

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

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

KLOBES.SHPK regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT L065308010 , me seli ne adresën: GRAMSH , (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

Pajtimtarit _____ (Emër, Atësi, Mbiemër), me te dhënat identifikuese sipas formularit te regjistrimit te AKEP, bashkëlidhur kësaj kontrate.

SEKSIONI 1. SHERBIMET

- AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE BROADBAND)
- LIDHJE ME FIBER Antene Koaksial Tjetër (_____)

SEKSIONI 2: AUTORIZIME

- Për marrjen ne përdorim, përpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjësimin fizik, te te dhënave personale te deklaruar ne ketë Kontrate Pajtimi, ne përputhje me ligjin ne fuqi për mbrojtjen e te dhënave personale:

- Pranoj Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit te fatures/ njoftimeve me shkrim: _____

Adresa e postes elektronike: _____

Numër kontakti (celular) _____

Fature elektronike PO JO

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

Në cilësinë e Pajtimtarit, deklaroj se:

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

Lidhja 1: Termat dhe kushtet e përgjithshme te ofrimit te shërbimit

Aneksi 1: Lista e tarifave standarde dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave

Lidhja 2: Plani tarifor

Aneksi 1 Përfitime te tjera (nëse janë te aplikueshme)

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

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

Termt dhe kushtet e përgjithshme te ofrimit te shërbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarde janë te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit www.klobes.al

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

Për Operatorin

Pajtimtari

TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMI**NENI 1 OBJEKTI KONTRATES**

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

NENI 2 TARIFAT

2.1 Tarifat standarde, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin 1 te kësaj Lidhje dhe janë pjese integrale e Kontratës se nënshkruar midis palëve.

2.2 Plani tarifor i përzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet ne Lidhjen 2 te Kontratës se Pajtimtit.

2.3 Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave te ligjit Nr. 9918, date 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike ne Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar.

NENI 3 KOHEZGJATJA

3.1 Kjo kontrate lidhet për një afat minimal te paktën prej ___ muajsh ose 12 muaj ose me shume. Ne çdo rast, afati minimal i produktit te kontraktuar, parashikohet ne Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor“.

3.2 Ne rast përfundimi te kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara përfundimit te afatit minimal, ky i fundit detyrohet te paguaje penalitet për përfundim te kontratës para afatit. Penaliteti do te jete proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës se plote te pajtimtit mujor për pjesën e mbetur te afatit te kontratës.

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

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

NENI 4 DETYRIMET**4.1 OPERATORI DETYROHET:**

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

4.1.2 Te aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës se Pajtimtit. Ne ketë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

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

4.1.4 Te evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme te tyre brenda afateve te përcaktuara ne ketë Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Te riparojë defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve te përcaktuara ne ketë Lidhje dhe Aneksit e saj. Ne çdo rast, këto afate do te llogariten nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.

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

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

4.1.8 Pas kërkesës nga pajtimtari me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, nëse keto te fundit ofrohen nga operatori, te kryejë ndryshimin e paketës se shërbimit ose shpejtësisë se transmetimit për shërbimin e aksesit ne internet.

4.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet/ defektet apo demet direkte ose indirekte qe mund te vijnë si pasoje e përdorimit te Internetit ne mënyre te pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes se faqeve te ndryshme te Internetit, shkarkimit te programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave te pagesave online etj.

4.1.10 Te njoftojë Pajtimtarin për modifikime te Kontratës jo me vonë se 30 dite përpara datës se hyrjes ne fuqi te këtyre modifikimeve.

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

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor përfshin por nuk kufizohet ne një informacion te detajuar për planet tarifore qe mund te zgjedhe Pajtimtari, duke i dhëne mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshire:

i. Informacion te plote dhe te qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes se thirrjeve apo përdorimit te internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfarë përfshihet ne pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, përfshire tarifat e aplikuar.

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

iii. Shërbimet shtese te përfshira ne paketën e zgjedhur.

iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve te ofruara/zgjedhura përfshire informacion dhe sqarime per shpejtesine e Internetit.

4.1.13 Te mos refuzojë lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr. 9918 date 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore te tij.

4.1.14 Operatori mund te ofrojë pajisje fundore per pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakord ne lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove te pajisjeve ne rast përfundimi te kontratës (nëse aplikohen), do te paraqiten ne një aneks te veçante te kontratës se pajtimtit.

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

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

4.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo 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 Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet, nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

4.1.19. Për paketat tarifore, që kanë tarifim të përshkallëzuar, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload", deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagëse 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 tilla).

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

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit të aksesit në internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri në shpejtësinë që i korrespondon shpejtësisë së përzgjedhur nga Pajtimtari në planin tarifor përkatës dhe Operatori do të 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, date 19.05.2008, i ndryshuar.

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

4.1.24 Te lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:

Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 ore përpara përfundimit të tij efektiv.

Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqsi apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më shkurtër të jete 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 Te sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08.00–20.00.

4.1.27 Te 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 Te 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 Te trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

4.1.32 Te 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 Te rimbushjë pajtimtarin për mbi faturime për shërbimet e ofruara.

4.1.34 Te 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 Te mundësojë për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një pale e trete në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

4.1.36 Te 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 ore. 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 në 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 Te 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 Te 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 Te 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 Te likuidojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, që kanë lindur deri në momentin e përfundimit të kontratës.

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

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

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

4.2.4 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje shërbimin në palët e treta.

4.2.6 Te mos ofroje në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjimin, regjistrimin, ritransferimin ose përdorimin të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcëje mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.17 Te kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marre në përdorim në kushte që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve 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 paguaje 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 DREJTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

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 papajtuashme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret perkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

5.1.12 Te mos ofroje shërbimin sipas kontratës së pajtimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vete apo ka lejuar palë 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 parametrevave teknike dhe cilësinë e

rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne këto rrjete;

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

□ Mungesën e ofrimit te shërbimeve ose cilësinë e dobët te tyre gjate testimave qe kryhen nga operatori me qëllimin për te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qellim për mirësimin apo efektshmërinë e shërbimit te ofruar, vetëm subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur këtë te fundit te informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikojë politikat e përdorimit te drejte te shërbimeve dhe/ose produkteve te ofruara për pajtimtarin te cilat ne çdo rast do te jene ne përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore përkatëse ne fuqi.

5.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE:

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

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

5.2.3 Te kërkojë me shkrim përfundimin e kontratës ne mënyre te njëanshme, por duke përmbushur kushtet e kontratës.

5.2.4 Te përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtese qe do te përdore sipas Aneksit te kontratës.

5.2.5 Te kërkojë rilidhjen e Kontratës se Pajtimit, pas shlyerjes se te gjitha detyrimeve te prapambetura.

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

5.2.7 Ne çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund te kërkohet me shume se dy here brenda 12 muajve dhe ne çdo rast koha totale e pezullimit nuk mund te jete me e gjate se 3 muaj.

5.2.8 Periudha e pezullimit ne çdo rast do t'i shtohet afatit te kontratës apo produktit te përfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do te riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës se specifikuar ne kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do te përcaktohet sipas listës se çmimeve ne fuqi. shërbimit/shërbimeve.

5.2.9 Te mos paguajë ndonjë tarife gjate periudhës se pezullimit te shërbimit, përveç asaj te pezullimit te shërbimit, e cila është e pagueshme ne momentin e paraqitjes se kërkesës për pezullim shërbimi.

5.2.10 Ne rastin e shërbimeve qe ofrohen se bashku apo për shkak te natyrës se tyre janë ngushtësisht te lidhura me njëra tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do te ofrohet vetëm për shërbimet me vete. Operatori ne çdo rast mund te vendose ne diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Te revokojë ne çdo kohe pëlqimet paraprake te dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës ne një nga format e parashikuara ne këtë kontrate.

5.2.12 Te marre pa pagese fature për shërbimet, si edhe te këtë akses ne informacionin online te faturave mujore. Fatura e detajuar përmban te paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve te periudhës raportuese; shumen totale sipas llojeve te shërbimeve; shumen totale te fatures; taksat e aplikuar; shumen e zbritjeve për pajtimtarin; shumen totale përkatëse; periudhen e pagesës; mënyrat e mundshme te pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i

mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë te këtij te fundit pa pagese për periudhen paraardhese.

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

NENI 6 FATURIMI

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

6.2 Fatura i dorëzohet Pajtimtarit ne mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo me vonë se pesëmbëdhjete dite kalendarike përpara afatit te pagesës se saj. Për kategorinë jo individ, fatura do ti komunikohet Pajtimtarit ne përputhje me parashikimet ligjore ne fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari do t'i paguajë operatorit nje çmim, për shërbimet 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 gjithë shërbimeve te përdorura gjate periudhës se faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

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

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

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

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

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

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

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

- Afatin e pagesës se faturës;

- Mënyrën dhe vendin e pagesës se faturës;

- Pagesat shtese;

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

- Numër kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto sipas përcaktimeve ne aneksin e tarifave perkatesisht).

NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit te shërbimit, te pajisjes fundore apo konfigurimit te saj, me LEK ne dore, vetëm njëherë, pranë arkës se Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi ne emër dhe ne favor te Operatorit,

sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

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

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

7.5 Date pagese do të konsiderohet:

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

b. Data e prekjës së llogarisë bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar apo nëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.

NENI 8 SANKSIONET

8.1 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. Përjashtim 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 zbrisë nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonesë 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 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 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 ndërpritet 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 moshlyerjes 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:

përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

shkakton një dëmtim 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 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.

8.7 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.

8.8 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 paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare të njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimit janë plotësuar.

NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES

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

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

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

o "Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual" është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë here brenda afatit të kontratës.

pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha demet aktuale të shkaktuara ndaj operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore

sipas parashikimeve të pikës 8.3.e,

në rast të forcës madhore.

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

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

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

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

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

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

9.6 Në çdo rast, Operatori gëzon të drejtën të përfundojë këtë kontratë në çdo kohë, me një njoftim paraprak 30 ditore 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.

ENI 10 RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE

PERDORIMI I TE DHËNAVE PERSONALE

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

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

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

10.4 Operatori do të mbledhë, përpunojë e përhapë të dhëna personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate. Të dhëna 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 dhëna të tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, pajtimtari pranon që Operatori të përpunojë dhe përhapë të dhëna të tij për qëllime të kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të treta për llogari të Operatori, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e 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 shkaktojë dem, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e të dhënave të treta me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

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

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

10.6 Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, Operatori mund të kontaktojë këto 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 kesaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagesë, me kërkesë në dyqan ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

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

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

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

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

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

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qene pjesë e vendimmarrjeve automatike, e drejta për të kundërshtuar dhe e drejta për tu ankuar.

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

ENI 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 kesaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP, ose Gjykatës kompetente.

11.3 Kjo 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 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)697007067 për “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me ketë numër.

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

c- Nëpërmjet postes për ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresën info@klobes.al

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Lidhja 2: Plani tarifor

Tabela per tarifat e sherbimeve

NR	EMERTIMI	Shpejtesia e shkarikimit	Shpejtesia e ngarkimit	Tarifa mujore	SHTESA/LIMITE	Sasia ne muj	vlera e pagueshme	Vlera ne lek
1		Mbps	Mbps		ska	12	100%	0 Lek
2	Zbritje e Aplikuar						0%	0 Lek
3	Kosto Instalimi						0 Lek	0 Lek
4							Totali ne lek	0 Lek
5							Vlera e TVSH	0 Lek
6							Totali me TVSH	0 Lek