

**KONTRATA E PAJTIMIT**  
**PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE**  
**RRJETIN FIKS TE OPERATORIT**  
**LIBCOM SH,P,K**

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

\_\_LIBCOM SH,P,K\_\_, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT \_\_M08419601S\_\_, me seli në adresë---Librazhd, Lagjja nr 1, Rruga" Gjorg Golemi" objekt privat\_\_ , (i cili më poshtë do të quhet Operatori - Operatori i Rrjetit dhe Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike)

Dhe

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

**SEKSIONI 1. SHERBIMET**

AKSES NE INTERNET (ME BANDE TE GJERE – BROADBAND)

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

**SEKSIONI 2: AUTORIZIME**

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

Pranoj     Nuk Pranoj

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

Adresa e dergimit të fatures/ njoftimeve me shkrim:

\_\_\_\_\_

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

Numër kontakti (celular) \_\_\_\_\_

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 te vendosur ne dispozicion nga Operatori, ne faqen e internetit të Operatorit;
- Jam njohur dhe pranoj kushtet dhe termat e Kantatës se Pajtimit, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato përkatësisht, përfshire por pa u kufizuar ne: Shërbimit e kontraktuara, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifat, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;
- Te dhënat e plotësuara ne Kontratën e Pajtimit 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 Pajtimit 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.libcom.al](http://www.libcom.al)

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

**Për Operatorin LibCom**

**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. Penaliteti 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 ditë 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 Te 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 Te 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 Te riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por në çdo rast me kusht që pagesa të jete kryer përpara përfundimit të kontratës.

4.1.7 Te njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimeve, jo më vonë se 7 ditë kalendrike, jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.

4.1.8 Pas kërkesës nga pajtimtari me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, nëse keto të fundit ofrohen nga operatori, të kryejë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet.

4.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet/ defektet apo demot direkte ose indirekte që mund të vijnë si pasoje e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes së faqeve të ndryshme të Internetit, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

4.1.10 Te njoftojë Pajtimtarin për modifikime të Kontratës jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

4.1.11 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës, nëpërmjet Informacionit Para-Kontraktor, të

publikuara në faqen zyrtare të internetit të Operatorit.

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor përfshin por nuk kufizohet në një informacion të detajuar për planet tarifore që mund të zgjedhe Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. Informacion të plote dhe të qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohën e kryerjes së thirrjeve apo përdorimit të internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkallimit të kufizimit, njesia e matjes për tarifimin (p.sh. MByte etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, etj.

iii. Shërbimet shtese të përfshira në paketën e zgjedhur.

iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

4.1.13 Te mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore të tij.

4.1.14 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakord në lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove të pajisjeve në rast përfundimi të kontratës (nëse aplikohen), do të paraqiten në një aneks të veçantë të kontratës së pajtimtarit.

4.1.16. Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori në një nga format e mëposhtme:

- Nëpërmjet njoftimit individual me poste/e-mail/SMS, apo forma të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, të paktën 30 (tridhjetë) 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.

4.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks dhe përmirësimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të kontraktuara nga Pajtimtari.

4.1.18 Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet, nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të 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) dite 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 zyrtar 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 me të gjatë se sa është e nevojshme.

4.1.24 Te lajmërojë 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 jetë 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 pajtimtit.

4.1.28 Te njoftojë me shkrim/sms/etj, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të

kësaj kontrate ne rast mos përmbushje te detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.

4.1.29 Te trajtoje kërkesat/ankesat me shkrim te Pajtimtarit.

4.1.30 Te publikoje treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

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

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

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

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

4.1.36 Te kryeje monitorim te vazhdueshëm te shërbimeve dhe te marre masa për riparimin e problemeve teknike ne kohen me te shkurtër qe te jete e mundur por jo me shume se 72 ore. Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit te problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

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

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit te shërbimit te kontraktuar dhe riparimin e difekteve apo zgjidhjen e ankesës se pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit te kontratës apo nga data e konstatimit te defektit ose paraqitjes se ankeses nga pajtimtari. Për ankesa specifike ne

lidhje me faturimin, koha e zgjedhjes mund te jete me e gjate se 3 dite, por ne te gjitha rastet jo me vone se data e daljes se faturës se muajit pasardhës për te cilin pajtimtari ka bere ankesën.

4.1.39 Te vendos ne dispozicion te personave me aftesi te kufizuar versionin ne "large print" ose "braille" te kontratës se pajtimtit. Detajet te kontaktit te sipërmarrësit për këtë qellim publikohen ne faqen zyrtare te internetit te Operatorit.

## 4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Te siguroje me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit te internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Ne rastet kur pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar ti ktheje ato, ne gjendje pune, ne përfundim te kontratës, ose te kompensoje ne vlere monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

4.2.2 Te kryeje pagesën per shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve te përcaktuara ne Kontrate dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe te marre dhe ruaje kopjen e dokumentave qe vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

4.2 Te likuidojë te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, qe kane lindur deri ne momentin e përfundimit te kontratës.

4.2.1 Te përdore shërbimin e ofruar ne përputhje me kategorinë e pajtimtit te përcaktuar ne Kontrate.

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

4.2.3 Te mos keqpërdore shërbimin dhe te mos vendose ne rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit te Operatorit.

4.2.4 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Te mos transferoje shërbimin ne palët e treta.

4.2.6 Te mos ofroje ne çdo forme, për një arsye apo një tjetër, as te krijoje kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim te përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime te tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje te kapërceje mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve te tilla dhe/ose përdorime te paautorizuara.

4.2.7 Te lidhe ne rrjet vetëm pajisje te certifikuar dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë qe kërkohet ne shërbimin e aksesit ne internet te Operatorit.

4.2.8 Te mos zbatoje, apo lejoje persona te paautorizuar, te bëjnë ndryshime ne pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe te mos lejoje këta te fundit te lidhen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me pare te operatorit.

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

4.2.10 Te lejoje ne rast nevojë, për realizimin e ofrimit te shërbimit te pajtimtarit, hyrjen ne pronat private, te punonjësve te autorizuar te Operatorit, për përmbushjen e kontratës.

4.2.11 Te mos kaloje apo transferoje te te tretet te drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës se pajtimit, pa miratimin me shkrim te këtij te fundit.

4.2.12 Te njoftoje me shkrim Operatorin, per cdo ndryshim te te dhënave te tij identifikuese, apo te dhënave te komunikimit mes palëve. Deri ne njoftimin e ndryshimeve te tilla, faturat dhe cdo komunikim/njoftim tjetër do te vijojë kryhet ne pikat e kontaktit te përcaktuara ne kontrate.

4.2.13 Te mos lejoje akses për te miturit ne programe pornografike ose programe te tjera dhe ose ne adresa interneti te papërshtatshme.

4.2.14 Te mbroje dhe te menaxhoje me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta te rrjetit te

komunikimeve elektronike te operatorit te ndërtuara ne pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën ne përdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejoje akses palëve te treta ne këto pjese te rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.15 Te ndihmoje operatorin ne ndërtimin e pjesëve te përbashkëta dhe te aferta te rrjetit, duke përfshire kanalet e lidhjeve te rrjetit te godines për rrjetin e komunikimeve elektronike publike te Operatorit dhe instalimin e rrjetit te komunikimeve te godines.

4.2.16 Te paguaje për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin qe janë direkte (te drejtpërdrejta), te menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund te dështojë ne plotësimin e ndonjë detyrimi te parashikuar ne këtë kontrate, ne rastin e nje force madhore. Ne këto raste, ai do te njoftohet ne kohe

nga Operatori për natyren, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve te tyre.

4.2.17 Te ktheje aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike te marre ne përdorim ne kushtet qe i janë dhëne, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pese) diteve kalendarike, ne rastet e perfundimit te kontrates nga Operatori. Ne rastin e përfundimit te kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta te kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve te komunikimeve elektronike ne përdorim ne momentin e paraqitjes se kërkesës për perfundim Kontrate.

4.2.18 Te paguaje te gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshire faturat e papaguara, faturën e emetuar nga Operatori deri ne ditën e ndërprerjes se kontratës.

## **NENI 5. TE DREJTAT**

### **5.1 OPERATORI KA TE DREJTE:**

5.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka

zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga percaktimet e Nenit 4.2.

5.1.2 Te ndërpresë shërbimin objekt kontrate ne mënyre te njëanshme, duke njoftuar te paktën 24 ore me përpara, per qellime mirembajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore.

5.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Shërbimit gjate vlefshmërisë se kontratës, sipas kushteve te përcaktuara ne piken 4.1.

5.1.4 Te beje ndryshime e përmirësime ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve sipas nevojave te zgjerimit te rrjetit dhe te teknologjise.

5.1.7 Te mos pezulloje shërbimet, pavarësisht kërkesës se pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen se bashku ose janë ngushtësisht te lidhur me njeri-tjetrin. Operatori ne çdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

5.10 Te aplikojë dhe zbatojë kërkesat e pajtimtarit te paraqitur nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve te kësaj kontrate dhe anekseve te saj.

5.1.11 Te refuzojë te ekzekutojë një kontrate shërbimesh, për lidhje ne rrjet ose rikthimin e aksesit te rrjetit te pezulluar përkohësisht dhe te ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve ne raste kur pajtimtari:

Dështon për te siguruar te dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshire 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 sigurojë akses te shërbimet e Operatorit ne nje mënyre

te parregullt, te papajtueshme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret perkatese për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo te ndaluara me ligj.

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

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

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

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

Përmbytjen e informacionit te transmetuar nëpërmjet rrjetit;

Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo është ne kufij te parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne 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 testimeve qe kryhen nga operatori me qëllimin për te inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qëllim 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 promocionale/ paketash shtese për te cilat palët bien dakord.

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

5.2.4 Te përcaktoje shërbimet fillestare dhe shërbimet shtese qe do te përdore sipas Aneksit te kontratës.

5.2.5 Te kërkoje rilidhjen e Kontratës se Pajtitimit, 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 se çmimeve ne fuqi. shërbimit/shërbimeve.

5.2.9 Te mos paguaje ndonjë tarife gjate periudhës se pezullimit te shërbimit, përveç asaj te pezullimit te shërbimit, e cila është e pagueshme ne momentin e paraqitjes se kërkesës për pezullim shërbimi.

5.2.10 Ne rastin e shërbimeve qe ofrohen se bashku apo për shkak te natyrës se tyre janë ngushtësisht te lidhura me njëra tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do te ofrohet vetëm

për shërbimet me vete. Operatori ne çdo rast mund te vendose ne diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Te revokojë ne çdo kohe pëlqimet paraprake te dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës ne një nga format e parashikuara ne ketë kontrate.

5.2.12 Te marre pa pagese fature për shërbimet, si edhe te ketë akses ne informacionin online te faturave mujore. Fatura e detajuar përmban te paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve te periudhës raportuese; shumen totale sipas llojeve te shërbimeve; shumen totale te fatures; taksat e aplikuar; shumen e zbritjeve për pajtimtarin; shumen totale përkatëse; periudhen e pagesës; mënyrat e mundshme te pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë te këtij te fundit pa pagese për periudhen paraardhese.

5.2.13 Ne rastet kur operatori, nuk ekzekuton brenda afateve te përcaktuara ne ketë Lidhje, kërkesën e pajtimtarit për ndërprerjen e njëanshme te kontratës, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtimtari do te gëzoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne ketë Lidhje.

## **NENI 6 FATURIMI**

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

6.2 Fatura i dorëzohet Pajtimtarit ne mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo me vone se pesëmbëdhjete dite kalendarike përpara afatit te pagesës se saj. Për kategorinë jo individ, fatura do ti komunikohet Pajtimtarit ne përputhje me parashikimet ligjore ne fuqi dhe përcaktimeve specifike mbi fiskalizimin.

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

6.3.1 Çmimin fillestar për akses ne rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit (kur aplikohen) për te cilin është lidhur Kontrata e

Pajtimet. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas kontrates 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 te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifën e pajtimit mujor, e cila i takon plotësimin të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.

6.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori 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 e 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 të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në aneksin e tarifave përkatësisht).

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

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEK në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.

7.2 Pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës.

7.3 Detyrimet sipas pikës 7.2 duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë dhe në çdo rast jo më vonë se dita e fundit e muajit.

7.4 Mos marrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.

7.5 Date pagese do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKE në dorë, pranë njësisë arketimore të Operatorit.

b. Data e prekjes së llogarise bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nepermjet sistemit elektronik të pagesave.

## **NENI 8 SANKSIONET**

8.1 Në rast vonesash në lidhjen në rrjet në afat ose në aktivizimin e shërbimit, Operatori do të paguajë një penaltet e masen 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përrjashtim nga ky penaltet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose palëve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

8.2 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e

difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej 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 thirrjet drejt numrave te emergjencës do te lejohen.

d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pagesës se faturës, gjeneron fature për shërbimet e ofruara gjate muajit te meparshem dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

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

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

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

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

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

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

b. Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

8.8 Shuma te mbitarifuara per sherbimet e ofruara dhe shumat e ankimuara sipas parashikimeve te kësaj kontrate Pajtimi do te zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/t tjetër/re dhe me përfundimin e

Kontratës së Pajtimimit do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare të njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimimit janë plotësuar.

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

9.1 Operatori ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit në rastet si më poshtë vijon:

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

o "Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual" është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtare/përdorues të tjerë ose tek operatori,

o "Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual" është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë here brenda afatit të kontratës.

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

sipas parashikimeve të pikes 8.3.e,

në rast të forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quaj këtë Kontratë të përfunduar në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore në rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo më vonë se data 25 e muajit.

9.2.1 Në rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do të konsiderohet e përfunduar në ditën e fundit të muajit pasardhës.

9.3 Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë 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 drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotësimin 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 dhënë 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 mënyrë 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 DHËNAVE 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 Operatorit, përveç rastit kur kjo nevojitet si

pjese e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

10.3 Operatori nuk do të përhape, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar në) të dhënat për shumatat e shpenzuara 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 kohe.

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, pergatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dergimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitoreve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tregëve për llogari të Operatorit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizimi i pajtimtarit, zhvillimi i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Operatorit, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të Operatorit, përfshirë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga

aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatorit si dhe përhapjen e të dhënave të tregëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

10.5 Operatori ose agjentet e tij mundën që, here pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postes/ telefonit/ e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo

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

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

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

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

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

10.10 Operatori garanton se nuk kryen përgjime te komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shtetërore te percaktuara ne Ligjin Nr. 9157 date 04.12.2013 “Per përgjimin 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 paaautorizuar.

11.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palët ne përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore 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 njoftimit përkatës te tyre tek AKEP.

## **NENI 11 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

## 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)697548362 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 info@libcom.al

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, mbeshetetur 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; Librazhd, Lagjja nr 1, Rruga " Gjorg Golemi" objekt privat

SMS; 067548362 , 0677307005 , 0694740305

Telefonate; 067548362 , 0677307005 , 0694740305

adrese elektronike (email); [hotonet@hotmail.com](mailto:hotonet@hotmail.com) , [libcom11@gmail.com](mailto:libcom11@gmail.com)

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 të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet  
respektive sipas kushteve të kontratës.