



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
-Këshilli Drejtues-

V E N D I M

Nr.1857, datë 23.03.2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm dhe shërbimin e Akses në Internet për sipërmarrësin Abcom sh.p.k”

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

1. Z. Piro	Xhixho	Kryetar
2. Z. Alban	Karapici	Anëtar
3. Znj. Alketa	Mukavelati	Anëtar
4. Z. Benon	Paloka	Anëtar
5. Znj. Zamira	Nurçe	Anëtar

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 23.03.2012, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ligjin nr. 8480, datë 27.5.1999, “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” dhe Rregullores së Brendshme të AKEP-it, shqyrtoi çështjen me objekt:

Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm dhe shërbimin e Akses në Internet për sipërmarrësin Abcom sh.p.k.

BAZA LIGJORE:

1. Pika 5, neni 99 të ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (**Ligji nr. 9918**);

2. Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (**Ligji nr. 9902**);
3. Neni 15, e vijues të ligjit nr. 8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Procedurave Administrative” (K.Pr.A);
4. Pika 17, e nenit 21, të “Rregullores së Brendshme të AKEP” (**Rregullorja e Brendshme**), miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të ERT-së, nr. 170, datë 24. 04.2004, e ndryshuar dhe në fuqi sipas pikës 3, të nenit 138, të ligjit nr. 9918;

K Ë SHILLI DREJTUES:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa nr. 1685 prot., datë 31.10.2011 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Abcom sh.p.k, “*Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin*”;
- Shkresa nr. 618 prot, datë 27.1.2012 e sipërmarrësit Abcom sh.p.k depozituar në AKEP, “*Mbi kontratën tip të pajtimtarit*” (AKEP : nr. 19/13 prot, datë 30.1.2012);
- Projektvendimin për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Abcom sh.p.k”;
- Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**);

si dhe duke i’u referuar diskutimeve në mbledhje mbi çështjen, bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

1. Abcom sh.p.k, me shkresën nr. 618 prot, datë 27.01.2012, “*Mbi kontratën tip të pajtimtarit*” (AKEP : nr. 19/13 prot, datë 30.1.2012), ka depozituar modelin e Kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin publik telefonik të qendrueshëm dhe për shërbimin Akses në Internet;
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar nga Abcom sh.p.k rezulton se kontrata nuk siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9918, datë 19.5.2008, ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 si dhe praktikave më të mira rregullatore në vendet e BE dhe të rajonit;
3. AKEP, me qëllimin e mbrojtjes sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - a. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të pershtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe

- b. Objektivat rregullatore per mbrojtjen e interesave të perdoruesve te shërbimeve te komunikimeve elektronike, te shprehur ne germat ‘a’ dhe ‘b’, pika 3, neni 7 i ligjit 9918.

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin e telefonisë së qendrushme dhe Shërbimit Akses në Internet, e depozituar nga Abcom sh.p.k me shkresen nr. 618 prot, datë 27.01.2012;

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Këshilli Drejtues, duke konsideruar rëndësinë e miratimit të këtij dokumenti për sipërmarrësin dhe për pajtimtarët,

V E N D O S:

1. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Abcom sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të qëndrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
2. Abcom sh.p.k të zëvendësoje kontratat ekzistuese me kontratat e reja, brenda datës 09.05.2012;
3. Abcom sh.p.k. të publikoje në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të kontratave Tip, të miratuara me këtë Vendim;
4. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit www.akep.al

Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit të tij.

K R Y E T A R I
Piro XHIXHO

ANËTARË:

1. Alban KARAPICI
2. Alketa MUKAVELATI
3. Benon PALOKA
4. Zamira NURÇE

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE
ABCOM SH.P.K., ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK
TE QENDRUESHEM DHE SHERBIMIT AKSES NE INTERNET**

KUSHTET E KONTRATËS

5.1 BAZA LIGJORE

5.1.1 Kontrata e pajtimit hartohet në zbatim të:

Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2002 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise”;

Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve”;

Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale”;

Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperisë.

5.1.2 Ofruesi i Shërbimit është pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare me Autorizimin sipas Vendimit të KD nr.598, datë 26.12.2008, për ushtrimin e veprimtarisë në fushën e komunikimeve elektronike për ofrimin e shërbimeve të përcaktuara në pikën 3 “Shërbimi”, për shërbimet e pikave 3.1 dhe 3.2, për Internetin dhe Shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm më poshtë quajtur “Shërbimi”.

5.1.2 Pajtimtari dëshiron të përfitojë dhe të përdorë Shërbimin e ofruar nga Ofruesi i Shërbimit për nevojat e tij sipas përcaktimeve të vendosura në këtë kontratë.

5.2 OBJEKTI

5.2.1 Kjo kontratë përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra tjetrës si rrjedhojë e përdorimit nga Pajtimtari të Shërbimit të ofruar nga Ofruesi i Shërbimit për ofrimin e shërbimeve të përcaktuara në pikën 3 “Shërbimi”, për shërbimet e pikave 3.1 dhe 3.2:

- Internetin dhe

-Shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm.

Shërbimi i pikës 3.3, Shërbimi i Televizionit Kabllor Dixhital është objekt i kushteve dhe termave të përgjithshme të vecanta, që mbulohen me nje dokument te vecante dhe nenshkruhet nga te dy palet.

5.2.2 Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e Ofruesit të Shërbimit, nëpërmjet të cilit mundësohet ofrimi i Shërbimit, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë për Pajtimtarin.

5.2.3.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.

2. Tarifatat 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”.

5.3. KOHËZGJATJA

5.3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat 12 (dymbëdhjetë) mujor, duke filluar nga data ___/___/201___, deri më datën ___/___/201___, dhe mund të rinovohet me të njëjtat kushte ose me kushte të reja sipas marrëveshjes së palëve. Kontrata hyn në fuqi në datën e nënshkrimit të saj nga palët.

5.3.2 Kërkesa për rinovim nga secila palë duhet t’i dërgohet palës tjetër 1 (një) muaj më përpara.

5.3.3 Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të tij nga Ofruesi i Shërbimit. Aktivizimi i Shërbimit do të kryhet brenda. (____) ditëve nga data e pagimit të tarifës së instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit nga Pajtimtari.

5.4. MËNYRA E PAGESËS

5.4.1 PAGESA për instalim dhe konfigurim të Shërbimit kryhet nga Pajtimtari vetëm 1 (një) herë përpara instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit brenda 2 (dy) ditëve nga nënshkrimi i kontratës. PAGESA për instalim dhe konfigurim është pagesë e pakthyeshme në çdo situatë.

5.4.2 PAGESA mujore për Shërbimet sipas llojit të Shërbimit paguhen nga Pajtimtari përpara fillimit të periudhës së shërbimit kundrejt fatures së lëshuar nga Ofruesi i Shërbimit.

5.4.3 Pajtimtari mund t’i kryejë pagesat e përcaktuara në paragrafet 5.4.1 dhe 5.4.2 të këtij neni me lekë në dorë “cash” pranë zyrës së shitjeve të Ofruesit të Shërbimit, ose me transfertë bankare në numrat e llogarisë bankare të Ofruesit të Shërbimit të shënuara në faturën mujore përkatëse, ose nëpërmjet Debitimit Direkt nga llogaria e tij rrjedhese.

5.4.4 Në rast se Pajtimtari do të zgjedhë ofertën specifike një vjeçare të kësaj kontrate atëherë Pajtimtari nuk mund të përfundojë këtë kontratë përpara 1 (një) viti nga data e lidhjes së kësaj kontrate pajtimi.

5.5 TË DREJTAT DHE DETYRIMET E OFRUESIT TË SHËRBIMIT

Sipas kësaj kontrate Ofruesi i Shërbimit:

5.5.1 siguron mënyrën dhe infrastrukturën teknike për vijimin e aksesit të komunikimeve elektronike, nga pika e lidhjes së tij lokale deri tek nyja më e afërt shpërndarëse pranë Pajtimtarit në adresën e dhënë në pikën 1 “Informacion për Palët”, si dhe e lidh Pajtimtarin me sistemin e tij kabllor brenda mundësive aktuale teknike duke vënë në dispozicion të tij pajisjet përkatëse;

5.5.2 instalon dhe konfiguron Shërbimin pasi Pajtimtari ka kryer pagesën për instalim dhe konfigurim brenda 7 (shtatë) ditëve nga nënshkrimi i kontratës;

5.5.3 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm mundëson akses telekomunikacioni për Pajtimtarin, me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare dhe siguron Shërbimin sipas parametrave teknike të përcaktuar në këtë kontratë;

5.5.4 në veçanti për Shërbimin e Internetit mundëson aksesin në internet për Pajtimtarin, me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare si dhe siguron shpejtësinë e parashikuar në pikën 2.1 të kësaj kontrate;

5.5.5 Në veçanti për Shërbimin e Internetit kryen aksesin në sistemet dhe rrjetat e tjera nga interneti, nëpërmjet lidhjes së ofruar nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit në përputhje me rregullat e vendosura nga pronarët e sistemeve dhe rrjetave të tjera, në përputhje me ligjet ndërkombëtare, si dhe nga rregulloret specifike ligjore të vendit që ka në pronësi sistemet dhe rrjetat, si dhe të atyre ku ndodhen fizikisht këto sisteme;

5.5.5./1 Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arihet niveli 80% i kufizimit “download”/’upload” (nese ka te tille) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.

5.5.5./2 Sipas kërkeses së pajtimtarit, të lejoje mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit, apo edhe vendndodhjes nese është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejoje përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendur operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

5.5.6 Përgjigjet për cilësinë e mirë të transmetimit dhe mirëmban pajisjet dhe aparataturat që ofrojnë aksesin brenda standarteve dhe normativave teknike. Çdo pajisje e instaluar nga Ofruesi i Shërbimit për të mundësuar ofrimin e Shërbimit është në pronësi të tij gjatë gjithë kohëzgjatjes së kësaj kontrate si dhe pas përfundimit ose ndërprerjes së saj, pavarësisht nga shkaku;

5.5.7 njofton Pajtimtarin, nëpërmjet:

- a) Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori;
- b) Nepermjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjet) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- c) Nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) dite rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

5.5.8 Ofron çdo muaj faturën përkatëse, që Pajtimtari duhet t'i paguajë Ofruesit të Shërbimit për Shërbimin e ofruar sipas kësaj kontrate, ku pasqyrohet:

- a) periudha e faturimit;
- b) pagesa fikse mujore për shërbimin;
- c) lloji dhe shuma e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
- ç) për shërbimin telefonik përfshihen numrat e thirrur, data, ora, si dhe kohezgjatja e bisedave të kryera (sipas zgjedhjes në Aneks 1);
- d) pagesa përkatëse 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 më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.

5.5.9 Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendrike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

Në rast se problemi zgjat më shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë fatures se muajit në vijim 3% së tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilesie/vonesë riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).

5.5.10 ka të drejtë të ndërpresë apo kufizojë përkohësisht aksesin në Shërbimin e ofruar për përmirësim, modernizim, mirëmbajtje apo për probleme teknike të rrjetit. Për kufizime apo ndërprerje të cilat zgjasin më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, Ofruesi i Shërbimit do të njoftojë AKEP dhe Pajtimtarin (i) të paktën 48 (dyzet e tetë) orë më përpara në rast të nje modernizimi, përmirësimi ose mirëmbajtje të planifikuar të rrjetit, (ii) sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 (dyzet e tetë) orë pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defektet apo dëmtimet e rrjetit;

5.5.11 Në rastet e ndërprerjeve teknike, të cilat nuk janë shkaktuar nga forca madhore ose nga vendosja e gjendjes së jashtëzakonshme, si dhe kur nuk janë lajmëruar më parë dhe kanë penguar pajtimtarin nga përdorimi i këtyre shërbimeve për një periudhë më të gjatë se 24 orë, pajtimtarit i lind e drejta për tu dëmshpërblyer.

5.5.12 ka të drejtë në bashkëpunim me përfaqësuesit e Pajtimtarit të kryejë kontrolle për përdorimin e lidhjes;

5.5.13 në veçanti për Shërbimin e Internetit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën dhe të ndërpresë shërbimin në të gjitha rastet kur Pajtimtari nuk përmbush e plotëson kërkesat për detyrimet e tij në rastet e sulmeve dhe virusimeve të LAN të tij;

5.5.14 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm siguron konfidencialitetin e të dhënave personale të Pajtimtarit, duke përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe paraqitjen e të dhënave në përputhje me legjislacionin në fuqi.

5.5.15. T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

- i informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohen e kryerjes se thirrjeve, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuara.
- ii Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore te tyre, etj
- iii Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
- iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per shpejtësinë e Internetit.

5.5.16 në asnjë rast apo rrethanë, Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë kthimin e pagesës që ka kryer për Shërbimin. Për të shmangur cdo paqartësi, nëse Pajtimtari ndërpret kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, për çfarëdolloj arsye, pagesa e kryer nuk kthehet.

6. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT

Sipas kësaj kontrate, Pajtimtari:

6.1.1 merr në përdorim Shërbimin objekt kontrate dhe do të mbajë përgjegjësi për deklarimin e vërtetë të kategorisë së abonimit;

6.1.2 do të paguajë rregullisht çdo muaj faturën e Shërbimit sipas paragrafit 5 të kësaj kontrate;

6.1.3 mund të kërkojë në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së kontratës ndryshime të karakterit teknik, kur është rasti i shërbimit specifik, për të cilat bihet dakort midis palëve. Në një rast të tillë palët do të nënshkruajnë një shtojcë kontrate;

6.1.4 përdorë Shërbimin, objekt kontrate, vetëm për nevojat e tij dhe nuk mund, në asnjë mënyrë, formë apo rrethanë, ta shesë këtë Shërbim apo t'ja japë aksesin një tjetri, dhe as të lejojë lidhje paralele apo të tjetërsojë objektin e këtij Shërbimi (p.sh. shërbim publik të kufizuar, etj);

6.1.5 në rast se në mënyrë të njëanshme, bën ndërprerje të përkohshme të përdorimit të aksesit për më shumë se 1 (një) muaj kontrata i humbet të gjitha efektet juridike. Pavarësisht nga kohëzgjatja e ndërprerjes Pajtimtari është i detyruar të paguajë për Shërbimin e ofruar gjatë kësaj kohe;

6.1.6 Në rast se mbarimi i kontratës kryhet nga pajtimtari brenda afatit të kontratës prej 12 mujsh, pajtimtari ka detyrim të paguajë pagesën fikse mujore për shërbimet, sipas llojit të shërbimit për muajt e mbetur të periudhës 1 (një) vjecare.

6.1.7 mundëson energji elektrike për të gjitha pajisjet e Ofruesit të Shërbimit që janë të nevojshme për ofrimin e Shërbimit e që instalohen në ambjentet e tij. Pajtimtari është i detyruar të dëmshpërblejë Ofruesin e Shërbimit për çdo dëm të shkaktuar pajisjeve të tij si rezultat i keqpërdorimit dhe kushteve të papërshtatshme të ambjenteve të tij. Pajtimtari është përgjegjës për sigurimin, ruajtjen dhe përdorimin e sigurt të pajisjeve pas instalimit.

6.1.8 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm, Pajtimtari ka të drejtë që me kërkesë paraprake me shkrim ti paraqesë Ofruesit të Shërbimit të dhënat që nuk dëshiron të përfshihen në Numratorin Telefonik të Ofruesit të Shërbimit.

6.1.9 në veçanti për Shërbimin e Internetit, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera, përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mosdërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga lidhja e PTT dhe/ose nga arësye teknike-teknologjike të tjera. Ofruesi i shërbimit, individualisht ose kur është e nevojshme në bashkëpunim me Pajtimtarin, zbaton masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve të ofruara. Këto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së përshtatshme ndaj rreziqeve të mundshme të parashikuara. Ofruesi i Shërbimit informon Pajtimtarin për një rrezik të vecantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Pajtimtari si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga Pajtimtari nëse rreziku që ndodh është jashtë masave që mund të marrë Ofruesi i Shërbimit.

6.1.10 në veçanti për Shërbimin e Internetit, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera, përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mosdërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga lidhja e PTT dhe/ose nga arësye teknike-teknologjike të tjera.

Ofruesi i shërbimit, individualisht ose kur është e nevojshme në bashkëpunim me Sipërmarrës të tjerë, zbaton masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve të ofruara. Këto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së përshtatshme ndaj rreziqeve të mundshme të parashikuara. Ofruesi i Shërbimit informon Pajtimtarin për një rrezik të vecantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Pajtimtari si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga Pajtimtari nëse rreziku që ndodh është jashtë masave që mund të marrë Ofruesi i Shërbimit

6.2 Kompania ka të drejtë të ndryshojë kanalet në platformën e saj pa njoftim.

7. PËRDORIMI, GARANCIA DHE DETYRIME TE VECANTA PËR SHËRBIMIN

7.1 ofruesi i Shërbimit i jep në përdorim Pajtimtarit pajisjet pa pagesë/shpërblim përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Gjatë kohëzgjatjes së kontratës por edhe pas përfundimit të saj, pajisjet do të mbeten në pronësi të Ofruesit të Shërbimit dhe do të kthehen Ofruesit të Shërbimit në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate.

7.2 Pajtimtari do të derdhë si garanci për pajisjet shumë e përcaktuar sipas publikimit të Ofruesit të Shërbimit, e cila do të shërbejë për të mbuluar detyrimet e Pajtimtarit në rast verifikimi të kushteve të parashikuara në këtë kontratë. Nëse nuk do të konstatohen dëmtime në pajisje, qoftë si pasojë e mosrespektimit të rregullave teknike të funksionimit të pajisjeve, apo si pasojë e ndërhyrjes së të tretëve, apo arsye tjetër, shuma e sipërpërmendur e garancisë do t'i kthehet Pajtimtarit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga momenti i përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate.

7.3 Pajtimtari do të (i) përdorë pajisjet vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim nga Ofruesi i Shërbimit duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara; (ii) ruajë pajisjet nga dëmtime të ndryshme që mund të ndodhin si pasojë e ndërhyrjeve nga persona të pa autorizuar; në asnjë rast të tretët nuk do të kryejnë ndërhyrje të paautorizuara në pajisje, në të kundërt Pajtimtari do të konsiderohet përgjegjës për dëmet e mundshme dhe do të paguajë një penaltet të barabartë me _____ (_____), lekë e cila do t'i mbahet nga shuma e lënë si garanci sipas këtij paragrafi.

7.4 Në rast se në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kontratës pajisjet janë jashtë përdorimit për shkak se Pajtimtari nuk ka respektuar kushtet e parashikuara në këtë paragraf, ky i fundit përveç pagesave të tjera të përcaktuara më sipër, do të paguajë edhe vlerën e plotë të pajisjeve të paraqitura nga Ofruesi i Shërbimit.

7.5 Në rast të konstatimit të defekteve, Pajtimtari do të njoftojë menjëherë Ofruesin e Shërbimit; të vetmit persona që mund të hapin dhe të kryejnë ndërhyrje në pajisje janë personat e autorizuar nga Ofruesi i Shërbimit.

8. SANKSIONET

8.1 Nëse Pajtimtari nuk paguan faturën brënda afatit të përcaktuar në paragrafin 5.4.2 duhet të paguajë një kamatë vonesë prej 0.5% për çdo ditë vonese, të llogaritur mbi vlerën e faturës. Në rast se vonesa kalon 20 (njëzet) ditë nga data e faturës, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë t'i ndërpresë shërbimin Pajtimtarit. Rilidhja e Shërbimit do të kryhet brënda 1 (një) muaji nga data kur Pajtimtari ka paguar faturën dhe kamatë vonesat. Gjithashtu, nëse Pajtimtari, brënda 25 (njëzetë e pesë) ditëve nga data e marrjes së faturës nuk ka kryer pagesat sipas kësaj kontrate, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë të ndërpresë Shërbimin dhe të prishë kontratën dhe t'ia kalojë çështjen organeve kompetente për zgjidhje lidhur me shumat e papaguara sipas kontratës.

8.2 Nëse Ofruesi i Shërbimit nuk kryen riparimin e difekteve dhe rivendosjen e Shërbimit për Pajtimtarin brënda afateve të përcaktuara në këtë kontratë, atëhere Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë nga Ofruesi i Shërbimit zbritjen nga çmimi i faturës mujore të pagesës për ditët që Pajtimtari nuk ka përfituar Shërbimin për shkak të mos funksionimit të rrjetit të Ofruesit të Shërbimit.

8.3 Në çdo rast të përfundimit, prishjes ose ndërprerjes së kontratës Pajtimtarit i mbahet pagesa e kryer për instalimin dhe

konfigurimin e Shërbimit

9. NDRYSHIMET

Pajtimtari do të informohet për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës, brenda një periudhe jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve. Në rast se Pajtimtari nuk është dakort me kushtet e modifikuara, ka të drejtë të ndërpresë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtes.

10. ZGJIDHJA E KONTRATËS

10.1 Operatori, brenda 15 diteve 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 kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, të përcaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndërmarret Operatori.

10.2 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pageses së faturës, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dergojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të perkoheshme apo përfundimtare.

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

11. NJOFTIMET

11.1 Të gjitha njoftimet sipas kësaj kontrate, duhet të bëhen me shkrim dhe t'i dërgohen palës përkatëse, në adresën e treguar në këtë kontratë ose në adresë tjetër, që mund të jetë komunikuar me shkrim nga pala.

11.2 Njoftimet dërgohen tek personi i kontaktit i përcaktuar në këtë kontratë për secilën palë, dorazi, me postë të regjistruar, faks, ose e-mail apo çdo mënyrë tjetër, e cila provon vërtetimin e marrjes së njoftimit.

12. JURIDIKSIONI DHE LIGJI I ZBATUESHËM

12.1 Kjo kontratë rregullohet nga legjislacioni shqiptar. Mosmarrëveshjet që mund të rrjedhin nga kjo kontratë, do të zgjidhen në mirëkuptim mes palëve. Në rast se palët nuk do të arrijnë në marrëveshje, konflikti do t'i nënshtrohet për shqyrtim në Gjykatë.

Kjo Kontratë nënshkruhet nga sipërmarrësi dhe pajtimtari, si dhe hartohet në dy kopje një për pajtimtarin dhe një kopje për Sipërmarrësin.

Mora dijeni të plotë dhe pranoj të gjitha kushtet e kësaj kontrate.

Operatori:

Pajtimtari:

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimtit

Numri i Telefonit

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Fatura e sherbimit telefonik:

B.1 Fatura e sherbimeve telefonike per tu derguar pajtimtarit:

- faturë e përmbledhur
- faturë e detajuar, me opsionet:
 - te perfshije te gjithë numrat e thirrur
 - te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:
 - Lokale
 - Te emergjences
 - Pa pagese (0800) etj

C. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____

adrese e-maili _____

D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

D.1 Per sherbimin e Internetit

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te internetit te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

D.2 Per shërbimin e telefonisë së qendrueshme

Ne këtë seksion pasqyrohen të gjitha shërbimet bazë dhe shtesë telefonike (pajtimi i pajtimit, instalimi, thirrjet telefonike etj) të ofruara nga Operatori dhe të zgjedhura nga pajtuesi, tarifimet përkatëse të shërbimeve (përfshirë shërbimet pa pagesë) dhe mënyra e tarifimit.

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund të paraqiten :
 - a- Nëpërmjet numrit të shkurtuar _____ për “Difekte teknike”
 - b- Nëpërmjet numrit të shkurtuar _____ për “Asistencë teknike”
 - c- Nëpërmjet sporteve të Operatorit merret deklaratim shkresor për ankesën.
 - d- Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.

- e- Me email ne adresen : _____
- f- Me fax ne numrin: _____

2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:

- a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
- b- Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimet te kryer nga OPERATORI.
- c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
- d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
- e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

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

4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori