



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

---

**V E N D I M**

**Nr.2010, datë 14.06.2012**

**Për**

**“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Ru-Tel 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 14.06.2012, 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, shqyrtoi çështjen me objekt:

**Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Ru-Tel 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;
5. Rregullore për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012.

### **K Ë S H I L L I D R E J T U E S:**

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Dokumenti i dërguar në formë elektronike nga sipërmarrësi Ru-Tel sh.p.k “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe për Shërbimin Akses në Internet, depozituar sipas Rregullores për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012.
- Projektvendimi për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Kontratës Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Ru-Tel 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. Ru-Tel sh.p.k., regjistruar me nr.AP-U 171-8-1 çertifikate në regjistrin e sipërmarrësve të AKEP, bazuar në Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, kërkon miratimin e Kontratës Tip me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm si dhe të Kontratës Tip me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet.
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar në formë elektronike nga Ru-Tel sh.p.k, rezulton se kontrata në tërësi 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 përshtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe

- b. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në germa 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 Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet, të dërguara nga sipërmarrësi Ru - Tel sh.p.k, regjistruar me nr. AP-U 171-8-1 çertifikate në regjistrin e sipërmarrësve të AKEP.

### **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 Kontratës (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Ru-Tel sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
2. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Ru-Tel sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
3. Ru-Tel sh.p.k të publikojë 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](http://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 PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE RU-TEL  
SH.P.K ME PAJTIMITARIN PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE  
QENDRUESHEM**

**KONTRATE PAJTIMI PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE  
QENDRUESHEM**

*Dt* \_\_\_\_\_

*Numri i Telefonit* \_\_\_\_\_

*Numri i Kontratës* \_\_\_\_\_

*Paketa Familje*

*Paketa Biznes*

E lidhur midis Operatorit RU-TEL, person juridik i regjistruar me Vendimin Nr. 27619, datë 23/02/2002, të Gjykatës së Rrethit Tirane me seli Farke eVogel –Komuna , Tirane , me NIPT K2191500J, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm që me poshte do të quhet Operator që përfaqësohet nga Z.Banush SULAJ dhe Personit Fizik /Juridik

\_\_\_\_\_ me përfaqësues z./znj/  
\_\_\_\_\_ që me tej në kontratë do të quhet  
përdoruesi me kushtet e mëposhtme

Dhe

Personit Fizik /Juridik \_\_\_\_\_  
me përfaqësues z./znj/ \_\_\_\_\_ që me tej në kontratë do të  
quhet përdoruesi me kushtet e mëposhtme

Adresa e Klientit \_\_\_\_\_

Numer alternativ: \_\_\_\_\_

## **1. Objekti i kontrates**

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori Nisatel nëpërmjet rrjetit të tij të Komunikimeve Elektronike.

## **2. Baza Ligjore**

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Per Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e të Dhenave Personale”;
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këto marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

---

Adresa: Rr. “Reshit Çollaku”, Nr. 43, Tiranë

Tel : + 355 4 2259 571

Faks : + 355 4 2259 106

[www.akep.al](http://www.akep.al)

[info@akep.al](mailto:info@akep.al)

### **3. Tarifat dhe shërbimet**

- a) Shërbimet dhe tarifrat 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 paleve.
- b) Tarifrat 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”.

### **4. Afati i kontratës**

Afati i kontratës është 1 (një) vit kalendarik dhe ajo rinovohet me afat të pacaktuar deri në një njoftim me shkrim nga palet sipas kushteve të kësaj kontrate.

### **5. Dhënia e Shërbimeve**

- a) Operatori do të kryejë instalimin për shërbimin/shërbimet e kontraktura brenda 14 diteve pune nga lidhja e kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Pajtimtari. Në rast se Sipermarresi e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Pajtimtari brenda afatit të lartpërmendur, kontrata anulohet dhe Pajtimtarit do t’i kthehet pagesa e kryer.
- b) Operatori mund të ndërpresë dhënie të shërbimit/shërbimeve, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Pajtimtarin:
  - të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;
  - sa më shpejt të jetë e mundur, po jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
- c) Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar është e kontratës:
  - c.1** përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
  - c.2** shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- d) Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t’u shkaktohen pajisjeve të blera nga Pajtimtari, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e tyre, në rastin se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit, ose kur arrihet një marrëveshje e posaçme me Pajtimtarin.

- Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
  - Në rast se problemi zgjat me 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 difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% se tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilesie/vonesë riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).
- e)** Pajtimtari detyrohet të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimin/shërbimet në kundërshtim me rregullat e etikës dhe ligjin.  
Ai nuk duhet të lejojë apo përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të Operatorit apo të sipërmarrësve të tjerë.
- f)** Pajtimtari nuk duhet të përdorë numrin e tij për të ofruar shërbim telefonik për qëllime rishitje të shërbimit.
- g)** Pajtimtari duhet t'u përmbahet udhëzimeve të Operatorit për mënyrën e përdorimit të shërbimit, pajisjeve fundore ose për çështje të tjera.
- h)** Pajtimtari duhet t'i japë Operatorit të gjithë informacionin e duhur në lidhje me shërbimin/shërbimet kur kjo i kërkohet.
- i)** Operatori i siguron Pajtimtarit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin/shërbimet që janë objekt i kësaj kontrate.
- j)** Sipas kërkeses së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit, apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendosur operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.
- k)** T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
- informacion të plote dhe të qarta, 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 çfarë përfshihet në pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

- Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra 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 përkatëse kohore të tyre, etj
- Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur .
- Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura.

## 6. Numri i Pajtimtarit

- a) Operatori do ta pajisë Pajtimtarin me një numër telefonik brenda hapësirës numerike të vënë në dispozicion nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare. Në rast të mbarimit të kontratës, numri i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.
- b) Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Pajtimtarit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Pajtimtari do të njoftohet brenda një afati kohor të arsyeshëm për ndryshimin e numrit.
- c) Pajtimtari ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit kundrejt pagesës. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim dhe t'i dërgohet Operatorit nëpërmjet postës me lajmërim marrje. Operatori duhet të përgjigjet brenda 7 ditëve pune nga marrja e kërkesës. Në qoftë se kërkesa miratohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve pune.
- d) Sipas kërkesës së Pajtimtarit, Operatori duhet të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të Operatorit, dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

## 7. Tarifat

- a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit:
  - a.1- Tarifën e instalimit;  
Kjo tarifë paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 4.a
  - a.2- Tarifën për shërbimin bazë dhe shërbimet shtesë, sipas paketës së kontraktuar prej Pajtimtarit.
  - a.3 – Tarifa mujore fikse.  
Kjo tarifë është shuma që paguhet nga Pajtimtari çdo muaj për mirëmbajtjen nga Operatori të linjës telefonike.

- b) Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Pajtimtari ka te drejte ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.
- c) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- d) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

## 8. Mënyra e pagesës

- a) Operatori do të faturojë shërbimin/shërbimet çdo muaj kalendarik. Fatura është dokumenti provë i detyrimit të Pajtimtarit ndaj Operatorit. Fatura përfshin:
  - a.1 tarifën e shërbimit/shërbimeve;
  - a.2 tarifën mujore fikse;
  - a.3 detyrimet fiskale;
  - a.4 periudhën e faturimit
  - a.5 llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
  - a.6 fatura do të përmbajë numrat e thirrur, datën, orën dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;
  - a.7 pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer.(sipas zgjedhjes)
- b) Operatori do të dërgojë faturën në adresën që Pajtimtari ka shënuar në këtë kontratë, në mënyrë zyrtare (me poste ose dorazi), dhe jo më vonë se 15 ditë kalendarike para afatit të pagesës së saj. Operatori nuk ka përgjegjësi, kur Pajtimtari ka dhënë adresë jo të saktë, apo në rastin kur ndryshon adresën dhe nuk njofton Operatorin sipas pikës 13 të kësaj kontrate. Operatori nuk është përgjegjës për afatin e mbërritjes së faturës tek Pajtimtari.
- c) Pajtimtari do të paguajë vlerën e faturës deri në datën 21 të muajit pasardhës, por jo më vonë nga data kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë. Pagesa mund të kryhet:
  - c.1 me të holla në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit;
  - c.2 me pagesë bankare në njërin prej bankave të nivelit të dytë pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij bankare. Në këtë rast Operatori nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka dhe komisionet përkatëse të aplikuara;
  - c.3 me kartë krediti;
  - c.4 me mënyra të tjera pagese.



- d)** Pajtimtari duhet të sigurojë kryerjen e pagesës për shërbimin/shërbimet:
- d.1** nëpërmjet një garancie me të holla në dorë sipas formularit të garancisë bashkangjitur kësaj kontrate;
  - d.2** nëpërmjet një garancie të lëshuar nga një bankë apo shoqëri sigurimi të rekomanduar nga Operatori;
  - d.3** Shuma konkrete e garancisë përcaktohet nga Pajtimtari sipas volumit të parashikuar mujor të shërbimit që mund të konsumojë Pajtimtari;
  - d.4** Per çdo vit që Pajtimtari ka paguar rregullisht shërbimin, garancia e dhënë rritet me 10% të vlerës së shërbimit të faturuar gjatë vitit të fundit deri në datën e lëshimit të garancisë;
  - d.5** Në çdo rast, kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë, shërbimi ndërpritet automatikisht;
  - d.6.** Me mbarimin e kontratës, garancia e dhënë, do të kthehet pa interes, kur Pajtimtari nuk ka detyrime ndaj Operatorit;
- e)** Kur Operatori jep pëlqimin, Pajtimtari nuk do ta garantojë pagesën shërbimin me njëerën prej garancive të mësipërme.

## **9. Nderprerja e shërbimit dhe llogaritja e interesave në rast mospagese**

- a.** Kur Pajtimtari nuk paguan vlerën e faturës brenda afatit të parashikuar në pikën 7.c, atëherë:
  - a.1** do të llogaritet kamatë vonesë prej 0,1 % në ditë mbi shumën e detyrimit të faturës së papaguar, për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se vlera e detyrimit të faturës;
  - a.2** do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim apo me telefonatë nëpërmjet Call Center për plotësimin e detyrimit brenda shtatë ditëve duke e lajmëruar për ndërprerjen e shërbimit. Nëse brenda shtatë ditëve nga njoftimi, Pajtimtari nuk paguan shërbimin, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Pajtimtari do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët dhe i lejohet të përdorë shërbimet e urgjencës për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30 ditëve, Pajtimtarit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Pajtimtarit për një periudhë prej 90 ditësh.
- b.** Nëse Pajtimtari paguan brenda 90 ditëve, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve nga kryerja e pagesës. Nëse pajtimtari nuk paguan brenda afatit të lartpërmendur, atëherë kontrata mbaron dhe e drejta e përdorimit të numrit telefonik i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.
- c** Kur Pajtimtari ka dhënë garanci, Operatori do të mbajë nga garancia e dhënë detyrimin e papaguar dhe do t'i kthejë Pajtimtarit pjesën e mbetur të garancisë së paguar apo të bllokuar. Në rastin kur detyrimi i papaguar është më i madh se

vlera e garancisë së paguar apo të bllokuar, Operatori do të ndjekë procedurën gjyqësore për kthimin e pjesës së detyrimit që nuk mbulohet nga garancia.

#### **10. E drejta e ankimit**

- a. Pajtimtari ka të drejtë të ankohet për veprimet ose mosveprimet e Operatorit për ofrimin e shërbimit.
- b. E drejta e ankimit duhet të ushtrohet brenda 15 ditëve nga data e kryerjes së veprimit ose mosveprimit. Kjo e drejtë shuhet në qoftëse nuk ushtrohet brenda afatit të lartpërmendur.
- c. Operatori, brenda 15 ditëve nga paraqitja e ankimit duhet të njoftojë me shkrim Pajtimtarin për përgjigjen.
- d. Në mënyrë të detajuar e drejta e ankimit rregullohet në Udhëzuesin bashkangjitur kësaj kontrate.

#### **11. Paraqitja e identifikimit të linjës thirrëse dhe asaj te thirrur**

Operatori do të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse.

#### **12. Publikimi i të dhënave të Pajtimtarit në numerator**

Pajtimtari duke nënshkruar këtë kontratë pranon që t'i publikohen të dhënat në numeratorin telefonik të botuar nga Operatori. Por, nëqoftëse Pajtimtari nuk e dëshiron publikimin e të dhënave, për këtë duhet të njoftojë Operatorin nëpërmjet postës rekomande (me lajmërim marrje) brenda 14 diteve nga data e nënshkrimit të kontratës. Në qoftëse Pajtimtari nuk njofton sipas mënyrës dhe afatit të mësipërm, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftëse ka kryer publikimin.

#### **13. Ruajtja e fshehtësisë**

- a. Operatori do të sigurojë fshehtësinë e përmbajtjes së komunikimit të Pajtimtarit të kryer nëpërmjet rrjetit të tij.
- b. Operatori nuk do të kontrollojë, përhapë, përdorë të dhënat personale ose përmbajtjen e komunikimi-meve të bëra nëpërmjet rrjetit të tij në favor të ndonjë pale të tretë, përveç rastit kur kjo ka lidhje me dhënien e shërbimeve ose kur kërkohet nga organet kompetente në rastet e përcaktuara nga ligji.

#### **14. Ndryshimi i të dhënave vetjake**

Pajtimtari detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë. Në të kundërt, Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave.

#### **15. Cedimi i kontratës**

Pajtimtari nuk ka të drejtë të cedojë të drejtat dhe detyrimet që i lindin nga kjo kontratë tek një person i tretë pa njoftuar paraprakisht me shkrim të Operatorin.

#### **16. Thirrja e shërbimeve të emergjencës**

Pajtimtari thërret pa pagesë numrin e policisë, shërbimit zjarrfikës, ndihmës së shpejtë mjekësore dhe policisë rrugore, edhe kur aksesimi në shërbimin telefonikë është i kufizuar.

#### **17. Forca Madhore**

Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore. Në kuptim të kësaj kontrate, Forcë Madhore konsiderohen: lufta, trazirat, fatkeqësitë natyrore, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo vepër tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.

#### **18. Ndryshimi i kushteve të kontratës**

- a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.
- b) Pajtimtari ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paqitur në zyrat e operatorit, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.
- c) Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- d) Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes b) të këtij neni, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi, pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i një kontrate të re.

## **19. Ligji i zbatueshëm dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

Kjo kontratë lidhet, interpretohet dhe zbatohet sipas legjislacionit në fuqi. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Pajtimtarit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

## **20. Hyrja në Fuqi**

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.  
Me anë të këtij nënshkrimi vërtetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet e kësaj kontrate.

**Operatori**

**Firma - Vula**

.....

*(emer mbiemer) (emer – mbiemer i perfaqesuesit te autorizuar )*

**Pajtimtari**

*(emer mbiemer)*

## ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

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

#### Per sherbimin e telefonise se qendrueshme

Ne kete seksion pasqyrohen te gjitha sherbimet baze dhe shtese telefonike ( pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

## ANEKSI NR. 2

### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
  - a- Nepermjet numritte shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Difekte teknike”
  - b- Nepermjet numrit te shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Asistence teknike”
  - c- Nepermjet sporteleve Operatorku merret deklarim shkresor per ankesen.
  - d- Nepermjet postes per ankesa te 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 veprimit 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 Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.
  
- 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.

**TERMAT E PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE RU-TEL  
SH.P.K. ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

**KONTRATE PAJTIMI PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET ADSL**

*Paketa* ..... *Dt* \_\_\_\_\_

*Numri i Telefonit* \_\_\_\_\_ *Numri i Kontrates* \_\_\_\_\_

E lidhur midis **Operatorit RU-TEL**, person juridik i regjistruar me Vendimin Nr. 27619, datë 23/02/2002, të Gjykes së Rrethit Tirane me seli Farke e Vogel –Komuna , Tirane , me NIPT K2191500J, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm qe me poshte do te quhet **Operator** qe perfaqesohet nga Z.Banush SULAJ dhe Personit Fizik /Juridik

\_\_\_\_\_ me perfaqesues z./znj/  
\_\_\_\_\_ qe me tej ne kontrate do te  
quhet perdoruesi me kushtet e meposhtme

Adresa e Klientit \_\_\_\_\_ Numer  
telefon fix RU-TEL /Alternativ : \_\_\_\_\_

**1. Objekti i kontrates**

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve te Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori Nisatel nëpërmjet rrjetit të tij te Komunikimeve Elektronike.

**2. Baza Ligjore**

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te:

Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Per Komunikimet El ektronike ne Republikën 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 Republikën e Shqiperisë.

**3. Përkufizime**

a) Operatori -RU-TEL, person juridik i regjistruar me Vendimin Nr. 27619, datë 23/02/2002, të Gjykes së Rrethit Tirane me seli Farke e Vogel –Komuna, Tirane, me NIPT K2191500J, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve

Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me utorizimin e Përgjithshëm VKD 573, datë 26.12.2008.

- b) Përdoruesi: është person fizik ose juridik që ka nënshkruar këtë kontratë për të përdorur shërbimin e internetit.
- c) Shërbim: është lidhja e Përdoruesit në rrjetin e internetit të ofruar nga Operatori; ç) Pala/ët janë Përdoruesi dhe Operatori së bashku ose veç e veç;
- d) Pajisje Fundore: janë të gjitha pajisjet e instaluar nga Operatori në mjediset e Përdoruesit, për të kryer lidhjen me rrjetin e Internetit;
- dh) Sistem: është një kompjuter i vetëm, një grup kompjuterash, një router, një rrjet me dalje WAN, apo dhe çdo pajisje informatike e shfrytëzuar nga Përdoruesi e cila lidhet me rrjetin e Internetit.
- e) Parim i Përdorimit të Drejtë të Rrjetit: Ky parim synon të sigurojë përdorimin e përshtatshëm të lidhjes në grup sipas nevojave të të gjithë përdoruesve, duke shmangur përdorimin e linjës familjare për rishitjen ose biznese të cilat kërkojnë trafik të rënduar në rrjet dhe për të siguruar eksperiencë më të mirë për përdoruesit familjarë. Realizimi i këtij parimi nënkupton ndërhyrjen direkte të Operatorit në rast se Përdoruesi përdor kapacitete më të mëdha se kapaciteti i arsyeshëm (si p.sh 100 GB në muaj), duke çenuar cilësinë e shërbimit të përdoruesve të tjerë sidomos në periudhat e pikut.

#### **4. Tarifat dhe shërbimet**

- a) 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 më parë;
- b) 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. Afati i Kontratës së Shërbimit**

Afati i kontratës është 1 (një) vitë kalendarik dhe ajo rinovohet me afat të pacaktuar deri në një njoftim me shkrim nga pala sipas kushteve të kësaj kontrate.

#### **6. Menyra e Pagesës**



- a)** Tarifa e Instalimit Fillestar paguhet në momentin e nënshkrimit të kesaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 5/g.
- b)** Çmimi mujor i shërbimit parapaguhet.
- i.** Në përputhje me nenin 13/3 të ligjit 7928, dt. 27.04.1995 “Për tatimin mbi vlerën e shtuar” të ndryshuar, Operatori do t’i dorëzojë faturën Përdoruesit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura do të përmbajë: Çmimin e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlerën e TVSH-së, numrat e kontaktit të Operatorit për informacion në lidhje me faturën. Në rast se Përdoruesi nuk parapaguan çmimin mujor të shërbimit, në datën përkatëse, Operatori do të kryejë ndërprerjen e shërbimit.
- ii.** Në qoftë se Përdoruesi nuk kryhen pagesën e prapambetur brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.
- iii.** Pagesa kryhet: me para në dorë në kasat e Operatorit; në numrat e llogarisë bankare të Operatorit në monedhë Lekë ose në monedhë Euro.
- c)** Në çmimin e shërbimit përfshihet edhe Tatimi mbi Vlerën e Shtuar në masën 20%. Në rast të ndryshimit të vlerës së këtij tatimi, kjo do të pasqyrohet në faturën e shërbimit. Shuma e paguar më tepër nga data e faturimit deri në datën e marrjes së shërbimit, do të zbriten nga faturimi pasardhës.
- ç)** Shumat e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen. Përdoruesi mund të paraqesë një kërkesë me shkrim ose e mail për shtyrjen e periudhës së shërbimit deri në gjashtë muaj. Në këtë rast, shuma e parapaguar prej tij do të jetë e vlefshme për periudhën e ardhshme kur do të kërkohej shërbimi. Shërbimi do të nderpritet jo më vonë se dy ditë pune prej ditës në të cilën kërkohej ndërprerja e shërbimit. Riaktivizimi i shërbimit do të kryhet jo më vonë se dy ditë pune prej datës kur kërkohej riaktivizimi.
- d)** Kur Përdoruesi nuk paguan për një periudhë 6 mujore të pandërprerë, kontrata mbaron automatikisht. Në qoftëse Përdoruesi, me kalimin e këtij afati kërkon të riaktivizojë shërbimin, duhet të paguajë koston e instalimit. Në rastin kur Përdoruesi ka kredi të mbetur në llogarinë e Operatorit, kjo do të konsiderohet si pagesë e pjeshme e koston së instalimit për riaktivizimin e shërbimit.
- dh)** Nëse Përdoruesi me kalimin e një afati të caktuar gjatë të cilit nuk ka paguar shërbimin, kërkon të riaktivizojë atë, atëherë marrdhënia kontraktore ndërmjet tij dhe Operatorit do të rregullohet sipas kontratës tip të shërbimit të internetit që është në fuqi në datën e kërkesës për riaktivizimin e shërbimit.

- e) Në rast të rritjes së tarifave, njoftimi për rritjen e tyre do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Përdoruesi ka te drejte ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim, ose duke u paraqitur te zyrat e Operatorit para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.
- ë) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- f) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

## 7. Detyrimet e Përdoruesit

- a) Përdoruesi detyrohet të paguajë Tarifën e Instalimit Fillestar dhe çmimin mujor të shërbimit në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj Kontrate Sherbimi.
- b) Përdoruesi 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. Përdoruesi është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar.
- c) Përdoruesi duhet të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit. Përdoruesit i ndalohet t’ia bëjë të njohur këto të dhëna edhe punonjësve të Operatorit, me përjashtim të punonjësve të autorizuar prej drejtorit të shoqërisë. Në të kundërt, Operatori do të ndërpresë shërbimin. Nëse një shkelje e tillë kryhet më shumë se një herë, Operatori ka të drejtë zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme.
- ç) Përdoruesi detyrohet që nga shërbimi i ofruar të mos dërgojë te të tretët mesazhe me përmbajtje shqetësuese, kërcënuese, denigruese ose persekutuese, si dhe mesazhet e kategorizuara si SPAM.
- d) Përdoruesi detyrohet të zbatojë me përpikmëri parimin e Përdorimit të Drejtë të Rrjetit në të kundërt Operatori ka të drejtë të kufizojë aksesin për ditët e mbetura të muajit përkatës.
- dh) Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t’u shkaktohen pajisjeve, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e pajisjeve, vetëm në rast se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit.

Operatori nuk suporton dhe nuk konfigurron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.

- e) Përdoruesit i ndalohet rreptësisht të rishesë apo të transferojë tek të tretët shërbimin e kontraktuar. Në rast se Operatori evidenton këtë gjë, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhe në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme këtë Kontratë Shërbimi. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i ktheje Përdoruesit pagesat e kryera.
- ë) Përdoruesi detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi.
- f) Përdoruesi duhet të jetë i pajisur me një dokument identifikimi në lidhjen e kontratës dhe në rastin e ndryshimit të kontratës së shërbimit duhet të paraqesë edhe kontratën e mëparshme.
- g) Në rast se Operatori evidenton që Përdoruesi ka lidhur kontratën e shërbimit për njerën nga variantet e paketës familjare, kur duhej të kishte lidhur kontratën e shërbimit për biznes, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin e Internetit. N.q.s Përdoruesi Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh nuk paraqitet për të lidhur kontratën për një ndër paketat biznes, Operatori ka të drejtë të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme kontratën. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

## 8. Detyrimet e Operatorit

- a) Operatori kryen instalimin e pajisjes (modem ADSL, modem fibre, modem wireless) në ambientet e Përdoruesit. Operatori nuk merr përsipër ndërtimin e rrjetit të brendshëm për shpërndarjen e shërbimit në ambientet e Përdoruesit. Operatori ka të drejtë të ofrojë shërbimin e internetit edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllore apo me fiber të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike.
- b) Operatori detyrohet të ofrojë shërbimin e Internetit 24 orë në ditë, sipas standardeve dhe specifikimeve teknike të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi. Operatori mund të ndërpresë dhënie e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Pajtimtarin:
  - të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;
  - sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

- b.1** Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Përdoruesin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
  - shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- c)** Operatori ofron shërbim Help Desk gjatë shtatë ditëve të javës sipas Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit dhe Udhëzuesit të Zgjidhjes së Ankesave bashkangjitur kësaj kontrate. Help Desk është njësi e Operatorit që kryen regjistrimin e ankesave të klientëve. Afati i Marrëveshjes së Shërbimit për nivelin 1 dhe 2 fillon pas regjistrimit të ankesës së Përdoruesit në Help Desk. Marrëveshja e Shërbimit të Nivelit 3 përfiton suport aktiv. Përfitimi i shërbimit dhe demshperblimi i klientit bëhet në bazë të Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit.
- ç)** Operatori i siguron Përdoruesit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar:
- **pa pagesë**, kur supporti teknik kryhet nëpërmjet telefonit. Në këtë rast, Përdoruesi është i detyruar të bashkëpunojë me Operatorin për evidentimin e llojit të problemit. Në qoftëse Përdoruesi nuk bashkëpunon, nuk kryen veprimet e kërkuara nga Operatori, mban të fikura pajisjet, apo kryen veprime të tjera që vështirësojnë apo pengojnë evidentimin e problemit, atëherë Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e tij tej afatit të përcaktuar në Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit të kontraktuar dhe Përdoruesi nuk ka të drejtë të kërkojë kompensim.
  - **me pagesë**, kur supporti teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit. Paga do të përcaktohet rast pas rasti, në bazë të kohës së punës së kryer prej inxhinierëve dhe shpenzimeve të transportit. Kjo pagesë duhet të kryhet nga përdoruesi brenda 30 ditëve nga data e faturimit, në të kundërt çmimi që ka paguar Përdoruesi për shërbimin e internetit do të përdoret për llogari të shlyerjes së pagesës së sipërpërmëndur.
- d)** Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- dh)** Në rast se problemi zgjat me 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.
- e)** Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese faturet se muajit në vijim

3% të tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës fikse (me TVSH).

- ë)** Operatori detyrohet të shqyrtojë cdo kërkesë ose ankesë të përdoruesit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarreveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të përcaktuara në këtë kontratë shërbimi, brenda 15 ditëve nga data e marrjes së ankesës prej Përdoruesit. Përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet Gjykatës, nëse nuk është dakord me vendimin e marrë nga Operatori.
- f)** Operatori garanton se nuk do të çenojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit. Operatori merr përsipër që të pajisë përdoruesin me një adresë e mail-i me prapashtesë Përdoruesi @RU-TEL.al. Nëpërmjet kësaj adrese e mail-i, Operatori do të njoftojë përdoruesin për zbatimin e kushteve të kontratës dhe për gjithcka ka lidhje me shërbimin e ofruar. Operatori nuk mban përgjegjësi nëse përdoruesi nuk informohet për njoftimet e dërguara nëpërmjet kësaj adrese email-i.
- g)** Operatori merr përsipër ofrimin e shërbimit tek përdoruesi brenda 14 ditëve pune nga nënshkrimi i kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Përdoruesi. Në rast se Operatori e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Përdoruesi, kontrata anulohet dhe Përdoruesit do t'i kthehet pagesa e kryer.
- gj)** Të kryejë njoftimin e pajtimitarit 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.
- h)** T'i jape pajtimitarit 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 promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, 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 aplikuar.
  - 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.
  - iii** Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur

iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

## 9. Siguria e shërbimit

- a) Operatori, në rastet kur është e nevojshme, do të zbatojë masat teknike dhe organizative për të realizuar sigurinë e shërbimit.
- b) Operatori do të informojë Përdoruesin për një rrezik të veçantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Përdoruesi, si dhe kostot e mundshme, që duhet të mbulohen nga Përdoruesi, nëse rreziku që mund të ndodhë është jashtë masave, që mund të marrë Sipërmarrësi.
- c) Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si psh:hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

## 10. Veprimi i Forces Madhore

- a) Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj përdoruesit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore. Forcë Madhore konsiderohen: lufta, fatkeqësitë natyrore, tërmetet, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo veper tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.
- b) Pavarësisht nga veprimi i Forces Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë.

## 11. Ndryshimi kushteve te Kontratës së Shërbimit

- a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.
- b) Përdoruesi ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paraqitur në zyrat e operatorit para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të

kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

- c) Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Përdoruesi ka në bazë të kontratës së vjetër.

## **12. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve**

Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Përdoruesit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

## **13. Hartimi i Kontratës së Shërbimit**

Kjo kontratë Shërbimi hartohet në gjuhën shqipe në katër kopje me vlerë juridike të njëjtë nga të cilat një e mban Përdoruesi dhe tre Operatori

## **14. Hyrja në fuqi**

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.

**Operatori**

**Firma - Vula**

.....

*(emer mbiemer) (emer – mbiemer i perfaqesuesit te autorizuar )*

**Pajtimtari**

*(emer mbiemer)*

## ANEKSI NR. 1

Numri i kontrates Pajtimit 

--	--	--	--	--

Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: \_\_\_\_\_  
adrese e-maili \_\_\_\_\_

### **Tabela e sherbimeve dhe tarifave**

#### **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.



## ANEKSI NR. 2

### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
  - g- Nepermjet numritte shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Difekte teknke”
  - h- Nepermjet numrit te shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Asistence teknike”
  - i- Nepermjet sporteleve Operatorku merret deklarim shkresor per ankesen.
  - j- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
  - k- Me email ne adresen : \_\_\_\_\_
  - l- Me fax ne numrin: \_\_\_\_\_
- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
  - f- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
  - g- Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimet te kryer nga OPERATORI.
  - h- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
  - i- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
  - j- 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, mbeshetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret 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

### **Marëveshja e Nivelit të Shërbimit**