

**KONTRATA E PAJTIMIT**  
**PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE**  
**RRJETIN FIKS TE OPERATORIT**  
**“IRLA” SH.P.K**

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

“IRLA” SH.P.K, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT K32515025A , me seli ne  
adresën: LAGJA “30 VJETORI” BERAT , (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit  
dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

Pajtimtarit \_\_\_\_\_ (Emër, Atësi, Mbiemër), me të dhënat identifikuese sipas formularit të regjistrimit të AKEP, bashkëlidhur kësaj kontrate.

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE – BROADBAND)

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

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

- Për marrjen në përdorim, përpunimin, transferimin ose ruajtjen dhe asgjësimin fizik, të të dhënave personale të deklaruara në këtë Kontratë Pajtimi, në përputhje me ligjin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale:

Pranoj  Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit të fatures/ njoftimeve me shkrim:

\_\_\_\_\_

Adresa e postës elektronike: \_\_\_\_\_

Numër kontakti (celular) \_\_\_\_\_

Fatura elektronike  PO  JO

Shënim: Pajisja me fatura elektronike automatikisht zëvendëson pajisjen me faturë

fizike. Në cilësinë e Pajtimtarit, deklaroj se:

· Jam njohur me Informacionin Para-Kontraktor të vendosur në dispozicion nga Operatori, në faqen e

internetit të Operatorit;

· Jam njohur dhe pranoj kushtet dhe termat e Kantatës së Pajtimin, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato përkatësisht, përfshirë por pa u kufizuar në: Shërbimit të kontraktuar, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifën, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare; · Te dhënat e plotësuara në Kontratën e Pajtimin dhe Formularin e AKEP janë të sakta dhe i përkasin personit/subjektit tim, referuar mjetit të identifikimit të paraqitur personalisht prej meje;

· Deklaroj se qëllimi i blerjes së shërbimit është për përdorimin e shërbimit sipas kategorisë Familjar/Biznes dhe në përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe në asnjë rast për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin. Deklaroj që te dhënat e mësipërme janë të vërteta;

· Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike janë të sakta dhe do të përdoren për njoftime zyrtare për këtë kontratë si dhe për autentifikime apo shërbime të tjera në kuadër të kësaj kontrate;

· Mora dijeni të plote dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme. Kontrata e Pajtimin përbehet nga:

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

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

Lidhja 2: Plani tarifor

Aneksi 1 Përfitime të tjera (nëse janë të aplikueshme)

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

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

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

Kontrata e Pajtimin hartohet dhe nënshkruhet në 2 (dy) origjinale të njëvlershëm në gjuhën shqipe, një për Operatorin dhe një për Pajtimtarin.

## **Për Operatorin Pajtimtari**

### **LIDHJA 1**

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

3.3 Operatori do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të kërkesës së pajtimtarit.

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

Ofrimi i shërbimit të aksesit në internet me bande të gjera nga Operatori, nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në Lidhjen 1, sipas

#### **NENI 2 TARIFAT**

2.1 Tarifën standarde, të ofruara nga Operatori

dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin 1 te kesaj Lidhje dhe jane pjese integrale e Kontratës se nënshkruar midis palëve.

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

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 kesaj 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 pajtimimit mujor për pjesën e mbetur te afatit te kontratës.

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 kesaj, 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 Pajtimimit. 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 vone 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 njoftoje Pajtimtarin për modifikime te Kontratës jo me vone 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 promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohën 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 aplikuara.

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 përkallëzuar, për përdorim te shërbimit 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 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 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 se një apo me shume shërbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetëm pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori ne një nga format e mëposhtme:

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

4.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës te një apo me shume shërbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketës se zgjedhur ne Aneks dhe përmirësimin e treguesve te cilësisë se shërbimeve te kontraktuara nga Pajtimtari.

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

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

4.1.20 Operatori ka detyrim qe ne faqen kryesore te website zyrtar te tij te ofroje një

instrument matje te shpejtësisë te aksesit ne Internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për te matur te paktën:

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) ne milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit te aksesit ne internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri ne shpejtësinë qe i korrespondon shpejtësisë se përzgjedhur nga Pajtimtari ne planin tarifor përkatës dhe

Operatori do te beje përpjekjet maksimale ne lidhje me këtë.

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

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

4.1.24 Te lajmëroje pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/e-mail/SMS/apo formave te tjera te komunikimeve elektronike te qëndrueshme ne faqet e tyre apo ne pikat e shitjes:

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

■ Për kufizimet ne ofrimin e shërbimeve te imponuara nga autoritetet kompetente ne kushte te jashtëzakonshme, fatkeqsive apo avarive te lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa

me shkurtër te jete e mundur.

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

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

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

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

4.1.29 Te trajtoje kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikoje treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

4.1.32 Te riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kërkesës se këtij te fundit, menjëherë pas përfundimit te afatit te pezullimit te shërbimit te përcaktuar ne kërkesë.

4.1.33 Te rimbushje pajtimtarin per mbi faturime për shërbimet e ofruara.

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

4.1.35 Te mundësoje për pajtimtarin ne mënyre te thjeshte dhe pa pagese ndalimin automatikisht te thirrjeve te ridrejtuar nga një pale e trete ne drejtim te pajisjes fundore te pajtimtarit.

4.1.36 Te kryeje monitorim te vazhdueshëm te shërbimeve dhe te marre masa për riparimin e problemeve teknike ne kohen me te shkurtër qe te jete e mundur por jo me shume se 72 ore.

Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit të problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

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

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit të shërbimit të kontraktuar dhe riparimin e difekteve 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 dite, 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 vendos 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 kostot 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 përdore shërbimin e ofruar në

përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.

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

4.2.3 Te mos keqpërdore 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 transferojë shërbimin në palët e treta.

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

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

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

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

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

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

4.2.12 Te njoftoje me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të 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 lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresë interneti të papërshtatshme.

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

4.2.15 Te ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të 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 paguajë 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 vendosje në diskrecion të tij ndryshe. Këto raste, ai do të njoftohet në kohë nga Operatori për natyrën, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

4.2.17 Te kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marre në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda (pese) diteve kalendrike, në rastet e perfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e perfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për perfundim Kontrate.

4.2.18 Te paguajë të gjitha detyrimet e

papaguara, duke përfshirë faturat e papaguara, faturën e emetuar nga Operatori deri në ditën e ndërprerjes së kontratës.

## **NENI 5. TË DREJTAT**

### **5.1 OPERATORI KA TË DREJTË:**

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

5.1.2 Te ndërpresë shërbimin objekt kontrate në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 ore me përpara, për qëllime mirëmbajtje 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 bejë 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 njëri-tjetrin. Operatori në çdo rast, mund të ketë kontratë, në rastin e një force madhore. Në vendosje 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 pronë apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.

■ Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet

për pagesën e shërbimit/ve te ofruar nga operatori.

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

kundërshtim me parashikimet e kontratës dhe legjislacionin ne fuqi.

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

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

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

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

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

■ Përmbajtjen e informacionit te transmetuar nëpërmjet rrjetit;

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

■ Ndërprerjen dhe/ ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo ndodh per mungesën, pezullimin, ose pezullimit nuk mund te jete me e gjate se 3 prishjen e parametrave teknike te cilesise te muaj. pajisjeve te energjise te godinave dhe/ose banesave;

■ Mungesën e ofrimit te shërbimeve ose përfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara cilësinë e dobët te tyre gjate testimeve qedo te riaktivizohen automatikisht me mbarimin kryhen nga operatori me qëllimin për te periudhës se specifikuar ne kërkesën e inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do te testet me qellim për mirësimin apo përcajtohet sipas listës se çmimeve ne fuqi. efektshmerine e shërbimit te ofruar, vetëmshërbimit/shërbimeve. subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur këtë te

fundit te informuar paraprakisht.

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikojte 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 kërkoje apo te kryeje me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/aplikacioneve te aplikuara nga Operatori ndryshime te tipit te paketës, shpejtësisë se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), apo blerje ofertash promocionale/ paketash shtese për te cilat palët bien dakord.

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

5.2.4 Te përcajtoje shërbimet fillestare dhe shërbimet shtese qe do te perdore sipas Aneksit te kontratës.

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

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

5.2.7 Ne çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund te kërkoj 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



5.2.9 Te mos paguaje 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 ketë kontrate.

5.2.12 Te marre pa pagese fature për shërbimet, si edhe te ketë 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 aplikuara; 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 operatorin, nuk ekzekuton brenda afateve te përcaktuara ne ketë 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 ketë Lidhje.

## **ENI 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 vone 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 paguaje 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 Pajtimt. 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 pajtimt 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 operatorin ose qiranë për përdorimin e pajisjes fundore (kur aplikohen).

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

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

6.4 Faturimi 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 këtij numri jane pa pagese ose me kosto sipas percaktimeve ne aneksin e tarifave perkatesisht).

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

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshtë:

7.1 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 percaktimeve ne faturën e lëshuar, ne momentin e firmosje se kësaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

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

7.4 Mos marrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për te paguar brenda kohës se percaktuar.

7.5 Date pagese do te konsiderohet:

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

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

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e shërbimit, Operatori do te paguaje një penalitet e masen 0.1% te tarifës fillestare për lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e

shërbimit për çdo dite vonese, por jo me shume se 20% te kësaj tarife. Përrjashtim nga ky penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime te Pajtimtarit ose palëve te treta, jashtë kontrollit te Operatorit.

8.2 Ne rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne këtë Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët ne mungese cilësie/vonese riparimi difekti.

8.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e faturës sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndërmarre sanksione dhe masa kufizuese te ofrimit te shërbimit për Pajtimtarin deri ne përfundimin e kontratës:

a. Operatori aplikon për çdo dite vonese një penalitet ne masën 0.5% te faturës mujore te papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit te afatit te pagesës te percaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate për përmbushjen e detyrimit te pagesës dhe/ apo detyrimeve te tjera kontraktore, brenda datës 15 te muajit aktual dhe për kufizimin e ofrimit te shërbimit te telefonisë fikse, duke i dhëne mundësinë pajtimtarit te thirret nga te tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe te përdore Shërbimet e Emergjences;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit te pagesës te percaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e shërbimit te telefonise fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit te thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe ne te njëjtën kohe do te vijohet me njoftimet me sms/ telefonate për masat qe mund te ndërmerren ne vijim.

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 ditëve te afatit te pagesës se percaktuar ne fature, shërbimet e kontraktuara do te nderpritet tërësisht. Ne çdo rast thirrjet drejt numrave te emergjencës do te lejohen.

d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pagesës se faturës, gjeneron fature për shërbimet e ofruara gjate muajit te meparshem

dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

e. Ne muajin e trete pas afatit te rregullt te pagesës se faturës, operatori i dërgon njoftim me shkrim pajtimtarit për përmbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e ketij njoftimi dhe ndërprerjen e kontratës ne mënyre te njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor te përcaktuar ne këtë paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejtën e ndërprerjes se kontratës me pajtimtarin.

8.4 Operatori nuk është i detyruar te njoftoje paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

■ përben një kërcenim serioz te rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

■ shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit.

8.5 Nëse është teknikisht e mundshme, Operatori është i detyruar te kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne mënyre te përsëritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

8.6 Ne çdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës se faturës, tej afateve te përcaktuara ne fature dhe brenda këtij afati nuk ka bere ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masën 0.5% te faturës mujore te papaguar, për çdo dite vonese ne pagim nga afati i pagesës se përcaktuar ne fature.

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

a. Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje përgjigje sipas përcaktimeve te kësaj kontrate.

b. Operatori mund te mos aplikoje masat

kufizuese te referuara me siper.

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

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

9.1 Operatori ka te drejte te ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe te përfundoje ne mënyre te njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon:

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

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

o “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje qe ka ndodhur dy a me shume here brenda afatit te kontratës.

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

■ sipas parashikimeve te pikes

8.3.e, ■ ne rast te forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj këtë Kontrate te përfunduar ne ditën e fundit përpara nxjerrjes se faturës mujore ne rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo me vone se data 25 e muajit.

9.2.1 Ne rast se kërkesa për përfundim përhape te dhënat personale ose përmbajtjen e paraqitet pas datës 25, kontrata do të bisedave te kryera nëpërmjet rrjetit të konsiderohet e përfunduar ne ditën e fundit të Operatori, përveç rastit kur kjo nevojitet si muajit pasardhës. pjese e veprimtarisë se mirëmbajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.

9.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontratën ne mënyre te njëanshme dhe pa kosto shtese, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditor nga data e njoftimit, ne rastet e modifikimit/zëvendësimit te kontratës nga Operatori. 10.3 Operatori nuk do te përhape, transmetoje ose te përpunoje te dhënat personale te Pajtimtarit, përfshire (por pa u kufizuar ne) te dhënat për shumat e shpenzuara ose për qëllime te tjera nga ato për te cilat janë kërkuar te dhënat, përveç rastit kur një gjë e tille është e nevojshme dhe ka lidhje te drejteperdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tille parashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne çdo kohe.

9.4 Zgjidhja e kontratës nuk do te heqë detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontratës se vjetër.

9.5 Pajtimtari ka te drejte te ndërpresë kontratën ne mënyre te njëanshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotesimin e formularit përkatës dhe kontrata do te konsiderohet e përfunduar sipas parashikimeve ne paragrafin 9.2.

9.5.1 Ne çdo rast, Pajtimtari është përgjegjës ne lidhje me kryerjen e te gjitha pagesave dhe detyrimeve qe i përkasin kontratës dhe kthimin e aparateve dhe pajisjeve te komunikimeve elektronike ne rast se janë dhëne ne përdorim nga Operatori.

9.6 Ne çdo rast, Operatori gëzon te drejtën te përfundoje ketë kontrate ne çdo kohe, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe ndërprerja e një/ disa prej shërbimeve ne mënyre te njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin ne te njëjtin afat te kontratës, me përjashtim te 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 te siguroje zbatimin e Rregullat ne fuqi lidhur me mënyrën e mbledhjes, përpunimit apo transferimit te te dhënave personale te pajtimtarit sipas Ligjit nr. 9887/2008, i ndryshuar dhe akteve te tjera nënligjore ne zbatim te tij. .

10.2 Operatori nuk do te kontrolloje ose te

10.4 Operatori do te mbledhë, përpunojë e përhapë te dhënat personale te Pajtimtarit per përmbushjen e kësaj Kontrate. Te dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal

identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit te identifikimit dhe adresa e banimit, janë te dhëna te detyrueshme per te bere te mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin.

Te dhënat e tjera te kontaktit jane te dhena vullnetare për te përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar ketë

kontrate, pajtimtari pranon qe Operatori te përpunoje dhe përhapë te dhënat e tij për qëllime te kësaj kontrate, ku përfshihen (por

nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim ne rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve

Pajtimtarit, mbajtja e llogarive te transaksioneve, pergatitja e faturave dhe dhenia e shërbimit te kujdesit për klientin (perfshire

dergimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes se debitoreve me detyrime te

papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore te papaguara nëpërmjet te treteve per llogari te Operatori, krijimi dhe matja e

bazave te te dhënave dhe platformave te shërbimit, kryerja e analizës e studimeve per informacion biznesi dhe qëllime marketingu,

profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo

riorganizimi i biznesit te Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe te drejtave te Operatori, përfshire

te drejtat e pronesisë intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitetet tjetër që mund të shkaktojnë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatorit 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 mundën që, here pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo

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

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

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

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

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

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

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

e drejta për akses, e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për të mos qene pjese e vendimarrjeve 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 mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e sakte tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

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

11.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nenligjore të Republikës së Shqipërisë.

11.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneksi 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.

Kontratës mund te aplikohen vetëm pas njoftimit përkatës te tyre tek AKEP.

11.5 Ndryshimet e Termave te Përgjithshme te

## **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)32234424 për “Difekte dhe asistence teknike”, ose aplikacione komunikimesh qe operojnë me këtë numër.

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

c- Nëpërmjet postes për ankesa te ndryshme.

d- Me e-mail ne adresën irlacable@gmail.com

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

3- Afati i paraqitjes se ankesave me shkrim, nëse pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, është: a- Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike për shërbimin e aksesit ne internet” paraqiten ne çdo kohe (shërbimi 24 orësh).

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

c- Ankesa për cilësinë e shërbimit e ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit. d- Ankesa për mos riparim te difekteve te paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse te kontratës.

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

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

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.