

**KONTRATA E PAJTIMIT
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE
RRJETIN FIKS TE OPERATORIT “TELEVIZION KUKESI SH.A”**

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

_____ (person fizik) me Nipt., regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT _____ me seli në adresën: _____, (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 dërgimit të fatures/ njoftimeve me shkrim:

Adresa e postës elektronike: _____

Numër kontakti (celular) _____

Fature elektronike PO JO

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

Në cilësinë e Pajtimtarit, deklaroj se:

- Jam njohur me Informacionin Para-Kontraktor të vendosur në dispozicion nga Operatori, në faqen e internetit të Operatorit;
- Jam njohur dhe pranoj kushtet dhe termat e Kantatës së Pajtimt, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato përkatësisht, përfshirë por pa u kufizuar në: Shërbimet e kontraktuara, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifën, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;

—

- Te dhënat e plotësuara ne Kontratën e Pajtimimit dhe Formularin e AKEP janë te sakta dhe i përkasin personit/subjektit tim, referuar mjetit te identifikimit te paraqitur personalisht prej meje;
- Deklaroj se qëllimi i blerjes se shërbimit është për përdorimin e shërbimit sipas kategorisë Familjar/Biznes dhe ne përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe ne asnjë rast për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo ne kundërshtim me ligjin. Deklaroj qe te dhënat e mësipërme janë te vërteta; Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike janë te sakta dhe do te përdoren për njoftime zyrtare për këtë kontrate si dhe për autentifikime apo shërbime te tjera ne kuadër te kësaj kontrate;
- Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet e mësipërme. Kontrata e Pajtimimit përbehet nga:

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

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

Lidhja 2: Plani tarifor

Aneksi 1 Përfitime te tjera (nëse janë te aplikueshme)

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

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

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

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

Për Operatorin

Pajtimtari

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMIT

NENI 1 OBJEKTI KONTRATES

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

NENI 2 TARIFAT

2.1 Tarifat standarde, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Lidhje dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

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

2.3 Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.

NENI 3 KOHEZGJATJA

3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal të paktën prej ___ muajsh ose 12 muaj ose më shumë. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Lidhjen Nr.2, Plani Tarifor“.

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

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

3.4 Në rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim për përfundimin e kontratës brenda afatit

30 ditor të njoftimit për përfundimin e afatit minimal të kontratës, palët bien dakord se kontrata, kalon në një kontratë me afat të pacaktuar. Gjate afatit të pacaktuar, Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor baze të përzgjedhur në Lidhjen 2.

NENI 4 DETYRIMET

4.1 OPERATORI DETYROHET:

4.1.1 Të mundësojë për pajtimtarin shërbim konform standardeve të parashikuara në këtë Lidhje dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, cilësia e shërbimit të ofruar nga Operatori mund të ndikohet nga faktorë të tjerë, të cilët janë jashtë kontrollit të Operatorit, duke përfshirë por mos u kufizuar me zonën e mbulimit, distancën, teknologjinë e ofrimit të shërbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., që mund të ndikojnë në parametrat e shërbimit të ofruar.

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

4.1.3 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës.

4.1.4 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit e saj. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

4.1.6 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj

Operatorit, por ne çdo rast me kusht qe pagesa te jete kryer përpara përfundimit te kontratës.

4.1.7 Te njoftoje 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 kryeje 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 promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohen e kryerjes se thirrjeve apo përdorimit te internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfarë përfshihet ne pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, përfshire tarifate e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor te aplikuar për shërbimet si kufizime te përdorimit, koha e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit te kohës

minimale ose tejkalimit te kufizimit, njesia e matjes për tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, etj.

iii. Shërbimet shtese te përfshira ne paketën e zgjedhur.

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

4.1.13 Te mos 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/email/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, që kanë tarifim të përshkallëzuar, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload", deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese për përdorim mbi kufizimin (tarife për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh në PC, etj) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload" (nëse ka të tillë).

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

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit të aksesit në internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri në shpejtësinë që i korrespondon shpejtësisë së përzgjedhur nga Pajtimtari në planin tarifor përkatës dhe Operatori do të bëjë përpjekjet maksimale në lidhje me këtë.

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

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

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

□ Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit,

provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 ore përpara përfundimit të tij efektiv.

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

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

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

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

4.1.28 Te njoftojë me shkrim/sms/etj, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj kontrate në rast mos përmbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.

4.1.29 Te trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

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

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

4.1.34 Te mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi, në lidhje me këtë.

4.1.35 Te mundësoje për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagese ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një pale e tretë në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

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

4.1.37 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj dhe duhet të behet i vlefshëm për pajtimtarët 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 defekteve apo zgjidhjen e ankesës së pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit të kontratës apo nga data e

konstatimit të defektit ose paraqitjes së ankesës nga pajtimtari. Për ankesa specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjedhjes mund të jete me e gjatë se 3 dite, por në të gjitha rastet jo me 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 koston e amortizimit.

4.2.2 Te kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe të

marre dhe ruajë kopjen e dokumentave që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

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

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

4.2.2 Te mos përdorë 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 keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.4 Te mos përdorë 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 kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbytjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcejë 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 Të mos kalojë apo transferojë të tjetër të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të këtij 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 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 Të mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresat interneti të papërshtatshme.

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'u lejojë akses palëve 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 godines për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godines.

4.2.16 Të 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 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 marre në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, në rastet e perfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e perfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i

lind e drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për perfundim Kontrate.

4.2.18 Të 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 DREJTE:

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

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

5.1.4 Të bejë ndryshime të përmirësimeve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.

5.1.7 Të 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 vendosë në diskrecion të tij ndryshe.

5.10 Të 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 Të 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 ne pronën apo godinen dhe kushte te tjera te ngjashme.

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

Ka perdorur 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 shërbimit 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;

Përbajtjen e informacionit te transmetuat 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 këto rrjete;

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

Mungesën e ofrimit te shërbimeve ose cilësinë e dobët te tyre gjate testimave qe kryhen nga operatori me qëllimin për te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qellim përmirësimin apo efektshmerine e

shërbimit te ofruar, vetëm subjekt per pajtimtarin duke e mbajtur ketë te fundit te informuar paraprakisht.

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

5.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE:

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

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

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

5.2.4 Te përcaktojë 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 përpara datës se pezullimit.

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

muaj.

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

sipas listës së çmimeve në fuqi. shërbimit/shërbimeve.

5.2.9 Te mos paguaje ndonjë tarifë gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç asaj të pezullimit të shërbimit, e cila është e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim shërbimi.

5.2.10 Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet me vete. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

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

5.2.12 Te marrë pa pagesë fatura për shërbimet, si edhe të ketë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë të këtij të fundit pa pagesë për periudhën paraardhëse.

5.2.13 Në rastet kur operatorin, nuk ekzekutohen brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprerë dhe pajtimtari do të gëzojë të gjitha të drejtat dhe detyrimet e

parashikuara në këtë Lidhje.

NENI 6 FATURIMI

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

6.2 Fatura i dorëzohet Pajtimtarit në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Për kategorinë jo individ,

fatura do të komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

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

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

6.3.2 Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri të dita e fundit e muajit kalendariq.

6.3.3 Tarifën e pajtimtimit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë 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 në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi për mbi pagesën në rastin e

parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

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

6.6 Në faturën dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin: -

Afatin e pagesës së faturës;

- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;

- Pagesat shtese;

- Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim të

shërbimeve etj.);

- Numër kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirtjet 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 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 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. Përfundim 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, te afateve te percaktuara ne ketë 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 thirtjet 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 ketë paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas ketij 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 ketij 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 aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

8.8 Shuma te mbitarifuar per shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuara 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 PER FUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES

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 ketij 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 mëdhore.

9.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj ketë 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 paraqitet pas datës 25, kontrata do të konsiderohet e përfunduar ne ditën e fundit të muajit pasardhës.

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

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

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

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

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

Përfundimi dhe ndërprerja e një/ disa prej shërbimeve në mënyre të njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

NENI 10 RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE

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

10.2 Operatori nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të kryera nëpërmjet rrjetit të Operatori,

përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

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

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, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të 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 (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes së debitoreve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të treteve për llogari të Operatori, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të Operatori, përfshirë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojnë dem, për të mbushur detyrimet ligjore dhe

rregullatore ne lidhje me procedurat ligjore, përfshire dhe mbrojtjen ne procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e te dhënave te treteve me qellim mbledhjen e detyrimit te pashlyer ne rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për ketë arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij munden qe, here pas here, te kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS ne lidhje me shërbimin e ofruar dhe te pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo kufizuar ne: furnizimi i shërbimit te asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes se mesazheve ose te pagesave etj.).

10.6 Me pëlqimin paraprak te pajtimtarit, Operatori mund te kontaktoje kete te fundit nëpërmjet postes/ telefonit/e-mail apo SMS ne lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja qe Operatori ofron. Ne rast se pajtimtari vendos te mos marre me komunikime te kesaj natyre, mund ta kërkoje ketë ne çdo moment dhe pa pagese, me kërkesë ne dyqane ose nëpërmjet aplikacioneve qe Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

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

10.8 Operatori do te ruaje te dhënat personale te pajtimtarit ne përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara ne legjislacionin ne fuqi dhe do t'i beje te vlefshme për pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, persa kohe qe ende disponohen nga Operatori.

10.9 Te dhënat mbi numrin personal te identifikimit te pajtimtarit mund te përdoren per rigjenerimin e te dhënave nga sipërmarrësi ne gjykate.

10.10 Operatori garanton se nuk kryen përgjime te komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shtetërore te përcaktuara ne

Ligjin Nr. 9157 date 04.12.2013 “Per pergjimin e telekomunikimeve”(i ndryshuar).

10.11 Ne përputhje me parashikimet ligjore, ne lidhje me te dhënat personale qe përpunohen nga Operatori, ju ne çdo kohe keni te drejtat si vijojnë:

e drejta për akses, e drejta për te kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, e drejta për te mos qene pjese e vendimmarrjeve automatike, e drejta për te 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 te kërkesës tuaj. Ne çdo rast për ekzekutimin e

kërkesave Operatori mund te kërkoje informacion shtese për identifikimin e sakte tuaj për te shmangur qe informacioni juaj te përhapet tek persona te paautorizuar.

NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME

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

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

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

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

11.5 Ndryshimet e Termave te Përgjithshme te Kontratës mund te aplikohen vetëm pas njoffimit përkatës te tyre tek AKEP.

ANEKSI 1

Lista e tarifave standard dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave

TARIFAT STANDARTE

Tarifa e regjistrimit: _____ Lek

Tarifa mujore e shërbimit Internet: _____ Lek

Tarifa te tjera: _____ Lek

Emërtimi i pajisjes se dhëne ne përdorim nga Operatori: _____ Numri

MAC i pajisjes: _____

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

a- Nëpërmjet numrit +355(0) 672711111 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 kukestv.al@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, mbeshtetur ne te dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konforme rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontratën e Pajtimit.

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

6- Përgjigja për ankesën i dërgohet pajtimtarit nëpërmjet mënyrave te komunikimit si me poshtë vijon:

Poste;

SMS;

Telefonate;

adrese elektronike (email);

7- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhëne nga Operatori, pajtimtari mund te kërkojë nga AKEP-i te zgjidhe mosmarrëveshjen me Operatori, ose te ndjeke kërkesën ne rruge

gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet

te përmbaje fakte dhe prova, ne te cilat është bazuar. Kërkesa duhet te paraqitet ne AKEP brenda 15

ditëve pasi pajtimtari te ketë marre përgjigjen me shkrim nga Operatori.

8- Operatori mban një regjistër te veçante për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve te kontratës.

FORMULAR REGJISTRIMI

PER PERDORUESIT E SHERBIMIT AKSES NE INTERNET
Plotesimi i formularit behet me germ a te medha shtypi

<input type="checkbox"/> INDIVID	<input type="checkbox"/> PERSON FIZIK <input checked="" type="checkbox"/> PERSON JURIDIK <input type="checkbox"/> INSTITUCION PUBLIK E TE TJERE
Emri i personit fizik/juridik/institucionit publik e te tjere <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	
Numri i dokumentit te regjistrimit ne organin tatimor (Certifikate / NIPT): <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> </div>	
Adresa e plote: <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> </div>	

INFORMACION I PERDORUESIT	
Emri	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> </div>
Atesia	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; display: flex; justify-content: space-between;"> </div>
Datelindja	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> </div>
Vendlindja;	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Rrethi	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Shteti	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Shtetesia	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>

REGJISTRIMI PRANE OPERATORIT BEHET NGA :	<input type="checkbox"/> Përdoruesi	<input type="checkbox"/> Personi i autorizuar	<input type="checkbox"/> Kujdestari ligjor
--	-------------------------------------	---	--

Dokumentat e nevojshem per regjistrim : <input type="checkbox"/> Pasaporte (E zakonshme Sherbimi Diplomatike) (depozitohet fotokopje), ose <input type="checkbox"/> Leternjoftim (depozitohet fotokopje), ose <input type="checkbox"/> Certifikate lindje me fotografi (depozitohet) <input type="checkbox"/> Certifikate familjare/Vendim gjykate(per rastin e regjistrimit nga kujdestari ligjor) (depozitohet) <input type="checkbox"/> Autorizim / Prokure per rastin e regjistrimit nga Personi i autorizuar (depozitohet)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Dokumenti i identifikimit</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> Numer <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> Data e leshimit (data-muaji-viti) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30%; height: 20px;"></div> </div> </td> </tr> </table>	Dokumenti i identifikimit	Numer <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>	Data e leshimit (data-muaji-viti) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30%; height: 20px;"></div> </div>
Dokumenti i identifikimit				
Numer <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>				
Data e leshimit (data-muaji-viti) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15%; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30%; height: 20px;"></div> </div>				

KUJDES! Deklarimet e te dhenave te rreme apo paraqitja e dokumentave te falsifikuara per regjistrim ,perbejne krime te falsifikimit dhe/ose perdorimit te dokumentave te falsifikuara, qe parahikohen nga nenet 186, 189 ose 191 te Kodit Penal te Republikes se Shqiperise.	
_____ Përdoruesi / Kujdestari ligjor (per përdoruesit nen moshen 18 vjec)	_____ Data e regjistrimit (data-muaji-viti)
_____ (emer mbiemer)	_____ (nenshkrimi)
Shenim: Ne rastet e parashikuara me ligj te dhenat e ketij formulari u vihen ne dispozicion autoriteteve te percaktuara ne Kodin e Procedures Penale, ne baze te kerkeses se tyre.	

Per Operatorin ;

_____ (emer , mbiemer i personit te autorizuar) _____ (nenshkrimi)

Per cdo informacion ne lidhje me regjistrimin, kontaktoni me operatorin ne numrin _____ (pa pgese)

_____ Miratuar me Vendimin e AKEP Nr. 2422 date 19.02.2014.