

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

---

Lidhet sot me date \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, ndermjet paleve:

**MOBITEL SHPK**, regjistruar prane Qendres Kombetare te Biznesit me **NIPT K31608121J**, me seli ne adresen: **Tirane, Rr. E Kavajes , Kompleksi Square 21**(i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

Pajtimtarit \_\_\_\_\_(Emer, Atesi, Mbiemer), me te dhenat identifikuese \_\_\_\_\_ sipas formularit te regjistrimit te AKEP, bashkelidhur kesaj kontrate.

Vlefshmeria e kontrates eshte \_\_\_\_\_ nga data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ deri me \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE – BROADBAND)

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

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

- Per marrjen ne perdorim, perpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjesimin fizik, te te dhenave personale te deklaruar ne kete Kontrate Pajtimi, ne përputhje me ligjin ne fuqi per 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: \_\_\_\_\_

Numer kontakti (celular) \_\_\_\_\_

Fature elektronike  PO     JO

Shenim: Pajisja me fature elektronike automatikisht zevendeson pajisjen me fature fizike.

Ne cilesine 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 Kontates se Pajtimit, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato perkatesisht, perfshire por pa u kufizuar ne: Sherbimet e kontraktuara, afatin e kontrates dhe perfundimin e saj, cmimin dhe tarifat, menyren dhe afatet e pageses, dhe/ ose garancive financiare;
- Te dhenat e plotesuara ne Kontraten e Pajtimit dhe Formularin e AKEP jane te sakta dhe i perkasin personit/subjektit tim, referuar mjetit te identifikimit te paraqitur personalisht prej meje;
- Deklaroj se qellimi i blerjes se sherbimit eshte per perdorimin e sherbimit sipas kategorise Familjar/Biznes dhe ne perputhje me kushtet e kesaj kontrate dhe ne asnje rast per rishitje apo perdorim per qellime fitimi apo ne kundershtrim me ligjin. Deklaroj qe te dhenat e mesiperme jane te verteta;
- Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike jane te sakta dhe do te perdoren per njoftime zyrtare per kete kontrate si dhe per autentifikime apo sherbime te tjera ne kuader te kesaj kontrate;
- Në rast se përfundimi i Kontratës kryhet nga Përdoruesi para përfundimit të afatit fillestar 1 vjeçar, Përdoruesi ka detyrim te paguaj një penalitet në shumën me vlerë 10.000 Lek .
- Në rast demtimi/prishje ose lejimi i demtimit/shkaterrimit/thyerjes me dashje te modemit ose paisjeve te tjera te komunikimeve elektronike te ofruara nga operatori, Pajtimtari eshte i detyruar te paguaj kompensimin per çdo paisje te demtuar ose shkaterruar ndaj operatorit.
- Në rast perseritje te demtimit fizik te linjes nga pajtimtari, pajtimtari eshte i detyruar te paguaj koston e riparimit te demit te shkaktuar e cila varion nga 1000L deri ne 7000L.
- Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet e mesiperme. Kontrata e Pajtimit perbehet nga:

Lidhja 1: Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit

Aneksi 1: Lista e tarifave standarte dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave

Lidhja 2: Plani tarifor

Aneksi 1 Perfitime te tjera (nese jane te aplikueshme)

Aneksi 2: Formulari i marrjes ne dorezim te pajisjeve Formulari rregjistrimit te AKEP

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

Termat dhe kushtet e pergjithshme te ofrimit te sherbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarte jane te publikuara ne faqen zyrtare te Operatorit [www.mobitel.al](http://www.mobitel.al)

Kontrata e Pajtimit hartohet dhe nenshkruhet ne 2 (dy) origjinale te njevlershem ne gjuhen shqipe, nje per Operatorin dhe nje per Pajtimtarin.

**Per Operatorin**

**Pajtimtari**

## **LIDHJA 1**

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

#### **NENI 1 OBJEKTI KONTRATES**

Ofrimi i sherbimit te aksesit ne internet me bande te gjere nga Operatori, nepermjet rrjetit te tij te komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne Lidhjen 1, sipas kerkeses se pajtimtarit.

#### **NENI 2 TARIFAT**

2.1 Tarifat standarde, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin 1 te kesaj Lidhje dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.

2.2 Plani tarifor i perzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet ne Lidhjen 2 te Kontrates se Pajtimtari.

2.3 Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr. 9918, date 19.05.2008, "Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise", i ndryshuar.

#### **NENI 3 KOHEZGJATJA**

3.1 Kjo kontrate lidhet per nje afat minimal te pakten prej\_ muajsh ose 12 muaj ose me shume. Ne cdo rast, afati minimal i produktit te kontraktuar, parashikohet ne Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor“.

3.2 Ne rast perfundimi te kesaj kontrate nga Pajtimtari perpara perfundimit te afatit minimal, ky i fundit detyrohet te paguaje penalitet per perfundim te kontrates para afatit. Penaliteti do te jete proporcional dhe perfshin pagimin e vleres se plote te pajtimtari muajor per pjesen e mbetur te afatit te kontrates.

3.3 Operatori do te njoftoje Pajtimtarin nepermjet sherbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te qendrueshme, 30 dite perpara perfundimit te afatit minimal te kontrates.

3.4 Ne rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim per perfundimin e kontrates brenda afatit 30 ditor te njoftimit per perfundimin e afatit minimal te kontrates, palet bien dakord se kontrata, kalon ne nje kontrate me afat te pacaktuar. Gjate afatit te pacaktuar, Pajtimtari do te tarifohet sipas planit tarifor baze te perzgjedhur ne Lidhjen 2.

#### **NENI 4 DETYRIMET**

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

4.1.1 Te mundesoje per pajtimtarin sherbim konform standarteve te parashikuara ne kete Lidhje dhe anekset e saj. Pavaresisht kesaj, cilesia e sherbimit te ofruar nga Operatori mund te ndikohet nga faktore te tjere, te cilet jane jashte kontrollit te Operatorit, duke perfshire por mos u kufizuar me zonen e mbulimit, distancen, teknologjine e ofrimit te sherbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., qe mund te ndikojne ne parametrat e sherbimit te ofruar.

4.1.2 Te aktivizoje ofrimin e Sherbimit, brenda 3 diteve pune nga nenshkrimi i Kontrates se Pajtimtari. Ne kete afat perjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Te ofroje sherbime te komunikimeve elektronike ne perputhje me parimin e transparences, proporcionalitetit dhe barazise sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit te teknologjise se perdorur, kategorise se pajtimtareve, volumit te trafikut dhe metodes se pageses.

4.1.4 Te evidentojte ankesat dhe shqetesimet e Pajtimtarit dhe ta informoje ate per zgjidhjen e mundshme te tyre brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Te riparoje defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e sherbimit perkatesisht sipas afateve te percaktuara ne kete Lidhje dhe Aneksit e saj. Ne cdo rast, keto afate do te llogariten nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.

4.1.6 Te riaktivizoje sherbimin brenda 24 (njetekater) oreve, nga momenti qe Pajtimtari ka shlyer te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por ne cdo rast me kusht qe pagesa te jete kryer perpara perfundimit te kontrates.

4.1.7 Te njoftoje nepermjet medias dhe afishimeve, prane njesise ankimore e zyrave te tij, çdo ndryshim te tarifave te Sherbimeve, jo me vone se 7 dite kalendarike, jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, perpara zbatimit te tyre.

4.1.8 Pas kërkeses nga pajtimtari me shkrim apo nepermjet aplikimeve online, nese keto te fundit ofrohen nga operatori, te kryeje ndryshimin e paketes se sherbimit ose shpejtesise se transmetimit per sherbimin e aksesit ne internet.

4.1.9 Operatori nuk mban pergjegjesi per problemet/ defektet apo demet direkte ose indirekte qe mund te vijne si pasoje e perdorimit te Internetit ne menyre te pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes se faqeve te ndryshme te Internetit, shkarkimit te programeve nga Interneti, demtimi nga viruset, aplikimi i formave te pagesave online etj.

4.1.10 Te njoftoje Pajtimtarin per modifikime te Kontrates jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.

4.1.11 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates, nepermjet Informacionit Para-Kontraktor, te publikuara ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor perfshin por nuk kufizohet ne nje informacion te detajuar per planet tarifore qe mund te zgjedhe Pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

i. Informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo perdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes se thirrjeve apo perdorimit te internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfare perfshihet ne pakete/oferte dhe çfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalmimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si kufizime te perdorimit, koha e tarifimit, menyra e tarifimit pas kalimit te kohes minimale ose tejkalmimit te kufizimit, njesia e matjes per tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, etj.

iii. Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur.

iv. Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per shpejtesine e Internetit.

4.1.13 Te mos refuzoje 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 ofroje pajisje fundore per pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakort ne lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove te pajisjeve ne rast perfundimi te kontratës (nëse aplikohen), do te paraqiten ne nje aneks te vecante te kontrates se pajtimit.

4.1.16. Te aplikojte rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori ne nje nga format e meposhtme:

- Nepermjet njoftimit individual me poste/e-mail/SMS, apo forma te tjera te komunikimeve elektronike te qendrueshme, te pakten 30 (tridhete) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve.

4.1.17 Te aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks dhe permiresimin e treguesve te cilesise se sherbimeve te kontraktuara nga Pajtimtari.

4.1.18 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet, nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

4.1.19. Per paketat tarifore, qe kane tarifim te pershkallezuar, per perdorim te sherbimit "download" dhe/ose "upload", deri ne nje nivel te caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese per perdorim mbi kufizimin (tarife per Mbyte), Operatori ka detyrimin te kryeje njoftimin e pajtimtarit nepermjet 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" (nese ka te tille).

4.1.20 Operatori ka detyrim qe ne faqen kryesore te website zyrtar te tij te ofroje nje instrument matje te shpejtesise te aksesit ne Internet per pajtimtarin. Matesi i shpejtesise ofron mundesine per te matur te pakten:

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

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

c. latency (vonesen e lidhjes) ne milisekonda;

4.1.21 Shpejtesia e sherbimit te aksesit ne internet, per arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri ne shpejtesine qe i korrespondon shpejtesise se perzgjedhur nga Pajtimtari ne planin tarifor perkates dhe

Operatori do të bëjë përpjekjet maksimale në lidhje me këto.

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

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

4.1.24 Të lajmërojnë pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qendrueshme në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:

– Për nderprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohezgjatjen e nderprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit të tij efektiv.

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

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

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

4.1.27 Të trajtojë dhe të zgjidhë brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtese dhe të kategorisë së pajtimit.

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

4.1.29 Të trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Të publikojë treguesit e cilësive për shërbimin internet.

4.1.31 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarreshjeve me Pajtimtarin, procedurën të thjeshtë dhe efektive.

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

4.1.33 Të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.

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

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

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

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

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 ankësë specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjidhjes mund të jetë më e gjatë se 3 ditë, por në të gjitha rastet jo më vonë se data e daljes së faturës së muajit pasardhës për të cilin pajtimtari ka bërë ankesën.

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

#### 4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Në rastet kur

pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar ti kthejë ato, në gjendje pune, në përfundim të kontratës, ose të kompensojë në vlerë monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

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

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

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

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

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

4.2.4 Të mos perdorë shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Të mos transferojë shërbimin në paletë e treta.

4.2.6 Të mos ofrojë në çdo formë, për njëarsye 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 kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve të kundershtimit të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

4.2.7 Të lidhë 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 Të mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejojë këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me parë të operatorit.

4.2.9 Të mos demtojë 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 Të lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në

pronat private, të punonjësit të autorizuar të Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

4.2.11 Të mos kalojë apo transferojë të tjerët të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të ketij të fundit.

4.2.12 Të njoftojë me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes paleve. 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 Të mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresat interneti të papershtatshme.

4.2.14 Të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Pajtimtari nuk do t'ju lejojë akses paleve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Të ndihmojë 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 Të paguajë për demotë e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte (të drejtperdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund të deshtojë 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 Të kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) ditëve kalendarike, në rastet e përfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e përfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lindë drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për përfundim Kontrate.

4.2.18 Të paguajë të gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshirë faturat e papaguara,

faturen e emetuar nga Operatori deri ne ditën e ndërprerjes së kontratës.

## **NENI 5. TE DREJTAT**

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

5.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit dhe ose sherbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga percaktimet e Nenit 4.2.

5.1.2 Te nderprese sherbimin objekt kontrate ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore.

5.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit gjate vlefshmerise se kontrates, sipas kushteve te percaktuara ne piken 4.1.

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

5.1.7 Te mos pezulloje sherbimet, pavaresisht kerkeses se pajtimtarit, kur sherbimet ofrohen se bashku ose jane ngushtesisht te lidhur me njeri-tjetrin. Operatori ne cdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

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

5.1.11 Te refuzojë te ekzekutojë nje kontrate sherbimesh, per lidhje ne rrjet ose rikthimin e aksesit te rrjetit te pezulluar perkohesisht dhe te ndalojë ofrimin e disa apo gjithë sherbimeve ne raste kur pajtimtari:

– Deshton per te siguruar te dhena dhe dokumente sipas kontrates ose kur kushtet e nevojshme per ofrimin e sherbimeve nuk jane plotesuar, perfshire aksesin dhe perdorimin e energjise elektrike ne pronen apo godinen dhe kushte te tjera te ngjashme.

– Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet per pagesen e sherbimit/ve te ofruar nga operatori.

– Ka perdorur apo ka lejuar perdorimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike ose sherbimeve elektronike per qellime dhe ne kundërshtim me parashikimet e kontrates dhe legjislacionin ne fuqi.

– Ka hyre apo eshte perpjekur te sigurojë akses te sherbimit e Operatorit ne nje menyre te parregullt, te papajteshme me kontraten e pajtimit dhe rregulloret perkatese per ofrimin e sherbimeve objekt kontrate apo te ndaluar me ligj.

5.1.12 Te mos ofrojë sherbimin sipas kontrates se pajtimit, kur pajtimtari ka ndermarre vete apo ka lejuar pale te treta te paautorizuara te marrin persiper instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose te rrjetit.

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

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

– Mosplotesim te detyrimeve te tij per shkak te nje force madhore gjate kohezgjatjes se saj;

– Permbajtjen e informacionit te transmetuar nepermjet rrjetit;

– Nderprerjen dhe/ose cilesine e ulet te sherbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo eshte ne kufij te parametrave teknike dhe cilesine e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne keto rrjete;

– Nderprerjen dhe/ose cilesine e ulet te sherbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo ndodh per mungesen, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike te cilesise te pajisjeve te energjise te godinave dhe/ose banesave;

– Mungesen e ofrimit te sherbimeve ose cilesine e dobet te tyre gjate testimeve qe kryhen nga operatori me qellimin per te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qellim permiresimin apo efektshmerine e sherbimit te ofruar, vetem subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur kete te fundit te informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikojë politikat e perdorimit te drejte te sherbimeve dhe/ose produkteve te ofruara per pajtimtarin te cilat ne cdo rast do te jene ne perputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nenligjore perkatese ne fuqi.

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

5.2.1 Te perdore sherbimin objekt kontrate ne perputhje me termat e kesaj kontrate.

5.2.2 Te kerkojë apo te kryejë me shkrim apo nepermjet aplikimeve online/aplikacioneve te aplikuar nga Operatori ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), apo blerje ofertash promovionale/ paketash shtese per te cilat palet bien dakort.

5.2.3 Te kerkojë me shkrim perfundimin e kontrates ne menyre te njëanshme, por duke perbushur kushtet e kontratës.

5.2.4 Te percaktoje sherbimet fillestare dhe sherbimet shtese qe do te perdore sipas Aneksit te kontrates.

5.2.5 Te kerkoje rilidhjen e Kontrates se Pajtitimit, pas shlyerjes se te gjitha detyrimeve te prapambetura.

5.2.6 Te pezulloje perdorimin e sherbimevepas paraqitjes se kerkeses me shkrim ndaj Operatorit, jo me vone se 10 dite kalendarike perpara dates se pezullimit.

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

5.2.8 Periudha e pezullimit ne cdo rast do t'i shtohet afatit te kontrates apo produktit te perfituar nga pajtimtari. Sherbimet e pezulluara do te riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhes se specifikuar ne kerkesen e pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do tepercaktohet sipas listes se çmimeve ne fuqi. sherbimit/sherbimeve.

5.2.9 Te mos paguaje ndonje tarife gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervecasaj te pezullimit te sherbimit, e cila eshte e pagueshme ne momentin e paraqitjes se kerkeses per pezullim sherbimi.

5.2.10 Ne rastin e sherbimeve qe ofrohen se bashku apo per shkak te natyres se tyre jane ngushtesisht te lidhura me njera tjetren, pezullimi i sherbimit nuk do te ofrohet vetem per sherbimet me vehte. Operatori ne çdo rast mund te vendose ne diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Te revokoj ne cdo kohe pelqimet paraprake te dhena prej tij me paraqitjen e kerkeses ne nje nga format e parashikuara ne kete kontrate.

5.2.12 Te marre pa pagese fature per sherbimet, si edhe te kete akses ne informacionin online te faturave mujore. Fatura e detajuar permban te pakten informacion lidhur me: numrat dhe llojet e sherbimeve te periudhes raportuese; shumen totale sipas llojeve te sherbimeve; shumen totale te fatures; taksat e aplikuara; shumen e zbritjeve per pajtimtarin; shumen totale perkatese; periudhen e pageses; menytrat e mundshme te pageses, kredencialet eoperatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundesohet pajtimtarit vetem me kerkese te ketij te fundit pa pagese per periudhen paraardhese.

5.2.13 Ne rastet kur operatori, nuk ekzekuton brenda afateve te percaktuara ne kete Lidhje,

kerkesen e pajtimtarit per nderprerjen e njeanshme te kontrates, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtimtari do te gezoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne kete Lidhje.

## **NENI 6 FATURIMI**

6.1 Faturimi per Pajtimtarin do te jete me baze mujore dhe do te kryhet sipas percaktimeve kesaj kontrate dhe anekseve te saj.

6.2 Fatura i dorezohet Pajtimtarit ne menyren dhe formen e kerkuar nga pajtimtari, jo me vone se pesembedhjete dite kalendarike perpara afatit te pageses se saj. Per kategorine jo individ, fatura do ti komunikohet Pajtimtaritne perputhje me parashikimet ligjore ne fuqi dhe percaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari do t'i paguaje operatorit nje çmim, per sherbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar per akses ne rrjet dhe/ose aktivizimin e sherbimit (kur aplikohen) per te cilin eshte lidhur Kontrata e Pajtitimit. Çmimi do te paguhet brenda afatit sipas kontrates dhe nuk eshte subjekt i kompesimit me perfundimin e kontrates.

6.3.2 Vleren e gjithe sherbimeve te perdorura gjate periudhes se faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifen e pajtitimit mujor, e cila i takon plotesimit te aksesit per sherbimet e specifikuara per te cilat nje kontrate eshte lidhur.

6.3.4 Çmimin per pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qerane per perdorimin e pajisjes fundore (kur aplikohen).

6.3.5 Tarifen per asistencen teknike ne perdorimin e sherbimeve, perfshire instalimin, mirembajtjen dhe riparimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike te ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa per te tjera sherbime te specifikuara ne listen e çmimeve te operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi per mbipagesen ne rastin e parapagimit do te behet ne faturen e muajit pasardhes.

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

6.6 Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
- Pagesat shtese;



- Sanksionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj.);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto sipas percaktimeve ne aneksin e tarifave perkatesisht).

### **NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE**

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:

7.1 Per vleren e instalimit, aktivizimit te sherbimit, te pajisjes fundore apo konfigurimit te saj, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkes se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, nemomentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore per sherbimet e marra sipas kontratës.

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

7.4 Mosmarrja e fatures nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi per te paguar brenda kohes se percaktuar.

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

a. Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEKE ne dore, prane njesise arketimore te Operatorit.

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

### **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e sherbimit, Operatori do te paguaje nje penalitet e masen 0.1% te tarifes fillestare per lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e sherbimit per cdo dite vonese, por jo me shume se 20% te kesaj tarife. Perjashtim nga ky penalitet bejne rastet kur vonesat jane shkaktuar nga veprime apo mosveprime te Pajtimtarit ose paleve te treta, jashte kontrollit te Operatorit.

8.2 Ne rast se sherbimi i kontraktuar nuk ploteson nivelin e cilesise se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne kete Kontrate, atehere ai

detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifen e pajtimit proporcionalisht me ditet ne mungese cilesie/vonese riparimi difekti.

8.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre sanksione dhe masa kufizuese te ofrimit te sherbimit per Pajtimtarin deri ne perfundimin e kontrates:

a. Operatori aplikon per cdo dite vonese nje penalitet ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar dhe brenda 7 diteve pas kalimit te afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate per permbushjen e detyrimit te pageses dhe/ apo detyrimeve te tjera kontraktore, brenda dates 15 te muajit aktual dhe per kufizimin e ofrimit te sherbimit te telefonise fikse, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Emergjences;

b. Operatori, pas 15 ditesh nga kalimi i afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e sherbimit te telefonise fikse duke nderprere ofrimin e sherbimit te thirrjeve dalese per telefonine fikse dhe ne te njejten kohe do te vijohet me njoftimet mesms/telefonate per masat qe mund te ndermerren ne vijim.

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 diteve te afatit te pageses se percaktuar ne fature, sherbimet e kontraktuara do te nderpritet teresisht. Ne cdo rast thirrjet drejt numrave te emergjences do te lejohen.

d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pageses se fatures, gjeneron fature per sherbimet e ofruara gjate muajit te meparshem dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe per faturen e muajit paraardhes dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Ne muajin e trete pas afatit te rregullt te pageses se fatures, operatori i dergon njoftim me shkrim pajtimtarit per permbushjen e detyrimeve brenda 15 diteve nga data e ketij njoftimi dhe nderprerjen e kontrates ne menyre te njeanshme brenda 3 diteve nga kalimi i afatit 15 ditor te percaktuar ne kete paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas ketij njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejten e nderprerjes se kontrates mepajtimtarin.

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 perseritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

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

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

- Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas percaktimeve të kësaj kontrate.
- Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

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

## **NENI 9 PERFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATËS**

9.1 Operatori ka të drejtë të ndërprejë ofrimin e shërbimit dhe të perfundojë 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/perdorues të tjerë ose tek operatori,

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

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

- sipas parashikimeve të pikës 8.3.e,
- në rast të forcës mëdhe.

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

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

9.3 Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontraten në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditësh nga data e njoftimit, në rastet e modifikimit/zhvendesimit 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 ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotësimin e formularit përkatës dhe kontrata do të konsiderohet e perfunduar sipas parashikimeve në paragrafin 9.2.

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

9.6 Në rast, Operatori gëzon të drejtën të perfundojë këtë kontratë në çdo kohë, me një njoftim paraprak 30 ditësh drejtuar Pajtimtarit. Perfundimi dhe ndërprerja e një/disë prej shërbimeve në mënyrë të njëanshme nga palet nuk nënkupton edhe perfundimin në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

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

## **PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE**

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

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

10.3 Operatori nuk do të përhapë, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfaqësojë (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 nevojshme dhe ka lidhje të drejtepërdrejte me dhenien 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 kohe.

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

marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatorit, siguria e rrjetit të Operatorit dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të Operatorit, përfaqësojë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientet nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfaqësojë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatorit si dhe përhapjen e të dhënave të tregëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këto arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij mundën që, here pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postës/ telefonit/ e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo kufizuar në: furnizimi i shërbimit të asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave etj.).

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

10.7 Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatesinë 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.

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

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

10.10 Operatori garanton se nuk kryen pergjime te komunikimeve elektronike. Pergjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shtetore te percaktuara ne Ligjin Nr. 9157 date 04.12.2013

“Per pergjimin e telekomunikimeve”( i ndryshuar).

10.11 Ne perputhje me parashikimet ligjore, ne lidhje me te dhenat personale qe perpunohen nga Operatori, ju ne cdo kohe kenite drejtat si vijojne:

e drejta per akses, e drejta per te kerkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta per te mos qene pjese e vendimarrjeve automatike, e drejta per te kundershuar dhe e drejta per tu ankuar.

10.12 Operatori brenda 30 diteve nga marrja e kerkeses do ju dergoj informacionin e kerkuar ose arsyen e mosdhenies ose mosekzekutimit te kerkeses tuaj. Ne cdo rast per ekzekutimin e kerkeseve Operatori mund te kerkoje informacion shtese per identifikimin e saktetuar per te shmangur qe informacioni juaj te perhapet tek persona te paaautorizuar.

11.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikes se Shqiperise.

11.2 Mosmarveshjet qe linden ndermjet paleve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhzuesin e Mosmarveshjeve mepajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne te zgjidhin mosmarveshjen me mirekuptim, secila mund t'i drejtohet per shqyrtim AKEP, ose Gjykates kompetente.

11.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimet te saj nga palet.

11.4 Ne rast perfundimi te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si personjuridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

11.5 Ndryshimet e Termave te Pergjithshme te Kontrates mund te aplikohen vetem pas njoftimit perkates te tyre tek AKEP.

#### **NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

## ANEKSI 1

### Lista e tarifave standard dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Ankesave

#### TARIFAT STANDARTE

Tarifa e regjistrimit: \_\_\_\_\_ Lek

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

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

Emertimi i pajisjes se dhene ne përdorim nga Operatori: \_\_\_\_\_

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

#### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nepermjet numrit +355 44 200 001 per “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me kete numer.

b- Nepermjet sporteleve Operatori ku merret deklarim shkresor per ankesen.

c- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresen [info@mobitel.al](mailto:info@mobitel.al)

2- Pajtimtaret kane te drejte te ankohen apo te kerkojne sqarime tek operatori qe ofron sherbime te komunikimeve elektronike per kushtet kontraktore dhe/ose permbushjen e ketyre kushteve nga operatori, perfshire faturen dhe cilesine e sherbimit te ofruar.

3- Afati i paraqitjes se ankesave me shkrim, nese pajtimtari nuk ka ngelur i kenaqur me sqarimet e dhena nga operatori nepermjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, eshte:

a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin e aksesit ne internet” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh)

b- Ankesat per faturim paraqiten brenda 15 diteve nga marrja e fatures

c- Ankesa per cilesine e sherbimit e ofruar, brenda 15 diteve nga ofrimi i sherbimit.

d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikaveperkatese te kontrates.

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

4- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektorët e tjere dhe konforme rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimitt.

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

6- Pergjigja per ankesen i dergohet pajtimtarit nepermjet menyrave te komunikimit si me poshte vijon:

Poste;

SMS;

Telefonate;

adrese elektronike (email);

7- Nese pajtimtari nuk eshte i kenaqur me pergjigjen e dhene nga Operatori, pajtimtari mund te kerkoje nga AKEP-i te zgjidhe mosmarreveshjen me Operatori, ose te ndjeke kerkesen ne rruge gjyqesore. Kerkesa e pajtimtarit, per zgjidhje mosmarreveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet te permbaje fakte dhe prova, ne te cilat eshte bazuar. Kerkesa duhet te paraqitet ne AKEP brenda 15 diteve pasi pajtimtari te kete marre pergjigjen me shkrim nga Operatori.

8- Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura dhe pergjigjet apo vendimet respektive sipas kush te vete kontrates.