operatori duhet te ruaje informacionin sipas kushteve te vendosura ne ligj dhe duhet te behet i vlefshem per pajtimtaret me kerkesen e tyre me shkrim, siç percaktohet nga ligji.

4.1.38 Operatori merr persiper realizimin e aktivizimit te sherbimit te kontraktuar dhe riparimin e difekteve apo zgjidhjen e anekses se pajtimtarit brenda 3 diteve pune nga data e nenshkrimit te kontrates apo nga data e konstatimit te defektit ose paraqitjes se anekses nga pajtimtari. Per ankesa specifike ne lidhje me faturimin, koha e zgjidhjes mund te jete me e gjate se 3 dite, por ne te gjitha rastet jo me vone se data e daljes se fatures se muajit pasardhes per te cilin pajtimtari ka bere ankesen.

4.1.39 Te vendos ne dispozicion te personave me aftesi te kufizuar versionin ne "large print" ose "braille" te kontrates se pajtimtit. Detajet te kontaktit te sipermarresit per kete qellim publikohen ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

## **4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:**

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

4.2.2 Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne Kontrate dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe te marre dhe ruaje kopjen e dokumentave qe vertetojne kryerjen e veprimeve financiare per pagesen e fatures.

4.2 Te likujdoje te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, qe kane lindur deri ne momentin e perfundimit te kontrates.

4.2.1 Te perdore sherbimin e ofruar ne perputhje me kategorine e pajtimtit te percaktuar ne Kontrate.

4.2.2 Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale, per te shqetesuar, fyer apo kercenuar Pajtimtaret e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, apo per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

4.2.3 Te mos keqperdore sherbimin dhe te mos vendose ne rrezik sigurine dhe integritetin e rrjetit te Operatorit.

4.2.4 Te mos perdore sherbimin per qellime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.

4.2.6 Te mos ofroje ne çdo forme, per nje arsye apo nje tjetër, as te krijojë kushte per kopjim, regjistrim, ritransferim ose perdorim te permbajtjes dhe sherbimeve per qellime te tjera, dhe pa kapercim ose perpjekje te kaperceje mekanizmat per mbrojtjen e programeve kunder veprimeve te tilla dhe/ose perdorime te paautorizuara.

4.2.7 Te lidhe ne rrjet vetem pajisje te certifikuara dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre eshte e pershtatshme me ate qe kerkoet ne sherbimin e aksesit ne internet te Operatorit.

4.2.8 Te mos zbatoje, apo lejoje persona te paautorizuar, te bejne ndryshime ne pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe te mos lejoje keta te fundit te lidhen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me pare te operatorit.

4.2.9 Te mos demtoje instalimet apo pajisjet telefonike, por pa u kufizuar vetem ne to, te Operatorit, te cilat ndodhen ne territorin dhe objektet prone private ose publike.

4.2.10 Te lejoje ne rast nevojë, per realizimin e ofrimit te sherbimit te pajtimtarit, hyrjen ne pronat private, te punonjesve te autorizuar te Operatorit, per përmbushjen e kontrates.

4.2.11 Te mos kaloje apo transferoje te te tretet te drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontrates se pajtimtit, pa miratimin me shkrim te ketij te fundit.

4.2.12 Te njoftoje me shkrim Operatorin, per cdo ndryshim te te dhenave te tij identifikuese, apo te dhenave te komunikimit mes paleve. Deri ne njoftimin e ndryshimeve te tilla, faturat dhe cdo komunikim/njoftim tjetër do te vijoje kryhet ne pikat e kontaktit te percaktuara ne kontrate.

4.2.13 Te mos lejoje akses per te miturit ne programe pornografike ose programe te tjera dhe ose ne adresa interneti te papershtatshme.

4.2.14 Te mbroje dhe te menaxhoje me kujdesin e tij pjeset e perbashketa te rrjetit te komunikimeve elektronike te operatorit te ndertuara ne pronen e pajtimtarit dhe/ose pronen ne perdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejoje akses paleve te treta ne keto pjese te rrjetit, perveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Te ndihmoje operatorin ne ndertimin e pjeseve te perbashketa dhe te aferta te rrjetit, duke perfshire kanalet e lidhjeve te rrjetit te godines per rrjetin e komunikimeve elektronike publike te Operatorit dhe instalimin e rrjetit te komunikimeve te godines.

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, perveçse 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 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 aplikojte dhe zbatojte 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 refuzojte te ekzekutoje nje kontrate sherbimesh, per lidhje ne rrjet ose rikthimin e aksesit te rrjetit te pezulluar perkohesisht dhe te ndaloje 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 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 ofroje 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 rjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne keto rjete;

- 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 aplikojte 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 kerkoje apo te kryeje 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 percaktojte 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 pajtitimari. Sherbimet e pezulluara do te riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhes se specifikuar ne kerkesen e pajtitmarit. 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 aplikuar; shumen e zbritjeve per pajtitmarin; shumen totale perkatese; periudhen e pageses; menytrat e mundshme te pageses, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundesohet pajtitmarit vetem me kerkese te ketij te fundit pa pagese per periudhen paraardhese.

5.2.13 Ne rastet kur operatorin, nuk ekzekuton brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje, kerkesen e pajtitmarit per nderprerjen e njeanshme te kontrates, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtitimari do te gezoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne kete Lidhje.

## **NENI 6 FATURIMI**

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

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

parashikimet ligjore ne fuqi dhe percaktimeve specifikë mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtitimari 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 specifikuar 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 specifikuar 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 Pajtitmarit, 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 Pajtitmarit 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 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 për të paguar brenda kohës së percaktuar.

7.5 Date pagesa do të konsiderohet:

**a.** Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKE në dorë, prandaj njesise arketimore të Operatorit.

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

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Në rast vonesash në lidhjen me rrjetin në afat ose në aktivizimin e shërbimit, Operatori do të paguaje një penaltetë e masës 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen me rrjetin dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përfundimisht nga ky penaltetë 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 percaktuara në këtë kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë të cilësive/vonesë 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 penaltetë në masën 0.5% të fatures mujore të papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit të afatit të pagesës të percaktuar në faturë, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për përbushjen 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 njëanshëm, vetëm hyrës) dhe të përdorë Shërbimet e Emergjencës;

**b.** Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit të pagesës të percaktuar në faturë, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë fikse duke nderprerë 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 percaktuar në faturë, shërbimet e kontraktuara do të nderpritet 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 përbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e këtij njoftimi dhe nderprerjen e kontratës në mënyrë të njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor të percaktuar në këtë paragraf. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do të ekzekutojë të drejtën e nderprerjes 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 renditit 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 percaktuara 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 percaktuar 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 nëpërmjet 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 nderprejë 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 shkaktoje 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 perpunojte 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, perpunojte 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 perpunojte dhe perhape te dhenat e tij per qellime te kesaj kontrate, ku perfsihet (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 shkaktoje 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 këte 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 këte në çdo moment dhe pa pagesë, me kërkesë në dyqanë ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtaret e tij.

10.7 Operatori merr përseper të respektojë fshëhtesinë dhe privatesinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhenat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhenave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, aktet nënligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit.

10.8 Operatori do të ruajë të dhenat 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, përse kohë që ende disponohen nga Operatori.

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

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

10.11 Në përputhje me parashikimet ligjore, në lidhje me të dhenat 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 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

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

11.2 Mosmarrëveshjet që lindin nëdermjet paleve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneks i kësaj Kontrate. Në rast se palet nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t’i drejtohet për shqyrtim AKEP, ose Gjykates 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

### Shpejtësia e lidhjes ne internet, lista e tarifave standard dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave

Shpejtësia e lidhjes ne internet:

\_\_\_\_\_ Mbps download

\_\_\_\_\_ Mbps upload

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

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

Emertimi i pajisjes se dhene ne përdorim nga Operatori: \_\_\_\_\_

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

Pajisja e dhene ne përdorim, ne përfundim te kontratës, i kthehet operatorit ne gjendje pune.

### 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- Pajtimtaret kane te drejte te ankohen apo te kerkojne sqarime tek operatori qe ofron sherbime te komunikimeve elektronike per kushtet kontraktore dhe/ose permbushjen e ketyre kushteve nga operatori, perfshire faturen dhe cilesine e sherbimit te ofruar.
- 3- Afati i paraqitjes se ankesave me shkrim, nese pajtimtari nuk ka ngelur i kenaqur me sqarimet e dhena nga operatori nepermjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, eshte:
  - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin e aksesit ne internet” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh)
  - b- Ankesat per faturim paraqiten brenda 15 diteve nga marrja e fatures
  - c- Ankesa per cilesine e sherbimit e ofruar, brenda 15 diteve nga ofrimi i sherbimit.
  - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
  - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.
- 4- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektorët e tjere dhe konforme rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimtimit.
- 5- Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave eshte brenda 15 diteve kalendarike nga marrja e tyre.
- 6- Pergjigja per ankesen i dergohet pajtimtarit nepermjet menyrave te komunikimit si me poshte vijon:
  - Poste;
  - SMS;
  - Telefonate;
  - adrese elektronike (email);
- 7- Nese pajtimtari nuk eshte i kenaqur me pergjigjen e dhene nga Operatori, pajtimtari mund te kerkoje nga AKEP-i te zgjidhe mosmarreveshjen me Operatori, ose te ndjeke kerkesen ne rruge gjyqesore. Kerkesa e pajtimtarit, per zgjidhje mosmarreveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet te permbaje fakte dhe prova, ne te cilat eshte bazuar. Kerkesa duhet te paraqitet ne AKEP brenda 15 diteve pasi pajtimtari te kete marre pergjigjen me shkrim nga Operatori.
- 8- Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura dhe pergjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve te kontrates.