

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

Lidhet sot me date ____/____/____, ndërmjet palëve:

Erlis Marku – Person Fizik, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT K97727502F, me seli në adresën: _____, (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 kontraktuar, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifat, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;

• ☐ Tedhënat 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 përkatëse kontrate si dhe për autentifikime apo shërbime te tjera ne kuadër te kësaj kontrate;

• ☐ Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet emësipërme. 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 (nësejanë 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 tarifat standardejanë te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit www.elinet.al

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

Për Operatorin

Pajtimtari

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 gjera 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 pranuara 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 Pajtimtit.

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 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 përparapërfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguajë penaltitë për përfundim të kontratës para afatit. Penalteti do të jetë proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës së plote të pajtimtit 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 përparapërfundimit 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 Të mundësojë 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 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtimtit. Në këtë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe

barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së 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 përkatës 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 përparapërfundimit të kontratës.

4.1.7 Te njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësive 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 përparadatës 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 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 çfarëpërfshihet në paketë/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 shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur.

iv. Informacion përcilësinë 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 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. 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 poste/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 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, nënsënderprerja 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 rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka të tillë).

4.1.20 Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të website zyrtar të tij të ofrojë një instrument matje të shpejtësisë të aksesit në Internet për pajtimtarin. 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 bëjë përpjekjet maksimale në lidhje me këtë.

4.1.22 Operatori do të marrë dhe zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas parashikimeve të ligjit nr. 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 përnjë kohë me 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:

□ Përndërprerjet 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 përparapërfundimit të tij efektiv.

□ Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqsive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më shkurtër të jetë e mundur.

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

4.1.26 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithëditëve të javës, me orar 08.00–20.00.

4.1.27 Të trajtojë dhe të zgjidhë brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për

çdo ndryshim të shërbimeve shtese dhe të kategorisë së pajtimit.

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

4.1.29 Të trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Të publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

4.1.31 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta dhe efektive.

4.1.32 Të riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kërkesës së këtij të fundit, menjëherë pas përfundimit të afatit të pezullimit të shërbimit të përcaktuar në kërkesë.

4.1.33 Të rimbushjë pajtimtarin për mbi faturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi, në lidhje me këtë.

4.1.35 Të mundësojë për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

4.1.36 Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për riparimin e problemeve teknike në kohën me të shkurtër që të jete e mundur por jo më shumë se 72 orë. Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit të problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

4.1.37 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj dhe duhet të behet i vlefshëm për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim, siç përcaktohet nga ligji.

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit të shërbimit të kontraktuar dhe riparimin e defekteve apo zgjidhjen e ankesës

së pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit të kontratës apo nga data e konstatimit të defektit ose paraqitjes së ankesës nga pajtimtari. Për ankesa specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjedhjes mund të jete më e gjatë se 3 ditë, por në të gjitha rastet jo më vonë se data e daljes së faturës së muajit pasardhës për të cilin pajtimtari ka bërë ankesën.

4.1.39 Të vendosë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuara versionin në “large print” ose “braille” të kontratës së pajtimit. Detajet të kontaktit të sipërmarrësit për këtë qëllim publikohen në faqen zyrtare të internetit të Operatorit.

4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Në rastet kur pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar të kthejë ato, në gjendje pune, në përfundim të kontratës, ose të kompensojë në vlerë monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

4.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumentave që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

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

4.2.1 Të përdorë shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.

4.2.2 Të mos përdorë 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 Të mos keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.4 Te mos përdorëshërbimin përqëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje shërbimin në palët e treta.

4.2.6 Te mos ofroje në çdo formë, përnjë arsye apo njëjtjetër, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve përqëllime 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 zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejojë këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me 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 lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

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

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

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

4.2.14 Te mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Pajtimtari nuk do të lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Te ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të 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 paguajë për dëmet 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 kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marre në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) ditëve kalendarike, në rastet e perfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e perfundimit 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 perfundim Kontrate.

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

NENI 5. TË DREJTAT

5.1 OPERATORI KA TË DREJTË:

5.1.1 T'i ndërpresë 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 ndërpresëshërbimin 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 jetë jo më shumë se 48 ore.

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

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

5.1.7 Te mos pezullojë shërbimet, pavarësishtkërkesës së pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen së bashku ose janëngushtësisht 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 gjithëshërbimeve në rast të kur pajtimtari:

- ☐ Dështonpër të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janëplotësuar, përfshireeksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinen dhe kushte të tjera të ngjashme.

- ☐ Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet përpagesën e shërbimit/ve të ofruar nga operatori.

- ☐ Ka përdorur 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 përpjekur të sigurojë akses të shërbimit të Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtuësme me kontratën e pajtimtit dhe rregulloret përkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

5.1.12 Te mos ofrojë shërbimin sipas kontratës së pajtimtit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vetë 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 jetë 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;

- ☐ Përmbajtjen 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 qëllimin 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 politikat 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 TE DREJTE:

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

5.2.2 Te kërkojë apo te kryejë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/aplikacioneve të aplikuara nga Operatori ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), apo blerje ofertash promotionale/ 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 përcaktoj shërbimet fillestare dhe shërbimet shtese që do të përdore sipas Aneksit të kontratës.

5.2.5 Te kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtimtimit, 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 ditë kalendarike përparadatës së pezullimit.

5.2.7 Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë me shumë se dy herë brenda 12 muajve dhe në çdo rast koha totale e pezullimit nuk mund të jetë 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 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 njëratjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëpërsërbimet 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 marrë 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 aplikuara; 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 paraardhëse.

5.2.13 Në rastet kur operatorin, nuk ekzekuton brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit përndërprerjen 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.

NENI 6 FATURIMI

6.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë 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 kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Përkategorinë 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, përshërbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar për akses ne rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit (kur aplikohen) për te cilin është lidhur Kontrata e Pajtimit. Çmimi do te paguhet brenda afatit sipas kontrates dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.

6.3.2 Vlerën e gjithëshërbimeve 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 plotësimit te aksesit përshërbimet e specifikuar për te cilat një kontrate është lidhur.

6.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qiranëpërpërdorimin 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 përmbi 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 përfaturën (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 Përvlerën e instalimit, aktivizimit te shërbimit, te pajisjes fundore apo konfigurimit te saj, me LEK ne dore, vetëmnjëherë, pranë arkës se Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi ne emër dhe ne favor te Operatorit, sipas përcaktimeve ne faturën e lëshuar, ne momentin e firmosje se kësaj Kontrate, referuar tarifave te përcaktuara ne Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore përshërbimet e marra sipas kontratës.

7.3 Detyrimet sipas pikës 7.2 duhet te shlyhen brenda afatit te përcaktuar 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 përcaktuar.

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

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

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

NENI 8 SANKSIONET

8.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e shërbimit, Operatori do te paguaje një penalitet e masen 0.1% te tarifës fillestare për lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e shërbimitpërçdo dite vonese, por jo me shume se 20% te kësaj tarife. Përgjashtim nga ky

penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose palëve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

8.2 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonese riparimi difekti.

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

a. Operatori aplikon për çdo ditë vonese një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit të afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/ apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda datës 15 të muajit aktual dhe për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë fikse, duke i dhënë mundësinë pajtimtarit të thirret nga të tjerët (i njëanshëm, vetëmhyrës) dhe të përdorë shërbimet e Emergjencës;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit të thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me sms/ telefonatë për masat që mund të ndërmerren në vijim.

c. Në rast mos shlyerjes së detyrimeve me plotësimin/kalimin e 30 ditëve të afatit të pagesës së përcaktuar në faturë, shërbimet e kontraktuara do të nderpritet tërësisht. Në çdo rast thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.

d. Operatori, gjatë muajit të dytë pas afatit të pagesës së faturës, gjeneron faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparshëm dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe përfaturën e muajit paraardhës dhe të gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Në muajin e tretë pas afatit të rregullt të pagesës së faturës, operatori i dërgon njoftim me shkrim pajtimtarit për përmbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e këtij njoftimi dhe ndërprerjen e kontratës në mënyrë të njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor të përcaktuar në këtë paragraf. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do të ekzekutojë të drejtën e ndërprerjes së kontratës me pajtimtarin.

8.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

☐ përbënjëkërcenim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

☐ shkakton njëdëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

8.5 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

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

8.7 Në rast se Pajtimtari ka bërë ankese me shkrim përfaturën, para afatit të pagesës, atëherë:

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

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

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

☐ pajtimtari me dashjedëmtim/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 mëdhe.

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 përfundimëshe paraqitur jo më vonë se data 25 e muajit.

9.2.1 Në rast se kërkesa përfundimëshe 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 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 te tjera nenligjore ne zbatim te tij. .

10.2 Operatori nuk do te kontrolloje ose te perhape te dhënat personale ose permbajtjen e bisedave te kryera nêpërmjet rrjetit te Operatori, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjese e veprimtarisë se mirëmbajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.

10.3 Operatori nuk do te perhape, transmetoje ose te përpunoje te dhënat personale te Pajtimtarit, përfshire (por pa u kufizuar ne) te dhënat për shumat e shpenzuara ose përqëllime te tjera nga ato për te cilat janëkërkuar te dhënat, përveç rastit kur njëgjë e tille është e nevojshme dhe ka lidhje te drejteperdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur njëgjë e tilleparashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne çdo kohe.

10.4 Operatori do te mbledhë, përpunojë e përhapë te dhënat personale te Pajtimtarit per përmbushjen e kësaj Kontrate. Te dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit te identifikimit dhe adresa e banimit, janë te dhëna te detyrueshme per te bere te mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Te dhënat e tjera te kontaktit jane te dhena vullnetare për te përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruarketë kontrate, pajtimtari pranon qe Operatori te përpunoje dhe përhapë te dhënat e tij përqëllime te kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesavepër pajtim ne rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive te transaksioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e shërbimit te kujdesit për klientin (përfshire dergimi i faturave nêpërmjetshërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes se debitoreve me detyrime te papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore te papaguara nêpërmjet te treteve per llogari te Operatori, krijimi dhe matja e bazave te te dhënave dhe platformave te shërbimit, kryerja e analizës e studimeve per informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i

pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit te Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe te drejtave te Operatori, përfshire te drejtat e pronësise intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër qe mund te shkaktoje dem, per te mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore ne lidhje me procedurat ligjore, përfshire dhe mbrojtjen ne procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e te dhënave te treteve me qëllim mbledhjen e detyrimit te pashlyer ne rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet përketë arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij munden qe, here pas here, te kontaktojnë pajtimtarin nêpërmjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS ne lidhje me shërbimin e ofruar dhe te pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo

kufizuar ne: furnizimi i shërbimit te asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes se mesazheve ose te pagesave etj.).

10.6 Me pëlqimin paraprak te pajtimtarit, Operatori mund te kontaktoje kete te fundit nêpërmjet postes/ telefonit/e-mail apo SMS ne lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja qe Operatori ofron. Ne rast se pajtimtari vendos te mos marre me komunikime te kesaj natyre, mund ta kërkojeketë ne çdo moment dhe pa pagese, me kërkesë ne dyqane ose nêpërmjet aplikacioneve qe Operatori ka krijuar përPajtimtarët e tij.

10.7 Operatori merr përsipër te respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtoje te dhënat personale te Pajtimtarit ne përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e te Dhënave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, date 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike ne Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, aktet nenligjore te dala ne zbatim te tyre si dhe per qëllimet e lejuara te biznesit.

10.8 Operatori do te ruaje te dhënat personale te pajtimtarit ne përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara ne legjislacionin ne fuqi dhe do t'i beje te vlefshme për pajtimtarin me

kërkesën e tij me shkrim, persa kohe që ende disponohen nga Operatori.

10.9 Te 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 Kontrate 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 Kontrate 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 Udhëzuesipër 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 +355(0) 685066110 për “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me ketënumër.

b- Nëpërmjet sporteleve Operatori ku merret deklarim shkresor përanksën.

c- Nëpërmjet postes për ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresën info@elinet.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, përfshirefaturën 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 përshërbimin 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 përcilësinë 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, mbështetur 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 Pajtimt.

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

6- Përgjigjapëranksën i dërgohet pajtimtarit nëpërmjetmënyrave 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 njëregjistër te veçantepër ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve te kontratës.