

**KONTRATA E PAJTIMIT  
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE  
RRJETIN FIKS TE OPERATORIT  
TOLA NET**

Lidhet sot me date \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, ndërmjet palëve:

**Elton Tola** person fizik (**Tolanet**) regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT **L92522203B**, me seli në adresën: **Rruga Shushice-Elbasan, km 1, pasuria nr. A, kati 2, Shushice, Elbasan**, (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

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

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE – BROADBAND)

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

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

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

Pranoj     Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit të fatures/ njoftimeve me shkrim:

\_\_\_\_\_

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

Numër kontakti (celular) \_\_\_\_\_

Fature elektronike  PO     JO

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

Në cilësinë e Pajtimtarit, deklaroj se:

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

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

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

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

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

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

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

**Për Operatorin**

**Pajtimtari**

Elton Tola

## LIDHJA I

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

#### NENI 1 OBJEKTI KONTRATES

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

#### NENI 2 TARIFAT

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

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

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

#### NENI 3 KOHEZGJATJA

3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal të paktën prej 6 muajsh ose 12 muaj ose më shumë. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor".

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

3.3 Operatori do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, 30 ditë përpara përfundimit të afatit minimal të kontratës.

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

#### NENI 4 DETYRIMET

##### 4.1 OPERATORI DETYROHET:

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

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

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

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

4.1.5 Te riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksin e saj. Në

çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

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

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

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

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

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

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

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor përfshin por nuk kufizohet në një informacion të detajuar për planet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

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

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

III. Shërbimet shtese të përfshira në paketën e zgjedhur.

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

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

4.1.14 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

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

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

- Nëpërmjet njoftimit individual me postë/e-mail/SMS, apo forma të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve.

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

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

4.1.19. Për paketat tarifore, që kanë tarifim të përkallëzuar, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload", deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese për përdorim mbi kufizimin (tarifë për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet 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" (nëse ka te tille).

4.1.20 Operatori ka detyrim qe ne faqen kryesore te website zyrtar te tij te ofrojë një instrument matje te shpejtësisë te aksesit ne Internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për te matur te paktën:

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) ne milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit te aksesit ne internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri ne shpejtësinë qe i korrespondon shpejtësisë se përzgjedhur nga Pajtimtari ne planin tarifor përkatës dhe Operatori do te beje përpjekjet maksimale ne lidhje me këtë.

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

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

4.1.24 Te lajmëroje pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te qëndrueshme ne faqet e tyre apo ne pikat e shitjes:

- Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët te shërbimit te ofruar, gjate kontroleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve te rrjetit, provave te planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët te shërbimit jo me vone se 24 ore përpara përfundimit te tij efektiv.
- Për kufizimet ne ofrimin e shërbimeve te imponuara nga autoritetet kompetente ne kushte te jashtëzakonshme, fatkeqesive apo avarive te lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa me shkurtër te jete e mundur.

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

4.1.26 Te siguroje kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjate gjithë ditëve te javës, me orar 08.00–20.00.

4.1.27 Te trajtojë dhe te zgjidhe brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit per çdo ndryshim te shërbimeve shtese dhe te kategorisë se pajtimtit.

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

4.1.29 Te trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

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

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

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

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

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

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

4.2.4 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferojë shërbimin ne palët e treta.

4.2.6 Te mos ofrojë ne çdo forme, për një arsye apo një tjetër, as te krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim te përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime te tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje te kapërcenje mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve te tilla dhe/ose përdorime te paautorizuara.

4.2.7 Te lidhe ne rrjet vetëm pajisje te certifikuar dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë qe kërkohet ne shërbimin e aksesit ne internet te Operatorit.

4.2.8 Te mos zbatojë, apo lejojë persona te paautorizuar, te bëjnë ndryshime ne pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe te mos lejojë këta te fundit te lidhen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me pare te operatorit.

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

4.2.10 Te lejojë ne rast nevojë, për realizimin e ofrimit te shërbimit te pajtimtarit, hyrjen ne pronat private, te punonjësve te autorizuar te Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

4.2.11 Te mos kaloje apo transferojë te te tretet te drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës se pajtimtit, pa miratimin me shkrim te këtij te fundit.

4.2.12 Te njoftojë me shkrim Operatorin, per çdo ndryshim te te dhënave te tij identifikuese, apo te dhënave te komunikimit mes palëve. Deri ne njoftimin e ndryshimeve te tilla, faturat dhe cdo komunikim/njoftim tjetër do te vijojë kryhet ne pikat e kontaktit te përcaktuara ne kontrate.

4.2.13 Te mos lejojë akses për te miturit ne programe pornografike ose programe te tjera dhe ose ne adresa interneti te papërshtatshme.

4.2.14 Te mbrojë dhe te menaxhoje me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta te rrjetit te komunikimeve elektronike te operatorit te ndërtuara ne pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën ne përdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejojë akses palëve te treta ne këto pjese te rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Te ndihmoje operatorin ne ndërtimin e pjesëve te përbashkëta dhe te aferta te rrjetit, duke përfshirë kanalet e lidhjeve te rrjetit te godines për rrjetin e komunikimeve elektronike publike te Operatorit dhe instalimin e rrjetit te komunikimeve te godines.

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

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

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

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

## **ENI 5. TE DREJTAT**

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

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

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

5.1.3 Te ndryshojë tarifën e ofrimit të Shërbimit gjatë vlefshmërisë së kontratës, sipas kushteve të përcaktuara në pikën 4.1.

5.1.4 Te bejë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.

5.1.7 Te mos pezullojë shërbimet, pavarësisht kërkesës së pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen së bashku ose janë ngushtësisht të lidhur me njëri-tjetrin. Operatori në çdo rast, mund të vendosë në diskrecion të tij ndryshe.

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

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

- Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.
- Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga operatori.
- Ka perdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në
- kundërshtim me parashikimet e kontratës dhe legjislacionin në fuqi.
- Ka hyrë apo është perpjekur të sigurojë akses të shërbimit e Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtuësme me kontratën e pajtimtarit dhe rregulloret përkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

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

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

- Demin që nuk shkaktohet nga veprimet direkte apo indirekte nga Operatori;
- Mosplotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
- Përmbytjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe/ose prishjet në këto rrjete;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike të cilësive të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;
- Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testeve që kryhen nga operatori me qëllim për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qëllim përmirësimin apo efektshmerinë e shërbimit të

ofruar, vetëm subjekt për pajtimtarin duke e mbajtur këtë të fundit të informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka të drejtë të aplikojë politikën e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose produkteve të ofruara për pajtimtarin të cilat në çdo rast do të jene në përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore përkatëse në fuqi.

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

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

5.2.2 Te kërkojë apo të kryejë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/aplikacioneve të aplikuar nga Operatori ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), apo blerje ofertash promovionale/ paketash shtese për të cilat palët bien dakord.

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

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

5.2.5 Te kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtimtarit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

5.2.6 Te pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 dite kalendrike përpara datës së pezullimit.

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

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

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

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

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

5.2.12 Te marre pa pagesë faturë për shërbimet, si edhe të ketë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë të këtij të fundit pa pagesë për periudhën paraardhese.

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

## **ENI 6 FATURIMI**

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

6.2 Fatura i dorëzohet Pajtimtarit në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo më vonë se pesëmbëdhjetë dite 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 paguaje operatorit një çmim, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit (kur aplikohen) për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtimtarit. Çmimi do të paguhet

brenda afatit sipas kontrates dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.

6.3.2 Vlerën e gjithë shërbimeve te përdorura gjate periudhës se faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifën e pajtimit mujor, e cila i takon plotësimi te aksesit për shërbimet e specifikuar për te cilat një kontrate është lidhur.

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

6.3.5 Tarifën për asistencë teknike ne përdorimin e shërbimeve, përfshire instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike te ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa për te tjera shërbime te specifikuar ne listën e çmimeve te operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi për mbi pagesën ne rastin e parapagimit do te behet ne faturën e muajit pasardhës.

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

6.6 Ne faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave te detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës se faturës;

- Mënyrën dhe vendin e pagesës se faturës;

- Pagesat shtese;

- Sanksionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim te shërbimeve etj.);

- Numër kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (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 poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit te shërbimit, te pajisjes fundore apo konfigurimit te saj, me LEK ne dore, vetëm njëherë, pranë arkës se Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi ne emër dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturën e lëshuar, ne momentin e firmosje se kësaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

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

7.4 Mos marrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për te paguar brenda kohës se percaktuar.

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

a. Data e shënuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEKE ne dore, pranë njësisë arketimore te Operatorit.

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

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e shërbimit, Operatori do te paguaje një penalitet e masen 0.1% te tarifës fillestare për lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo dite vonesë, por jo me shume se 20% te kësaj tarife. Përjashtim nga ky penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime te Pajtimtarit ose palëve te treta, jashtë kontrollit te Operatorit.

8.2 Ne rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, te afateve te percaktuara ne ketë Kontrate, atëherë

ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët ne mungese cilësie/vonesë riparimi difekti.

8.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e faturës sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndërmarre sanksione dhe masa kufizuese te ofrimit te shërbimit për Pajtimtarin deri ne përfundimin e kontratës:

a. Operatori aplikon për çdo dite vonesë një penalitet ne masën 0.5% te faturës mujore te papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit te afatit te pagesës te percaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate për pëmbushjen e detyrimit te pagesës dhe/ apo detyrimeve te tjera kontraktore, brenda datës 15 te muajit aktual dhe për kufizimin e ofrimit te shërbimit te telefonisë fikse, duke i dhëne mundësinë pajtimtarit te thirret nga te tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe te përdore Shërbimet e Emergjencës;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit te pagesës te percaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e shërbimit te telefonisë fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit te thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe ne te njëjtën kohë do te vijohet me njoftimet me sms/ telefonate për masat qe mund te ndërmerren ne vijim.

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 ditëve te afatit te pagesës se percaktuar ne fature, shërbimet e kontraktuara do te ndërpritet tërësisht. Ne çdo rast thirrjet drejt numrave te emergjencës do te lejojen.

d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pagesës se faturës, gjeneron fature për shërbimet e ofruara gjate muajit te meparshem dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Ne muajin e trete pas afatit te rregullt te pagesës se faturës, operatori i dërgon njoftim me shkrim pajtimtarit për pëmbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e ketij njoftimi dhe ndërprerjen e kontratës ne mënyre te njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor te percaktuar ne ketë paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas ketij njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejtën e ndërprerjes se kontratës me pajtimtarin.

8.4 Operatori nuk është i detyruar te njoftoje paraparakisht Pajtimtarin për masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

- përbën një kërcenim serioz te rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit.

8.5 Nëse është teknikisht e mundshme, Operatori është i detyruar te kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne mënyre te përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

8.6 Ne çdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës se faturës, te afateve te percaktuara ne fature dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masën 0.5% te faturës mujore te papaguar, për çdo dite vonesë ne pagim nga afati i pagesës se percaktuar ne fature.

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

a. Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje përgjigje sipas percaktimeve te kësaj kontrate.

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

8.8 Shuma te mbitarifuara per shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuaras sipas parashikimeve te kësaj kontrate Pajtimi do te zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/t tjetër/re dhe me përfundimin e Kontratës se Pajtimtari do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare te njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës se Pajtimtari janë plotësuar.

## **NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES**

9.1 Operatori ka te drejte te ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe te përfundoje ne mënyre te njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon:

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

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

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

- pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore
- sipas parashikimeve të pikës 8.3.e,
- ne rast të forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quaj këtë Kontratë të përfunduar në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore në rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo më vonë se data 25 e muajit.

9.2.1 Në rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do të konsiderohet e përfunduar në ditën e fundit të muajit pasardhës.

9.3 Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtese, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditor nga data e njoftimit, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës nga Operatori.

9.4 Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

9.5 Pajtimtari ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotësimin e formularit përkatës dhe kontrata do të konsiderohet e përfunduar sipas parashikimeve në paragrafin 9.2.

9.5.1 Në çdo rast, Pajtimtari është përgjegjës në lidhje me kryerjen e të gjitha pagesave dhe detyrimeve që i përkasin kontratës dhe kthimit të aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike në rast se janë dhënë në përdorim nga Operatori.

9.6 Në çdo rast, Operatori gëzon të drejtën të përfundojë këtë kontratë në çdo kohë, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe ndërprerja e një/disa prej shërbimeve në mënyrë të njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

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

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

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

10.2 Operatori nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të kryera nëpërmjet rrjetit të Operatorit, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

10.3 Operatori nuk do të përhapë, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar në) të dhënat për shumat e shpenzuara ose për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtpërdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë.

10.4 Operatori do të mbledhë, përpunojë e përhapë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, pajtimtari pranon që Operatori të përpunojë dhe përhapë të dhënat e tij për qëllime të kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitoreve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tregëve për llogari të Operatorit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatorit, siguria e rrjetit të Operatorit

dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të Operatorit, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatorit si dhe përhapjen e të dhënave të tregëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

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

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

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

10.7 Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, date 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 dhënat personale të pajtimtarit në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi dhe do t'i bejë të vlefshme për pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, persa kohë që ende disponohen nga Operatori.

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

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

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

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qene pjesë e vendimmarrjeve 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 mosdhënies ose mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtese për identifikimin e sakte tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

## **NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

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

11.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneks i kesaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP, ose Gjykatës kompetente.

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

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

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

## ANEKSI 1

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

#### TARIFAT STANDARTE

Tarifa e regjistrimit: 0 Lek

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

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

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

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

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

**Shenim: Pajisja jepet ne perdorim nga kompania dhe duhet te mirembahet, ne te kundert duhet paguar ne vleren 3000 leke. Nese ne perfundim te kontrates abonenti nuk e rinovon sherbimin e Internetit pajisja kthehet tek operatori**

#### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nëpërmjet numrit **+355(0)684611114** për “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me këtë numër.

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

c- Nëpërmjet postes për ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresën **tolanet111@gmail.com**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Poste;

SMS;

Telefonate;

adrese elektronike (email);

7- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhëne nga Operatori, pajtimtari mund te kërkojë nga AKEP-i te zgjidhe mosmarrëveshjen me Operatori, ose te ndjeke kërkesën ne rruge gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet te përmbaje fakte dhe prova, ne te cilat është bazuar. Kërkesa duhet te paraqitet ne AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari te ketë marre përgjigjen me shkrim nga Operatori.

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