

**KONTRATA E PAJTIMITARIT PER SHERBIMIN INTERNET
NE RRJETIN E OPERATORIT: FIRSTCOM SHPK**

NR. _____

Lidhet sot me date ___/___/___, ndërmjet palëve: **FirstCom Sh.p.k**, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT **L92124036J**, me seli ne adresën: **Rr.Unaza e Madhe Babrru Qender**, (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe Pajtimtarit _____ (Emër, Atësi, Mbiemër), me te dhënat identifikuese NR. _____ 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 ne përdorim, përpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjësimin fizik, te te dhënavë personale te deklaruar ne këtë Kontrate Pajtimi, ne përputhje me ligjin ne fuqi për mbrojtjen e te dhënavë personale:

Pranoj Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit te fatures/ njoftimeve me shkrim:

Adresa e postes elektronike: _____

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.FirstCom.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

FirstCom Sh.P.K

Emer-Mbiemer-firme-vule

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMIT

NENI 1 OBJEKTI KONTRATES

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

NENI 2 TARIFAT

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

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

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 ___ muajsh ose 12 muaj ose më

shume. 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 penaltet për përfundim të kontratës para afatit. Penalteti do të jetë proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës së plote të pajtimtarit 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 Aneksit 1.

4.1.5 Te riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit 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 jete 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 keto të fundit ofrohen nga operatori, të kryejë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet.

4.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet/ defektet apo demet direkte ose indirekte që mund të vijnë si 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 hollësishëm 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 zgjedhe 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/oferte dhe çfarë 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 e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit 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 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 dakord në lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove të pajisjeve në rast përfundimi të kontratës (nëse aplikohen), do të paraqiten në një aneks të veçantë të kontratës së pajtimit.

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

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

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

4.1.19. Për paketat tarifore, që kanë tarifim të përshkallëzuar, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload", deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese për përdorim mbi kufizimin (tarife për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh në PC, etj) jo më pak se 3 (tre) ditë

rrësht kur arrihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload" (nëse ka të tilla).

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

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit të aksesit në internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri në shpejtësinë që i korrespondon shpejtësisë së përzgjedhur nga Pajtimtari në planin tarifor përkatës dhe Operatori do të bejë përpjekjet maksimale në lidhje me këtë.

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

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

4.1.24 Të lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme 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 kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 ore përpara përfundimit të tij efektiv.

Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në

kushte te jashtëzakonshme, fatkeqsive 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 kundërveprim 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 trajtoje dhe te zgjidhe brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim te shërbimeve shtese dhe te kategorisë se pajtimit.

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

4.1.29 Te trajtoje kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikoje treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

4.1.31 Te zbatoje, për 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 për mbi faturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Te mundësoje akses te barabarte dhe mundësi zgjedhjeje për 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 kryeje monitorim te vazhdueshëm te shërbimeve dhe te marre masa për riparimin e problemeve teknike ne kohen 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, siç 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 aftësi te kufizuara versionin ne “large print” ose “braille” te kontratës se pajtimit. 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 vlere monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

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

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

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

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

4.2.3 Te mos keqperdore shërbimin dhe të mos vendose në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.4 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje shërbimin në palët e treta.

4.2.6 Te mos ofroje në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërceje mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

4.2.7 Te lidhe në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.

4.2.8 Te mos zbatoje, apo lejoje persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejoje këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me parë të operatorit.

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

4.2.10 Te lejoje në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

4.2.11 Te mos kaloje apo transferoje të të tretet të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.

4.2.12 Te njoftoje me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes palëve. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, faturat dhe çdo komunikim/njoftim tjetër do të vijoje kryhet në pikat e kontaktit të përcaktuara në kontratë.

4.2.13 Te mos lejoje akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresa interneti të papërshtatshme.

4.2.14 Te mbroje dhe të menaxhoje me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejoje akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

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

4.2.16 Te paguaje për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund të dështojë 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 ktheje aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marre në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, në rastet e përfundimit 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 ne përdorim ne momentin e paraqitjes se kërkesës për perfundim Kontrate.

4.2.18 Te paguaje te gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshire faturat e papaguara, faturën e emtuar nga Operatori deri ne ditën e ndërprerjes se kontratës.

NENI 5. TE DREJTAT

5.1 OPERATORI KA TE DREJTE:

5.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga percaktimet e Nenit 4.2.

5.1.2 Te ndërpresë shërbimin objekt kontrate ne mënyre te njëanshme, duke njoftuar te paktën 24 ore me përpara, per qellime mirembajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes te jete jo me shume se 48 ore.

5.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Shërbimit gjate vlefshmërisë se kontratës, sipas kushteve te përcaktuara ne piken 4.1.

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

5.1.7 Te mos pezulloje shërbimet, pavarësisht kërkesës se pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen se bashku ose janë ngushtësisht te lidhur me njeri-tjetrin. Operatori ne çdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

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

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

Dështon për te siguruar te dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshire aksesin dhe përdorimin e

energjisë elektrike ne pronën apo godinen dhe kushte te tjera te ngjashme.

Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve te ofruar nga operatori.

Ka perdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe ne

kundërshtim me parashikimet e kontratës dhe legjislacionin ne fuqi.

Ka hyre apo është perpjekur te sigurojë akses te shërbimet e Operatorit ne nje mënyre te parregullt, te papajtueshme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret perkatese për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo te ndaluara me ligj.

5.1.12 Te mos ofrojë shërbimin sipas kontratës se pajtimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vete apo ka lejuar pale te trata te paautorizuara te marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose te rrjetit.

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

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

Mosplotësim te detyrimeve te tij për shkak te një force madhore gjate kohëzgjatjes se saj;

Përmbytjen e informacionit te transmetuar nëpërmjet rrjetit;

Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo është ne kufij te parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne këto rrjete;

Ndërprerjen dhe/ ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo ndodh per mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike te cilesise te pajisjeve te energjise te godinave dhe/ose banesave;

Mungesën e ofrimit te shërbimeve ose cilësinë e dobët te tyre gjate testimeve qe kryhen nga operatori me qëllimin për te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe

testet me qellim përmirësimit apo efektshmerine 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 jenë në përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore përkatëse në fuqi.

5.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTE:

5.2.1 Të përdore shërbimin objekt kontrate në përputhje me termat e kësaj kontrate.

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

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

5.2.5 Të kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

5.2.6 Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara datës së pezullimit.

5.2.7 Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkohet me shume 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 përfituar 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 Të 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 Të revokojë në çdo kohë pëlqimet paraprake të dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës në një nga format e parashikuara në këtë kontratë.

5.2.12 Të marrë pa pagesë faturë për shërbimet, si edhe të këtë 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 operatorin, nuk ekzekuton brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprere dhe pajtimtari do të gëzojë të gjitha të drejtat dhe detyrimet e parashikuara në këtë Lidhje.

NENI 6 FATURIMI

6.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jete me baze mujore dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të 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 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, 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 Pajtit. 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 Tarifën e pajtit mujor, e cila i takon plotësimit të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë 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 në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi për mbi pagesën 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;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;

- Pagesat shtese;

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

- Numër kontakti të Operatorit për kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në aneksin e tarifave përkatësisht).

NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEK në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

7.3 Detyrimet sipas pikës 7.2 duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë dhe në çdo rast jo më vonë se dita e fundit e muajit.

7.4 Mos marrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.

7.5 Date pagese do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKE në dorë, pranë njësisë arketimore të Operatorit.

b. Data e prekjes së llogarise bankare likujduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nepermjet sistemit elektronik të 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 vonese, 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, tej afateve te përcaktuara ne këtë Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët ne mungese cilësie/vonese 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 vonese një penalitet ne masën 0.5% te faturës mujore te papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit te afatit te pagesës te përcaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate për përmbushjen 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 Emergjences;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit te pagesës te përcaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e shërbimit te telefonise fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit te thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe ne te njëjtën kohe 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 përcaktuar ne fature, shërbimet e kontraktuara do te nderpritet tërësisht. Ne çdo rast thirrjet drejt numrave te emergjencës do te lejohen.

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 përmbushjen 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 përcaktuar ne këtë 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 paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

përben 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 vonese ose nuk paguan faturat.

8.6 Ne çdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës se faturës, tej afateve te përcaktuara 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 vonese ne pagim nga afati i pagesës se përcaktuar ne fature.

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

a. Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

b. Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara me sipër.

8.8 Shuma të mbitarifuar për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuara sipas parashikimeve të kësaj kontrate Pajtimi do të zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/tjetër/re dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtimit do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare të njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimit janë plotësuar.

NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATËS

9.1 Operatori ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit në rastet si më poshtë vijon:

konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen:

o “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dem tek pajtimtare/përdorues të tjerë ose tek operatori,

o “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë here brenda afatit të 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,

në rast të forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quajë 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 kthimin e 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 Operatori, 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 drejteperdrejte 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, pergatitja 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 tremeve për llogari të Operatori, 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 Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të Operatori, përfshirë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dem, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e të dhënave të tremeve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij mundën që, here pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postes/ 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 postes/ telefonit/e-mail apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që Operatori ofron. Në rast se pajtimtari vendos të mos marrë me komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagesë, me kërkesë në dyqanë ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

10.7 Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe 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 nenligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit.

10.8 Operatori do të ruajë të dhënat personale të pajtimtarit në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi dhe do t’i bejë të vlefshme për pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, për sa kohë që ende disponohen nga Operatori.

10.9 Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarit mund të përdoren për rigjenerimin e të 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 datë 04.12.2013 “Për përgjimin e telekomunikimeve” (i ndryshuar).

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

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qene pjese 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 mosëkzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e

kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtesë 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 kësaj 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: _____ Lek

Tarifa mujore e shërbimit Internet: _____ Lek

Tarifa te tjera: _____ Lek

Emërtimi i pajisjes se dhëne ne përdorim nga Operatori: _____

Numri MAC i pajisjes: _____

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nëpërmjet numrit +355686934431 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 info@ifirstcom.al

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, mbeshtetur 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 Pajtimit.

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 kontrates.

