



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

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

Sipërmarresit : **STAR SHPK** regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT : **K53007401T** me seli në adresën Lagja Apollonia Sheshi Fitorja Nr 17, Fier i përfaqësuar nga Z. \_\_\_\_\_, (i cili më poshtë do të quhet Operator - 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 të vendosur në dispozicion nga Operatori, në 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 në: Shërbimit e kontraktuar, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifën, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;
- Te dhënat e plotësuara në Kontratën e Pajtimit dhe Formularin e AKEP janë të sakta dhe i përkasin personit/ subjektit tim, referuar mjetit të identifikimit të paraqitur personalisht prej meje;
- Deklaroj se qëllimi i blerjes së shërbimit është për përdorimin e shërbimit sipas kategorisë Familjar/Biznes dhe në përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe në asnjë rast për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin. Deklaroj që te dhënat e mësipërme janë të vërteta;
- Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike janë të sakta dhe do të përdoren për njoftime zyrtare për këtë kontratë si dhe për autentifikime apo shërbime të tjera në kuadër të kësaj kontrate;
- Mora dijeni të plote dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme. Kontrata e Pajtimit përbehet nga:

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

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

Aneksi 2: Formulari i marrjes në dorëzim të pajisjeve Formulari regjistrimit të AKEP

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

Termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifën standarde janë të publikuara në faqen zyrtare të Operatorit [www.starcom.al](http://www.starcom.al)

Kontrata e Pajtimit hartohet dhe nënshkruhet në 2 (dy) origjinale të njëvlershëm në gjuhën shqipe, një për Operatorin dhe një për 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**

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.

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

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**

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“.

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

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.

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**

##### **OPERATORI DETYROHET:**

Te 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.

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

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.

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.

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.

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

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 kalendarike, jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.

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

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.

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

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.

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

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

efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

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

iii. Shërbimet shtese të përfshira në paketën e zgjedhur.

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

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.

Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

Termet 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 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.

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

Te mos vendose detyrim financiar për rilidhje ne rrjet, nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak te gabimeve te Operatorit.

4.1.19. Për paketat tarifore, qe kane tarifim te përshkallëzuar, për perdorim te shërbimit “download” dhe/ose “upload”, deri ne nje nivel te caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese per përdorim mbi kufizimin (tarife per Mbyte), Operatori ka detyrimin te kryeje njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh ne PC, etj) jo me pak se 3 (tre) dite rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka te tille).

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

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) ne milisekonda;

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

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

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

Te lajmëroje pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te

qëndrueshme ne faqet e tyre apo ne pikat e shitjes:

Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët te shërbimit te ofruar, gjate kontroleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve te rrjetit, provave te planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët te shërbimit jo me vone se 24 ore përpara përfundimit te tij efektiv.

Për kufizimet ne ofrimin e shërbimeve te imponuara nga autoritetet kompetente ne kushte te jashtëzakonshme, 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.

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.

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

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

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

Te trajtoje kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

Te publikoje treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

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.

Te rimbushje pajtimtarin per mbi faturime për shërbimet e ofruara.

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

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.

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.

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.

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.

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

#### PAJTIMTARI DETYROHET:

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.

Te kryeje pagesën per 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.

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

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

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

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

Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

Te mos transferoje shërbimin ne palët e treta.

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

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

Te mos zbatoje, apo lejoje persona te paautorizuar, te bëjnë ndryshime ne pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe te

mos lejoje këta te fundit te lidhen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me pare te operatorit.

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

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

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

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

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

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

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

Te paguaje për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin qe janë direkte (te drejtpërdrejta), te menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund te dështojë ne plotësimin e ndonjë detyrimi te parashikuar ne ketë kontrate, ne rastin e nje force madhore. Ne këto raste, ai do te njoftohet ne kohe

nga Operatori për natyren, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve te tyre.

Te ktheje aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike te marre ne përdorim ne kushtet qe i janë dhëne, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, ne rastet e perfundimit te kontrates nga Operatori. Ne rastin e perfundimit te kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta te kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve te komunikimeve elektronike ne përdorim ne momentin e paraqitjes se kërkesës për perfundim Kontrate.

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

## **NENI 5. TE DREJTAT**

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

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

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 nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore.

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

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 të paraqitur nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

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

Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinen dhe kushte të tjera të ngjashme.

Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën 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 perpjekur të sigurojë akses të shërbimit të Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtueshme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret përkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

Te mos ofrojë shërbimin sipas kontratës së pajtimit, 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.

Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj pajtimtarit për:

Dëmi 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 demot 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 cilësise të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;

Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testimeve 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.

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.

#### **PAJTIMTARI KA TË DREJTE:**

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

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

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

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

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



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

Ne çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkohej 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.

Periodha 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.

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.

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.

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

Te marrë pa pagesë fatura 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 fatures; 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.

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

## **ENI 6 FATURIMI**

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

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. Për kategorinë jo individ, fatura do të komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

Pajtimtari do t'i paguaje operatorit një çmim, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

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

Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periodha e faturimit zgjat nga dita e parë deri të dita e fundit e muajit kalendarik.

Tarifën e pajtimtari, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.

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

Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara (kur aplikohen).

Pagesa për te tjera shërbime të specifikuara në listën e çmimeve të operatorit (kur aplikohen).

Faturimi për mbi pagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

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

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 pagese 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:

Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEK në dore, 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 firmosje së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.

Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

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.

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

Date pagese do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKE në dore, 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**

Në rast vonesash në lidhjen në rrjet në afat ose në aktivizimin e shërbimit, Operatori do të paguajë një penalitet të masës 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përrjashtim nga ky penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose palëve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

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/vonesë riparimi difekti.

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 të masës 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, vetëm hyrës) dhe të përdore 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/ telefonate 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 për faturën 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.

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

- përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

Nëse është teknikisht e mundshme, 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.

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 për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamate në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonese në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

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

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

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

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

## **NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATËS**

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 me 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 pikes 8.3.e,

në rast të forcës madhore.

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

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

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.

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

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.

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.

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**

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. .

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

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.

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 përfutur 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 ne 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 databazes së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tregëve 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, profilizimi i pajtimtarit, zhvillimi i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve 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 shkaktojnë dëm, 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 tregëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

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. për jo

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

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.

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, datë 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.

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, përsa kohe që ende disponohen nga Operatori.

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

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).

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.

Operatori brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës do ju dërgoj informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e sakte tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

## **NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palët ne përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore te Republikës se Shqipërisë.

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

Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nënshkrimit te saj nga palët.

Ne rast përfundimit te Kontratës për shkak te mos shlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si person juridik do te humbasë te drejtën te lidhe një kontrate tjetër me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejtën e tij për te kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

Ndryshimet e Termave te Përgjithshme te Kontratës mund te aplikohen vetëm pas njoftimit përkatës te 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 +355(0) 69 20 23 337 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 [astrit.ecs@gmail.com](mailto:astrit.ecs@gmail.com)

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

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

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

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

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

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

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

4- Ankesat , ne varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, mbeshetur 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 kontratës.