

# KUSHTET DHE TERMAT E KONTRATËS

## PËRKUFIZIME

**Kontratë** - nënkupton marrëveshjen me shkrim midis Operatorit dhe Klientit.

**Operator** - nënkupton personin juridik i cili ofron shërbimin sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

**Klient** - nënkupton personin juridik ose fizik i cili përfiton shërbimin e ofruar në bazë të termave dhe kushteve të kësaj kontrate.

**Palë (ët)** - nënkupton Operatorin dhe Klientin vec e vec ose së bashku.

**Shërbim Interneti** - rrjet komunikimi elektronik.

**Shërbim Telefonie** - rrjet telekomunikacioni.

**Shërbim E-maili** - mënyre komunikimi për të transmetuar të dhëna elektronike.

**Shërbim i bartjes (portimit) të numrit** – ndryshimi i Operatorit telefonik, duke mbajtur te njëjtin numer.

**Pika Ndarëse** - pika në të cilën kontrolli operacional ose pronësia e pajisjeve të komunikimit ndryshon nga njëra palë tek tjetra. Pika Ndarëse zakonisht është pika ndërmjetëse, nga pajisjet në ambjentet e Klientit (CPE) tek rrjeti i jashtëm që vjen nga Operatori. Në rast se pajisja (CPE) është pronësi e Operatorit, ose e dhënë me qera nga Operatori atëherë kjo do të konsiderohet si Pika Ndarëse. Në gjitha rastet e tjera pika e ndarjes është kutia ku përfundon kabli i telekomunikacionit.

### 1. TERMA TË PËRGJITHSHËM

**1.1** Kjo marrëveshje lidhet me vullnetin e plotë dhe të lirë të të dyja palëve për përcaktimin e termave, të drejtave dhe detyrimeve dhe anasjelltas në kuptim të zbatimit të tyre në përputhje me ligjin Nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimin Elektronik në Republikën e Shqipërisë”, ligjin Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të dhënave Personale” dhe ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, Ligjin Nr. 8410 “Për Radion dhe Televizionin Publik dhe Privat”, Ligjin Nr. 9380 “Për të Drejtën e Autorit dhe të Drejtat të tjera të lidhura me të”, ndryshimet e aplikuara kohë pas kohe mbi këto Ligje, si dhe në përputhje me dispozitat e Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.

**1.2** Shoqëria “Albanian Satellite Communications” sh.p.k, operon në fushën e telekomunikacionit, e autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare “AKEP”, duke pasur te drejtën për të ofruar Shërbimin publik telefonik të qendrueshëm dhe shërbimin Akses në Internetin, me poshte quajtur “Shërbimi”.

### 2. OBJEKTI I KONTRATËS

**2.1** Kjo kontrate përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra-tjetres si rrjedhojë e përdorimit nga pajtimtari të Shërbimit.

- Internetin
- Shërbimin publik telefonik të qendrueshëm
- Shërbim emergjence pa pagese (free)

- Shërbimi i portabilitetit të numrit sipas parashikimeve të Ligjit 9918 dhe

Rregullores 13 date 26.12.2013 të AKEP.

- Shërbimi i televizionit Kabllor Dixhital është objekt i kushteve dhe i termave të përgjithshme të vecanta, që mbulohen me një dokument të vecante dhe nënshkruhet nga të dy palët. Në rastin konkret Operatorit është në kushtet e distributorit.

Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e Ofruesit të Shërbimit, nepermjet të cilit mundësohet Ofrimi i Shërbimit, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në kete kontrate për Pajtimtarin.

### Tarifat dhe Shërbimet

**1.** Shërbimet dhe tarifatat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar midis palëve. Ato publikon gjithashtu në faqen zyrtare të Operatorit, sipas parashikimeve ligjore.

**2.** Tarifatat e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të Ligjit Nr. 9918, date 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

### 3. KOHËZGJATJA E KONTRATËS

**3.1** Kjo kontratë është me një afat 1 (një) vjeçar. Nëse palët nuk njoftojnë njëri tjetrin deri 30 ditë para përfundimit të afatit të kontratës ajo do të rinovohet automatikisht. Nëse Klienti kërkon të përfundojë kontratën para përfundimit të afatit kontraktor, duhet të paraqesë 30 ditë përpara një letër njoftimi për ndërprerjen e kontratës duke qënë i detyruar të paguajë vlerën mujore të shërbimit përkatës dhe tarifën përkatëse për ndërprerjen e kontratës para afatit, e cila është e barabartë me vlerën mujore të shërbimit.

### 4. TERMAT E PAGESËS

#### 4.1 SHËRBIMI ME PARAPAGIM

**4.1.1** PAGESA fillestare e instalimit, pagesa për posedimin e pajisjeve përkatëse, pagesa për muajin e parë të shërbimit internet, televizion dhe pagesa për kreditimin e shërbimit të telefonisë për muajin e parë do të kryhen në momentin e nënshkrimit të kontratës.

**4.1.2** Të gjithë pagesat e muajve në vazhdim do të kryhen si më poshtë:

#### Shërbim Interneti

Data e kryerjes së instalimit për shërbimet internet do të konsiderohet si dita e parë e ofrimit të shërbimit për klientin. Për çdo muaj të parapaguar, gjatë 5 (pesë) ditëve të fundit të tij, klienti do të njoftohet dhe duhet të kryejë pagesën për ofrimin e shërbimit për muajin në vazhdim. Në adresën e e-mailit të çdo klienti, gjatë periudhës së mësipërme do të dërgohet nga Operatori njoftim kujtesa për kryerjen e pagesës mujore. Klienti ka përgjegjësinë të kryejë pagesën në afatet e caktuara, në mënyrë që të mos humbasë shërbimin që i ofrohet. Nëse klienti nuk kryen pagesën në periudhën e

mësipërme, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin përkatës për muajin në vazhdim deri në kryerjen e pagesës.

### **Shërbim telefonie**

Operatori i ofron klientit mundësi kreditimi me pagesë për shërbimin e telefonisë. Për këtë shërbim klienti duhet të paraqitet në një nga pikat shërbimit të Operatorit, për të kryer pagesën përkatëse në varësi të së cilës klienti kreditohet për shërbimin e ofruar. Nëse klienti nuk paraqitet për të kryer pagesë për kreditimin e shërbimit, ai nuk mund të kryejë asnjë telefonatë nëpërmjet numrit të telefonisë së ofruar në momentin e nënshkrimit të kontratës. Kreditet e paguara për ofrimin e shërbimit të telefonisë kanë afat 6(gjashtë) muaj nga momenti i kreditimit ose i rimbushjes. Përtej këtij afati, çdo kredit i mbetur nuk do të jetë më vlefshëm.

Nëse klienti dëshiron, në fund të çdo muaji i ofrohet një tabelë analitike për telefonatat e realizuara gjatë muajit, për të gjitha kreditimet e kryera nga ana e tij. Ky informacion do të dërgohet në adresën e tij të e-mailit.

## **4.2 SHËRBIMI ME PASPAGIM**

**4.2.1** Pagesa fillestare e instalimit dhe pagesa për muajin e parë duhet të kryhet në momentin e nënshkrimit të kontratës.

**4.2.2**Të gjithë pagesat e muajve në vazhdim do të kryhen si më poshtë:

brënda 10 ditëve të para të muajit në vazhdim Operatori duhet të dergojë faturën e muajit të mëparshëm duke detajuar shumën totale të shërbimit të siguruar. Nëse klienti kryen një sasi telefonatash të barabartë me vlerën limit të percaktuar në marreveshje me klientin,duhet të kryejë këtë pagesë brënda 48 orëve nga momenti i njoftimit për arritjen e këtij limiti, në të kundërt Operatori ruan të drejtën të shkëpusë përkohësisht shërbimin deri në momentin që klienti kryen pagesën e mësipërme.

**4.2.3** Operatori ofron çdo muaj faturen perkatëse, që Pajtimtari duhet t'i paguaje Operatorit për shërbimin e ofruar sipas kesaj kontrate, ku pasqyrohet në mënyrë të detajuar:

- a) periudha e faturimit
- b) pagese fikse mujore për shërbimin
- c) lloji dhe shuma e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit,
- ç) për shërbimin telefonik perfshihen numrat e thirrur, data, ora si dhe kohezgjatja e bisedave të kryera (sipas zgjedhjes në Aneks 1);
- d) pagesa perkatëse për çdo komunikim të kryer.

Fatura, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar prej tij, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo me vone se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pageses së saj.

Pajtimtari duhet të kryejë pagesën mujore në cash, me Karte Kredi në numrin e llogarisë Bankare të

Operatorit, ose në formë të tjera të ndryshme nga keto, brenda datës së 25 të muajit.Pajtimtari duhet të marrë dhe të ruajë kopjen e tij të dokumentave, që vertetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e fatures.

Operatori brenda 15 ditëve pas afatit të pageses, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center(kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pageses apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, të percaktuar nga Operatori si edhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori.

Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 ditëve nga afati i pageses së fatures,Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë përkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast Operatori do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes së përkohëshme apo përfundimtare.

Nëse pajtimtari përmbush shlyerjen e detyrimit, Operatori do të riaktivizojë shërbimin brenda 2 (dy) orëve nga momenti që Klienti ka dorëzuar mandatin pagesën perkatëse.

Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pageses së fatures, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 ditë përpara ndërprerjes. Pas kesaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimtari.

**4.3** Nëse Klienti do të kryejë pagesën nëpërmjet Bankës ai do të përdorë numrat bankar të Operatorit si më poshtë:

|                       |                 |                   |
|-----------------------|-----------------|-------------------|
| Intesa San Paolo Bank | Raiffeisen Bank | BKT               |
| 201 978 35 301 (Lek)  |                 | 0101803820 (Lek)  |
| 411/403222676 (Lek)   |                 |                   |
| 201 978 35 302 (Euro) |                 | 8002803820 (Euro) |
| 411/403222676(Euro)   |                 |                   |
| 201 978 35 303(USD)   |                 | 8003803820(USD)   |

## **5.TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT**

**5.1**Pajtimtari duhet të veprojë në përputhje me ligjet dhe rregullat e përdorimit të shërbimeve të telekomunikacionit, dhe nuk duhet të veprojë në mënyrë joligjore ose të papërshtatshme që dëmtojnë Klientët e tjerë, Operatorin, ose një nga shërbimet e tjera të ofruara nga Operatori. Veprime të papërshtatshme nënkuptojnë, por pa u kufizuar në to:

5.1.1Ndonjë tentativë për të lokalizuar ose identifikuar të dhënat personale të përdoruesve të tjerë në rrjet (emri përdoruesit/fjalëkalimi).

5.1.2Ndonjë tentativë për kalim të paautorizuar në të dhënat ose sistemet e përdorura për parashikimin e shërbimeve.

5.1.3Trasmetimin e mesazheve të konsideruara si bulk-emaile në listën përdoruesve të e-maileve pa miratimin paraprak të tyre (spamming).

5.1.4Ndonjë tentativë për të ndërprerë përdorimin nga palët e tjera ( mospranim i sulmit të shërbimit).

5.1.5Ndonjë veprim jo ligjor si shpërndarja joligjore, e piratuar e materialeve pornografik.

**5.2**Emri i Klientit/ Fjalëkalimi i të dhënave janë ofruar për përdorim eksklusiv të Klientit.

**5.3**Interneti është Medie e Lirë. Klienti duhet të përdorë në mënyrë të kujdesshme shërbimin dhe të parandalojë përdorimin nga fëmijet të materialeve të dëmshme. Në të gjitha raste Operatori nuk mban përgjegjësi për përdorimin dhe ose aksesin në materialet joligjore ose ofenduese, gjithashtu në mos zbatimin e ndonjë filtrimi të mundshëm..

**5.4**Klienti detyrohet të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të venë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve. Klienti është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar. Në rast të konstatimit të veprimeve të tilla, si dhe në cdo rast kur Klienti sillet në mënyrë joligjore kundrejt Klienteve të tjerë dhe kundrejt Operatorit, Operatori ruan të drejtën të ndërpresë shërbimin dhe njëkohësisht t'i drejtohet Gjykatës për shpërblimin e dëmit përkatës.

**5.5**Klienti duhet të njoftojë Operatorin përpara se të kryejë ndryshimin e pajisjes (router, pc, kartë rrjeti, etj. nëse keto pajisje janë vendosur nga Operatori) me anë të së cilës lidhet me rrjetin e Operatorit. Klienti detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetiake të paraqitura në këtë Kontratë brenda 5 (pesë) ditëve.

**5.6**Shërbimi i ofruar nga Operatori është për përdorim eksklusiv të tij. Klienti nuk ka të drejte të rishesë, rishpërndarje ose të përdorë shërbimin për qëllime tregtie. Në mënyrë të shprehur Klientit nuk i lejohej të përdorë shërbimin për të realizuar thirrje automatike, shitje televizive, marketing televiziv, apo dërgim masiv nëpërmjet faksit. Klienti nuk lejohej të ofrojë shërbime ( me ose pa pagesë) tek rezidentët e tjerë ose palëve të treta jashtë vëndit. Klienti nuk ka të drejte të dhurojë, lëviz, japë me qera ose të shesë tek palët e treta.

**5.7**Klienti detyrohet, nëse është e nevojshme dhe në koordinim me Operatorin, të lejojë të verë në dispozicion të personelit të Operatorit ambientet e tij, që të kryejë instalimin e rrjetit të telekomunikacionit, mirëmbajtjen dhe riparimin rrjetit që i shërbejnë ofrimit të shërbimit të telekomunikacionit. Gjithashtu ai është i detyruar të mbajë në kushte të mira kabllin lidhës brenda ambienteve të tij. Kjo pjesë e lidhjes është pronësi e Klientit dhe Klienti ka përgjegjësinë të riparojë dëmet. Operatori nuk mban përgjegjësi për mos

ofrimin e shërbimit në rast se ndërprerja ndodh për arsye të dëmeve në lidhjen e brëndshme.

Klienti është përgjegjës kundrejt Operatorit në lidhje me sigurimin e lejes dhe autorizimit nga palët e treta për punët e përmendura më sipër, në rast se keto palë kanë të drejtë të refuzojnë kryerjen e këtyre punëve si në ambientet e Klientit ashtu dhe në ndërtesën e Klientit ose në pronësinë e përbashkët.

**5.8**Klienti nuk mund t'jua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë të tretëve.

**5.9**Të mos përdorë dhe të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimin e ofruar nga shoqëria për qëllime që bien ndesh me moralin dhe me ligjin.

**5.10Për shërbim E-mail Klienti ka këto të drejtat dhe detyrime:**

Të mos përdorë shërbimet e- Email për t'u bërë pjesëtare ose të ndihmojë të tjerët të bëhen pjestarë në sjellje ilegale ose abuzuese, përfshirë këtu pa përjashtim paragrafët e mëposhtëm:

5.10.1Ngarkimin, postimin ose trasmetimin e ndonjë përmbajtjeje që është e paligjshme, dëmтуuese, kërcënuese, shpërdoruese, vulgare, ndërhyrëse në privatësinë e tjetrit, urrejtëse ose raciale, etnike ose përndryshe e papranueshme, sipas gjykimit tone.

5.10.2Dëmtimin e fëmijëve në çdo lloj forme.

5.10.3Të imitosh ose sillesh si një person ose biznes përfshirë këtu dhe jo vetëm e kufizuar në një forum, guide, ose të keqpërfaqësosh lidhjen tënde me këtë person apo biznes.

5.10.4Të fshish ose të manipulosh të dhënat emërore të dërguesit, adresat IP, emrat e servërave, adresat e email-it, në mënyrë që të zhduket origjina e çdo përmbajtjeje.

5.10.5Ngarkimin, dërgimin apo trasmetimin e ndonjë përmbajtjeje që ju nuk keni të drejta për të trasmetuar përkundrejt çdo ligji apo marrdhënie besimi (siç është një informacion i brëndshëm, personal apo konfidencial mësuar apo i nxjerrë si pjesë e marrëdhënieve të punësimit ose nga ndonjë marrëveshje për mos nxjerrje informacionin).

5.10.6Ngarkimin, dërgimin, apo trasmetimin e çdo përmbajtjeje që dhunon një patent apo markë të rregjistruar, të drejtën e autorit, publicitet apo të drejta pronësie të çdo pale.

5.10.7Ngarkimin, dërgimin apo trasmetimin e çdo reklame të paautorizuar, materialeve promociionale, emaileve të parëndësishme, skemave piramidale apo çdo lloj forme tjetër përveç atyre zonave të shërbimit që janë caktuar për këtë qëllim.

5.10.8Ngarkimin, dërgimin, apo trasmetimin e çdo materiali që përmban viruse të softwarë-ve dhe çdo kod i kompjuterik ose programeve të përcaktuara për të ndërprerë, shkatërruar ose kufizuar funksionet e çdo kompjuteri ose pajisje telekomunikuese.

5.10.9“të marrësh peng” ose të mërzhisësh një tjetër.

5.10.10Të mbledhësh ose të ruash të dhëna personale për përdoruesit e tjerë.

5.10.11Shitja, shkëmbimi ose shpërndarja tek një palë e tretë të adresës së emailit të një personi pa njohurinë dhe aprovimin e personit në fjalë për ta nxjerrë këtë adresë.

## **6 . TË DREJTAT DHE DETYRIMET E OPERATORIT**

### **Shërbimi Internet dhe Telefoni**

**6.1**Operatori detyrohet të ofrojë shërbim telekomunikacioni dhe interneti 24 orë/ditë, sipas standarteve teknike.

**6.2**Operatori detyrohet t'i sigurojë mbështetje teknike Klientit për problemet e lidhura me shërbimin e ofruar. Operatori mund të ofrojë mbështetje teknike kundrejt pagesave shtesë, pas evidentimit të problemit që ka ndodhur, në rast se ky problem nuk përfshihet në përgjegjësitë e Operatorit dhe fillon mbas pikës ndarëse.

**6.3**Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendose ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) diteve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

**6.4**Ne rast se problemi zgjat me shume se 3 (tre) dite nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon nderprerje të Kontrates, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarise pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin objekt kontrate , si dhe demshperblimin për shërbimin e munguar.

**6.5**Ne rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilesise se parashikuar në kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kesaj kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% të tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit perkates, për çdo ditë mungese cilesie/vonese riparimi defekti ,por jo me shume se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).

**6.6**Operatori detyrohet të shqyrtojë menjëherë çdo kërkesë ose ankesë të Klientit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarrëveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të percaktuara në këtë Kontratë Shërbimi.

Klienti duhet të bëjë të ditur dhe të raportojë tek Operatori problemin me detaje, nëpërmjet një fax-i apo duke telefonuar në Departamentin e Suportit Teknik. Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e problemit, ose në angazhimin për zgjidhjen e problemit nëse Klienti raporton problemin në ndonjë mënyrë tjetër përveç asaj të përmendur më sipër.

**6.7**Operatori garanton se nuk do të çënojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Klientit.

**6.8**Operatori ka të drejtën të modifikojë pa njoftim paraprak karakteristikat e shërbimit.

6.8.1 Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shume shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontrate , vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:

- Nepermjet njoftimit individual (mund të jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center – Shërbimi i Klientit) të pakten 30 (tridhjetë) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave publikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshije adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave , në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

- Nepermjet mjeteve të informimit publik , jo me pak se 7 (shtatë) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të behet për jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

6.8.2 T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhe pajtimtari , duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë;

i) Informacion të plote dhe të qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në pakete/oferte dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar;

ii) Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit , menyra e tarifimit pas kohës minimale , njësia e matjes për tarifimin (p.sh sekonda, intervale kohore, M/byte etj.), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore të tyre, etj.

iii) Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur  
iv) Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtesinë e internetit.

6.8.3 Te kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo me pak se 3 (tre) dite rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/upload”(nese ka të tille) të percaktuara në Aneksin 1 të Kontrates.

6.8.4 Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit ,apo edhe vendodhjes nese është e aplikueshme (portabiliteti i numrit) dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve (nese një detyrim i tille i është vendosur operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

## **7. ZGJIDHJA DHE INFORMACION TEKNIK dhe CILESIA**

**7.1** Klienti nuk duhet të ndërhyjë në pajisjet që janë instaluar për të siguruar shërbimet e telekomunikacionit dhe që i perkasin Operatorit, vetëm në qoftëse është instruktuar nga Operatori për të mirëmbajtur apo për arsye riparimi.

**7.2** Klienti ka përgjegjësinë të mirëmbajë rrjetin e brëndshëm dhe pajisjet që lidhen me të dhe të sigurojë që punon sipas specifikimeve të prodhuesit dhe për qëllimin që përdoret. Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në rast se pajisja e klientit/ose rrjeti i brëndshëm nuk funksionon mirë apo pengon rrjedhën normale të shërbimeve që ofrohen nga Operatori.

**7.3** Në momentin e nënshkrimit të kontratës të dy palët bien dakort për instalimin e CPE( Pajisjet në Ambjentet e Klientit). Garancia e pajisjeve të instaluar tek Klienti do të jetë efektive vetëm në rast se pajisjet janë instaluar dhe shitur nga Operatori dhe kjo garanci do të jetë në përputhje me kushtet dhe instruksionet e dhëna nga Prodhuesi.

**7.4** Data fillimit të Garancisë së pajisjeve është data e shitjes sipas faturës përkatëse. Në rast se klienti nuk mund të provojë shitjen nëpërmjet faturës së shitjes atëherë ai nuk mund të kompesohet në rasti në dëmtimit të pajisjes sipas kushteve të garancisë. Klienti do të përdorë pajisjet në përputhje me Manualin e përdorimit të pajisjeve bashkangjitur.

**7.5** Garancia nuk do të ketë efekt në rast Forcës Madhore, në rastet e problemeve të shkaktuara nga shkarkesat elektrike apo probleme të tjera që vijnë si pasojë e përdorimit në mënyrë të gabuar nga Klienti dhe Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat e shkaktuara si pasojë e këtyre problemeve. Klienti nuk ka të drejtën të modifikojë, ndërhyjë ose të përdorë pajisjet përveç qëllimit të tyre në përputhje me Manualin e përdorimit dhe instruksioneve të Prodhuesit. Në rast se pajisjet dëmtohen Klienti detyrohet të njoftojë Operatorin. Operatori nuk mban përgjegjësi për dëme të shkaktuara nga përdorimi i gabuar ose nga neglizhenca në përdorimin e pajisjes. Klienti është i detyruar të kompesojë Operatorin për dëmtimin e pajisjeve si pasojë e neglizhencës ose përdorimit të papërshtatshëm. Klienti është përgjegjës për çdo humbje, vjedhje, ose dëmtim të pajisjeve të përcaktuara në këtë kontratë. Klienti detyrohet t'i përdorë këto pajisje në përputhje me udhëzimet e përdorimit të këtyre pajisjeve dhe të mos i përdorë ato në mënyrë të paligjshme dhe të mos i keqpërdorë. Klienti është përgjegjës për tokëzimin e duhur të pajisjeve dhe për instalimin e duhur të kablllove të energjisë elektrike. Operatori nuk mban përgjegjësi në rast se pajisjet janë dëmtuar si pasojë e tokëzimit të bërë keq ose në mënyrë të papërshtatshme.

Të gjitha pajisjet e dhëna Klientit nga Operatori për sigurimin e shërbimit telefonisë dhe internetit janë pronë e Operatorit dhe i jepen në përdorim Klientit për

gjithë kohëzgjatjen e shërbimit. Klienti detyrohet që në rastin e zgjidhjes ose përfundimit të kontratës t'i kthejë Operatorit këto pajisje. Në rast se Klienti nuk i kthen pajisjet e instaluar ose kur pajisjet janë të dëmtuara, atëherë ai është i detyruar të paguajë koston e pajisjeve të instaluar.

**7.6** Në vijim të paragrafit të mësipërm, rrjedhimisht Operatori nuk mban përgjegjësi për pajisje të instaluar nga vete Klienti dhe që konsiderohen pronë e tij.

**7.7** Operatori garanton cilesine e shërbimit të ofruar, që ta janë në përputhje të plote me treguesit e paraqitur në informacionin e publikuar në faqen zyrtare të tij dhe të depozituar sipas parashikimeve ligjore në AKEP.

## **8 .SIGURIA E INFORMACIONIT DHE SISTEMEVE**

**8.1** Sipermarresi është i detyruar që, individualisht ose kur është e nevojshme, në bashkëpunim me sipermarres të tjere, të zbatojnë masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve të ofruara prej tyre;

**8.2** Keto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së pershtatshme ndaj rreziqeve të mundshme, të parashikuara;

**8.3** Sipermarresi është i detyruar të informojë përdoruesit e tyre për një rrezik të veçantë, mënyrën sesi rreziku mund të reduktohet nga përdoruesit, si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga përdoruesi, nëse rreziku që ndodh është jashtë masave, që mund të marrë sipermarresi;

## **9.FORCA MADHORE**

**9.1** Asnjëra nga palët nuk mban përgjegjësi për mosekzekutimin e plotë apo të pjesshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë kur kjo gjë ka ardhur si pasojë e forcave madhore ashtu sic parashikon ligji. Në këtë rast palët me mirëkuptim dhe miratim të përbashkët mund të caktojnë një afat tjetër të arsyeshëm për ekzekutimin e mëtejshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë.

**9.2** Pavarësisht nga veprimi i Forcës Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë Shërbimi.

## **10.ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

**10.1** Çdo mosmarrëveshje që mund të lindë nga interpretimi ose zbatimi i kushteve të kësaj kontrate midis dy palëve, do të zgjidhen me bisedime dhe mirëkuptim të ndërsjellë midis palëve në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi.

Ankesat e pajtimtarit në lidhje me vlerën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilesinë e shërbimit të ofruar i dergohen Operatorit brenda 15(pesëmbëdhjete) diteve nga marrja e fatures, për shërbimin e ofruar. Operatori detyrohet të trajtojë ankesën e pajtimtarit brenda 15(pesëmbëdhjete) diteve kalendarike nga marrja e saj, duke argumentuar ligjerisht me shkrim shërbimin e

ofruar dhe duke trjtuar ne detaje ankesen e pajtimtarit. Mjetet e komunikimit per trajtimin e ankeses se pajtimtarit do te jene:

- 1)Poste
- 2)Faks
- 3)Online

Operatori do te arshivoje dosjen perkatese, me ankesat, kerkesat, sugjerimet dhe pergjigjiet e dhena si dhe vendimet apo masat e marra ne rastin e pajtimtarit, brenda 12 muajve.

Pajtimtari i cili nuk bie dakort me pergjigjien apo zgjidhjen e dhene nga Operatori, ka te drejten te filloje proceduren e zgjidhjes se mosmarreshjes duke iu drejtuar 1) AKEP sipas parashikimeve te Ligjit 9918 dhe Regullores Nr. 29 date 29.05.2013 "Për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve Ndërmjet Pajtimtarëve dhe Sipërmarrësve te Komunikimeve Elektronike"

2)Gjykates kompetente sipas parashikimeve te Kodit te Procedures Civile.

**10.2**Kur midis palëve nuk arrihet zgjidhja e çështjeve me mirëkuptim dhe kontrata shkelet nga njëra palë, pala tjetër i drejtohet për zgjidhje Gjykatës së rrethit Gjyqësor Tiranë.

## **11 ZGJIDHJA E KONTRATES**

11.1. Ne rast te moszbatimit te Pajtimtarit te detyrimeve te percaktuara ne kete kontrate, Operatori ka te drejte t'i nderprese Pajtimtarit sherbimin qe i ofrohet dhe te zgjidhe kontraten duke kerkuar demshperblimin perkatese.

11.2 Operatori ka te drejte qe ne cdo moment te zgjidhe kontrate me efekt te menjehershem ne rast te shkeljes se detyrimeve thelbesore nga ana e Pajtimtarit, per shkaqe te arsyeshme si: shperndarja e programeve pornografike, kryejra e veprimeve abuzive ose sulme abuzive, sulme hakerimi etj, duke i kerkuar Pajtimtarit edhe pergjejesine ndaj paleve te treta te cilat jane demtuar, si dhe shperblimin e demit ndaj Operatorit per dem te shkaktuar.

## **12 HARTIMI I KONTRATËS**

**12.1**Kontrata se bashku me anekset perkatese pjese integrale e kesaj kontrate , hartohet ne dy kopje te barazvlefshme. Çdo njera prej tyre ka permbajtje te njejte ligjore dhe secila pale do te mbaje nje kopje.

## **13 JURIDIKSIONI**

Kjo kontrate eshte hartuar dhe udhehiqet nga legjislacioni shqiptar. Te gjitha anekset jane pjese integrale e saj duke u interpretuar sipas ligjit ne teresine e kontrates.

## **14 NJOFTIME**

**14.1**Çdo njoftim për ndryshim të kushteve dhe termave të kësaj kontrate, kërkesë apo çdo lloj komunikimi i lejuar për t'u dhënë në bazë të kësaj kontrate ndërmjet palëve, do të bëhet me e-mail ose me shkrim në adresat e mëposhtme, duke patur parasysh që të dërgohet sa më shpejt:

Pajtimtari do te informohet per te gjitha modifikimet e propozuara ne kushtet e kontrates brenda nje periudhe jo me vone se 30 dite perpara dates se propozuar per hyrjen ne fuqi te ketyre modifikimeve. Ne rast se Pajtimtari nuk eshte dakort me kushtet e modifikuara ka te drejte te nderprese kontraten pa njoftim dhe pa kosto shtese.

## **Operatori**

Rr"Fabrika e Qelqit",Zona Kadastrale 8230,Nr.Pas 2/63, Tiranë

Tel +355 44 800 000

Faks : +355 44 800 001

E-mail [Suport@corp.tring.al](mailto:Suport@corp.tring.al)

## **Klienti**

Adresa: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

## **15 PRIVATESIA E KOMUNIKIMEVE DHE MBROTJA E TE DHENAVE PERSONALE**

Operatori nukdo të nxjerri dhe shpërndajë mesazhet dhe të dhënat përkatëse të trafikut,të dhënat e vendndodhjes dhe të dhënat e nevojshme për të identifikuar pajtimtarin të cilat janë bërë të njohura për shkak të ofrimit të rrjeteve/shërbimeve.

Me qëllim mbrojtjen e konfidencialitetit, asnjë përgjim, ndërhyrje, regjistrim apo mënyra të tjera të ndërhyrjeve ose monitorimit të komunikimeve nga persona të tjerë veç dërguesit dhe marrësit do të lejohen, pa konsensusin e tyre të shprehur, përveç kur është e parashikuar me ligj.

Operatori është regjistruar si një administrator i të dhënave personale nga Komisioni për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Të dhënat lidhur me pajtimtarin nuk do t'u jepen palëve të treta, përveç se me konsensusin e pajtimtarit si konsumator ose ne rastet e parashikuara ne ligj.

Operatori do të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk

është përcaktuar – për një periudhë 12 muaj.

## **16.HYRJA NË FUQI E KONTRATËS**

**16.1**Kjo kontratë fillon efektet e saj nga momenti i nënshkrimit midis palëve.



