

**KONTRATA E PAJTIMIT PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE
ELEKTRONIKE NE RRJETIN FIKS TE TELESYS-AB SH.P.K**

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

Telesys-Ab shpk, shoqeri e regjistruar prane QKB me NIPT L13121001T, me seli ne adresen:
_____, qe me poshte do te quhet Operatori,

Dhe

Pajtimtarit _____ (**Emer Atesi Mbiemer**) **me nr. ID;** _____
(ose subjektit _____) pajisur me NIPT _____ perfaqesuar nga
_____ (**Emer Atesi Mbiemer**) me te dhenat identifikuese sipas formularit te
regjistrimit te AKEP bashkelidhur kesaj Kontrate.

SEKSIONI 1. SHERBIMET

☐ **TELEFONI FIKSE**

NUMRI I TELEFONIT _____

☐ **AKSES NE INTERNET ME BANDE TE GJERE**

☐ **ADSL** ☐ **VDSL** ☐ **LIDHJE ME FIBER** ☐ **Tjeter** _____

SEKSIONI 2: AUTORIZIME

- Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te **Pajtimtarit:**

☐ **PO** ☐ **JO**

- Per marrjen ne perdorim, perpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjesimin fizik te te dhenave personale te deklaruar ne kete Kontrate Pajtimi dhe Formularin e AKEP, perfshire por pa u kufizuar ne te dhenat e trafikut nga Operatori dhe/ose bashkepunetoret e saj tregtar te autorizuar si dhe komunikimin e tyre shoqerive te tjera qe

bashkepunojne me Operatori; shoqerive qe operojne per llogari ose shoqeri te lidhura me Operatori per promovimin direkt te produkteve apo sherbimeve apo sherbime me vlere te shtuar ose per reklamime te cdo lloji dhe perdorimi i sistemeve te thirrjeve automatike per dergimin e thirrjeve pa nderhyrje njerezore per qellime marketingu:

☐ **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 <https://telesys-ab.al>
- 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 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 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 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 tarifor

Aneksi 1 Perfitime te tjera (nese jane te aplikueshme)

Aneksi 2: Formulari i marrjes ne dorezim te pajisjeve

Formulari rregjistrimit te AKEP

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

Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarte jane te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit <https://telesys-ab.al>.

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

Per Telesys-Ab sh.p.k

Pajtimtari

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMIT

NENI 1 OBJEKTI KONTRATES

Ofrimi i Sherbimit te telefonise fikse dhe/ose aksesit ne internet me bande te gjere nga Operatori, nepermjet rrjetit te tij te komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne Lidhjen 1, sipas kerkeses se pajtimtarit.

NENI 2 TARIFAT

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

2.2 Plani tarifar 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 12 muajsh ose me shume. Ne cdo rast, afati minimal i produktit te kontraktuar, parashikohet ne Lidhjen Nr.2 "Plani Tarifar".

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 qendrueshme, 30 dite perpara perfundimit te afatit minimal te kontrates.

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

NENI 4 DETYRIMET

4.1 OPERATORI DETYROHET:

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

4.1.2 Te 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 komunikimeve elektronike ne perputhje me parimin e transparences, proporcionalitetit dhe barazise sipas kushteve dhe cmimeve, sipas llojit te teknologjise se perdorur, kategorise se pajtimtareve, volumit te trafikut dhe metodeve 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 zyrate 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 promionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo perdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes se thirrjeve apo perdorimit te internetit, duke

specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në paketë/ofertë dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, intervale kohore, M/byte etj.), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet për këtë kohë të tyre, etj.

iii. Shërbimet shtesë 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. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore të tij.

4.1.14 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

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

4.1.16 Në asnjë rast kushtet e përcaktuara nga operatori për përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari nuk mund të behen pengesë për ushtrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP.

4.1.17 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:

- Nepermjet 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;

- Nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të behet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

4.1.18 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 cilësive së shërbimeve të kontraktuara nga Pajtimtari.

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

4.1.20 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë portabilitetin e numrit të alokuar për shërbimin e telefonisë fikse në rast të ndryshimit të Operatorit.

4.1.21 Për paketat tarifore që kanë tarifim të përkallëzuar, një tarifë fikse mujore, 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 nepermjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka të tilla).

4.1.22 Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të Eeb-site 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 paktën:

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.23 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.

4.1.24 Operatori do të marrë dhe zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas parashikimeve të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008, i ndryshuar.

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

4.1.26 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse për shërbimin e telefonisë fikse.

4.1.27 Të lajmërojë pajtimtarin nepermjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave 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 cilësive e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit të 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.

4.1.28 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.

4.1.29 Te evidentoje, ditën e fundit te periudhes se faturimit, kohezgjatjen e bisedave te kryera nga Pajtimtari.

4.1.30 Te siguroje kushte per pranimin e pagesave nga Pajtimtari, per gjate gjithë diteve te javes, me orar 08.⁰⁰–20.⁰⁰.

4.1.31 Te marre ne konsiderate kerkesen per publikimin ose mospublikimin e te dhenave personale ne numratorin telefonik, kur nje gje e tille kerkohet nga Pajtimtari dhe te publikoje vetem te dhenat per te cilat pajtimtari bie dakort.

4.1.32 Te siguroje:

- dergimin pa pagese te thirrjeve drejt numrave te emergjences, edhe kur aksesit per sherbime telefonike eshte i kufizuar.

- rregulla te qarta per aksesin ne sherbimet e emergjences dhe percjelljen e informacionit te vendndodhjes se pajtimtarit per keto thirrje perfshire thirrjet drejt numrit unik te emergjencave 112.

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

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

4.1.35 Te trajtoje kerkesen me shkrim te Pajtimtarit per transferimin ose ndryshimin e numrit te telefonit dhe t'i ktheje pergjigje brenda 10 (dhjete) diteve pune, nepermjet platformave dixhitale te komunikimit. Ne cdo rast, nese per arsye teknike, apo arsye te pavarura nga Operatori, transferimi nuk mund te kryhet, perfundimi i kontrates perpara afatit minimal do te jete subjekt penaliteti sipas parashikimeve te kontrates apo anekseve te saj.

4.1.36 Te ofroje sherbime publike te telefonise fikse, ne perputhje me treguesit e cilesise. Operatori eshte i detyruar t'i publikoje ne formen e duhur ne menyre qe te jene te krahasueshme dhe te perdituara per sherbimet e ofruara.

4.1.37 Te zbatoje, per zgjidhjen e mosmarreveshjeve me Pajtimtarin, procedura te thjeshta dhe efektive.

4.1.38 Te riaktivizojë 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.

4.1.39 Te rimbursojë pajtimtarin per mbifaturime per sherbimet e ofruara.

4.1.40 Te mundesojë akses te barabarte dhe mundesi zgjedhjeje per pajtimtaret me aftesi te kufizuara,

sipas percaktimeve ligjore dhe akteve nenligjore ne fuqi ne lidhje me kete.

4.1.41 Te mundesojë 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.

4.1.42 Te kryejë 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.

4.1.43 Operatori duhet te ruaje informacionin sipas kushteve te vendosura ne ligj dhe nese nuk eshte percaktuar – per nje periudhe 12 mujore dhe duhet te behet i vlefshem per pajtimtaret me kerkesen e tyre me shkrim, siç percaktohet nga ligji.

4.1.44 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.

4.1.45 Te vendos ne dispozicion te personave me aftesi te kufizuara 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 dhe Spliter) dhe/ ose pajisjen e nevojshme per lidhjen e sherbimit IPTV.

4.2.2 Te kryejë 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.

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

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

4.2.5 Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale, per te shqetesuar, fyer apo kercenuar Pajtimtaret e tjere te rrjeteve te telekomunikacioneve apo per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

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

4.2.7 Te mos perdore sherbimin per qellime rishitje.

4.2.8 Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.

4.2.9 Te mos ofroje ne cdo forme, per nje arsye apo nje tjeter, as te krijoj 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.

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

4.2.11 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.

4.2.12 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.

4.2.13 Te lejoje ne rast nevojje, per realizimin e ofrimit te sherbimit te pajtimtarit, hyrjen ne pronat private, te punonjesve te autorizuar te Operatorit, per te perdorur token, trojet dhe objektet e Pajtimtarit ne perputhje me nenin 93 te ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008, i ndryshuar.

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

4.2.15 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 tjeter do te vijoje kryhet ne pikat e kontaktit te percaktuara ne kontrate.

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

4.2.17 Te mos kryej apo lejoje, pervecse me miratimin me shkrim te operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga apo tek rrjeti i Operatorit duke perfituar nga nje person i ndryshem nga ai, ose ndonje gjenerim artificial apo devijim te trafikut te paligjshem duke perdorur sherbimet e kontraktuara.

4.2.18 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, pervec se me miratimin e operatorit.

4.2.19 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.

4.2.20 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 deshtoj 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.

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

4.2.22 Te paguaje te gjitha detyrimet e papaguara, duke perfshire faturat e papaguara, faturen e emetuar nga Operatori deri ne ditën e kerkeses per portabilitet te numrit dhe faturen qe do te emetohet per sherbimet e perfituara deri ne momentin e ekzekutimit te portabilitetit te numrit.

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 4.1.16.

5.1.4 Me njoftim paraprak te ndryshoje formatin e numrave dhe numrat e Pajtimtareve per nevojat teknologjike apo detyrime ligjore.

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

5.1.6 Te ofroje, sipas legjislacionit ne fuqi dhe Rregulloreve perkatese sherbimin e portabilitetit te numrit.

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 aplikoj dhe zbatoje kerkesat e pajtimtarit te paraqituar nga ky i fundit me shkrim apo nepermjet aplikimeve online, sipas kushteve te kesaj kontrate dhe anekseve te saj.

5.1.11 Te refuzoje 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 energjiise 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 kundërshtim 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;

- Demit te shkaktohet nga thirrjet e deshtuara;

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

- Permbajtjen e informacionit te transmetuar nepermjet rrjetit;

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

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

- Mungesen e ofrimit te sherbimeve ose cilesine e dobet te tyre gjate testeve 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 vendose kufijte maksimale te kreditit mujor per çdo pajtimtar dhe t'i ndryshoje ato ne rastin kur pajtimtari kalon nga nje plan tarifar ne nje plan tjeter tarifar. Kur pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, operatori ka te drejte:

- Te nderprese/ bllokoje sherbimet e dhena dhe te kerkoje dhe lesheje fature ose kupon tatimor per pagimin e menjehershëm te detyrimit dhe pagesa do te pasqyrohet ne faturen e muajit ne vazhdim, ose

- Te kerkoje nga pajtimtari pagimin e menjehershëm te nje garancie deri ne dyfishin e vleres qe ka fatura ne ate çast, si dhe te nderprese dhenien e te gjitha sherbimeve kur pajtimtari nuk permbush detyrimet e mesiperme. Kufiri maksimal i kreditit mujor eshte shuma totale e garancise se dhene nga pajtimtari ose percaktuar nga operatori per segmentin e pajtimtarit.

5.1.15 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 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), blerje ofertash promocionale/paketash shtese per te cilat palet bien dakort.

5.2.3 Te kerkoje me shkrim perfundimin e kontrates ne menyre te njeanshme.

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 Pajtimit, 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 Te kryeje thirrje drejt numrave te emergjences gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervec rasteve kur eshte e pamundur te realizohet teknikisht.

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

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

5.2.13 Pajtimtari ka të drejtë të përdorë numrin e alokuar nga Operatori sipas parashikimeve të kontratës së pajtimit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e kontratës për çfarëdo lloji arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të Pajtimtarit i kalon automatikisht operatorit bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Megjithatë Operatori merr përsipër që për një periudhë 6 muje nga data e përfundimit të kontratës të mbajë të rezervuar numrin për pajtimtarin.

5.2.14 Të përfitojë sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregulloresve përkatëse shërbimin e portabilitetit të numrit. Në çdo rast, portimi i numrit do të ekzekutohet vetëm pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve kontraktore të pajtimtarit në momentin e kërkesës për portim sipas përcaktimeve në Rregulloren e Portabilitetit të Numrit.

5.2.15 Të marrë pa pagesë faturë për shërbimet telefonike, si edhe të këtë akses në informacionin online të faturave muje. Fatura e detajuar përmban të pakten informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumen totale sipas llojeve të shërbimeve; shumen totale të faturës; taksat e aplikuar; shumen e zbritjeve për pajtimtarin; shumen totale përkatëse; periudhën e pagesës; menyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë të ketij të fundit pa pagesë për periudhën paraardhëse.

5.2.16 Të heqë dorë nga përdorimi i telefonit dhe ose linjave telefonike nga pale të treta të cilëve i'u ka dhënë me qera pronat e tij të palevizshme me një telefon të instaluar. Në çdo rast Pajtimtari dhe pala e treta do të njoftojë operatorin me shkrim për marrvëshjen e tyre të pagesës nga pala e treta. Mungesa e një pagese të tillë brenda periudhës së rene dakord ngarkon pajtimtarin dhe palën e treta që janë të lidhura dhe veçmas të detyruar për pagesën e detyrimeve që ju takon për shërbimet e komunikimeve elektronike.

5.2.17 Në rastet kur operatorin, nuk ekzekuton brenda afatave të përcaktuara në këtë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit për nderprerjen e njëanshme të kontratës, kontrata nuk do të konsiderohet e nderprerë dhe pajtimtari do të gëzojë të gjitha të drejtat dhe detyrimet e parashikuara në këtë Lidhje, duke përfshirë edhe të drejtën e bartjes (portimit) të numrit nëse pajtimtari e kërkon atë në përputhje me Rregulloret përkatëse në dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim.

5.2.18 T'i kërkojë me shkrim operatorit vendosjen e kufijve maksimale të kreditit muje, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij dhe të njoftohet nga operatorin nepermjet mjeteve të komunikimit të aplikuar nga Operatori për arritjen e kufirit të vendosur.

NENI 6 FATURIMI

6.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë muje dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të saj kontratë dhe anekseve të saj.

6.2 Faturimi i pagesave dhe ose detyrimeve muje për shërbimin e aksesit në internet:

I. do të përfshihet çdo muaj (si zë me vete) në faturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës ose atë aktual, në varesi të paketës së përzgjedhur nga pajtimtari, nëse Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse, ose

II. do të kryhet me faturë të vecantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse.

Në të dyja rastet, fatura i dorëzohet Pajtimtarit në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo me vone së pësembe dhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj. Për kategorinë jo individ, fatura do të komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari do t'i paguajë operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

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

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

6.3.3 Tarifen e pajtimit muje, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.

6.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatorin ose qerane për përdorimin e pajisjes fundore.

6.3.5 Tarifen për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.

6.3.6 Pagesa për të tjerat shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të operatorit

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

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

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

- Afatin e pagesës së faturës;

- 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 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 arkesh 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 Per pagesat mujore per sherbimet e marra sipas kontrates:

a. Sipas afateve te percaktuara ne fature, por jo me vone se dita e fundit e muajit kur eshte leshuar fatura.

b. Per sherbimin e aksesit ne internet, me faturen mujore te sherbimit telefonik, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fikse,ose

c. Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fikse.

d. per muajin e pare ,ne proporcion me numrin e diteve te perdorimit te sherbimit, duke filluar nga data e ofrimit te sherbimit, deri ne ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore perkatese.

e. per muajin e fundit, ne cdo rast pagesa mujore e sherbimit te kontraktuar do te jete e plote

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

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

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

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

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

NENI 8 SANKSIONET

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

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

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

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

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

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 diteve te afatit te pageses se percaktuar ne fature, sherbimet e kontraktuara do te nderpritet teresisht. Ne cdo rast thirrjet drejt numrave te emergjences do te lejohen.

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

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

te ekzekutoje te drejten e nderprerjes se kontrates me pajtimtarin.

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

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

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

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

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

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

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

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

NENI 9 PERFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES

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

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

○ “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” eshte nje shkelje qe shkakton ose mund te shkaktojke 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 dhe 9.2.1.

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 Rregullores se Privatesise se Operatori te publikuar ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit 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 nepremjet 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, transmetojke ose te perpunojke te dhenat personale te Pajtimtarit, perfshire (por pa u kufizuar ne) te dhenat per shumat

e shpenzuara ose numrat e thirrur 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 mbi numrat e thirrur prej tij.

10.4 Operatori do te mbledhe, perpunoje e perhape te dhenat personale te Pajtimtarit per permbushjen e kesaj Kontrate per qellimet e lejuara te biznesit te percaktuara nga Operatori. 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 perfutur 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 biznesit ku perfshihen (por nuk kufizohen vetem me to) perpunimi i kerkesave per pajtim ne rrjet, dhenia e sherbimeve dhe produkteve dhe sherbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive te transakcioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e sherbimit te kujdesit per klientin (perfshire dergimi i faturave nepermjet sherbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes se debitoreve me detyrime te papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore te papaguara nepermjet te treteve per llogari te Operatori, krijimi dhe matja e bazave te te dhenave dhe platformave te sherbimit, kryerja e analizes e studimeve per informacion biznesi dhe qellime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe sherbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit te Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetave dhe te drejtave te Operatori, perfshire te drejtat e pronesise intelektuale dhe marken tregtare, punonjesit dhe klientet nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjeter qe mund te 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 sherbimit te asistences ose sekretarise telefonike, gjendjen e marrjes se mesazheve ose te pagesave etj.).

10.6 Me pelqimin paraprak te pajtimtarit, Operatori mund te kontaktoje kete te fundit nepermjet postes/ telefonit/ e-mail apo SMS ne lidhje me detajet e sherbimeve dhe produktet e reja qe Operatori ofron. Ne rast se pajtimtari vendos te mos marre me komunikime te kesaj natyre, mund ta kerkoje kete ne

cdo moment dhe pa pagese, me kerkese ne dyqane ose nepermjet aplikacioneve qe Operatori ka krijuar per Pajtimtaret e tij.

10.7 Me miratimin paraprak te pajtimtarit Operatori mund te publikoje nje ose disa nga te dhenat e tij te kufizuara ne emer, mbiemer, numer telefoni, adresen dhe te dhena te tjera ne numratore telefonik publike qe operohen nga Operatori, ose t'ia kaloje keto te dhena per publikim cdo operatori tjeter publik te komunikimeve elektronike i percaktuar ne ligj apo vendim te AKEP per publikim te numeratorit. Pajtimtari ka te drejte ne cdo moment te verifikojte dhe kerkoje korrigjimin e te dhenave te tij personale te marra dhe botuara ne numratore telefonike.

10.8 Operatori per qellime te ofrimit te sherbimit mund te kryejte transferime nderkombetare te te dhenave personale drejt shteteve qe ofrojne nivel te mjaftueshem te sigurise dhe mbrojtjes se te dhenave personale sipas listes se miratuar me Vendimin nr. 8, date 31.10.2016 te Komisionerit per te Drejten e Informimit dhe Mbrojtjes se te Dhenave Personale ose ne vende te tjera ne perputhje me kerkesat e Ligjit nr. 9887/2008 "Per mbrojtjen e te dhenave personale", i ndryshuar. Ne cdo rast Operatori sigurohet qe te kete nje kontrate qe percakton qarte detyrimet e paleve gjate transferimit te te Dhenave.

10.9 Operatori merr persiper te respektojte fshehtesine dhe privatesine e Pajtimtarit dhe trajtoje te dhenat personale te Pajtimtarit ne perputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 "Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale", i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, date 19.05.2008 "Per komunikimet elektronike ne Republiken e Shqiperise", i ndryshuar, aktet nenligjore te dala ne zbatim te tyre si dhe per qellimet e lejuara te biznesit. Vecanerisht kur te dhenat personale te Pajtimtarit mbahen ne nje shtet tjeter per llogari te Operatori, Operatori siguron se ky transferim do te jete sipas percaktimeve te legjislacionit shqiptar.

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

10.11 Operatori do te perpunoje dhe siguroje te dhena mbi vendodhjen e pajtimtarit ne rast te thirrjeve te emergjences, perfshire kur konsensusi paraprak nuk eshte marre per perpunimin ose kur eshte hequr dore perkohesisht nga perpunimi, duke perjashtuar rastet kur kjo nuk eshte teknikesht e mundur.

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

10.13 Operatori garanton se nuk kryen pergjime te komunikimeve elektronike. Pergjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga

organet kompetente shteterore te percaktuara ne Ligjin Nr. 9157 date 04.12.2013 "Per pergjimin e telekomunikimeve"(i ndryshuar).

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

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

Me teper informacion rreth menyres se mbledhjes, perpunimit apo transferimit te te dhenave personale mund te gjeni ne Rregulloren e Privatesise te publikuar ne faqen eeb te Operatori. Parashikimet e ketij neni dhe ato te Rregullores se Privatesise perbejne dakordesine e plote ndermjet paleve rreth perpunimit te te dhenave personale.

NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME

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

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

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

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

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

ANEKSI 1
Lista e tarifave standard dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave
TARIFAT STANDARTE

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
 - a- Nepermjet numrit _____ per “Difekte dhe asistence teknike” ose numrit _____ nese telefonohet nga nje numer jo Operatori.
 - b- Nepermjet sporteleve Operatori ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - c- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - d- Me e-mail ne adresen _____
 - e- Operatori Chat, ne faqen zyrtare te Operatori si dhe ehats app dhe viber ne numrin _____
- 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, mbeshketur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konforme rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimt.
- 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.