

**KONTRATA E PAJTIMIT
PER SHERBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE NE
RRJETIN FIKS TE OPERATORIT**

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

G NET , regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT __ L77406402A_, me seli në adresën: BULQIZE Lagjja Minatori, Objekt privat 3 katesh, kati 1, me numer 04 , (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 të vendosur në dispozicion nga Operatori, në faqen e internetit të Operatorit;

Jam njohur dhe pranoj kushtet dhe termat e Kantatës së Pajtimt, si dhe deklaroj se do t'i zbatoj ato përkatësisht, përfshirë por pa u kufizuar në: Shërbimet e kontraktuara, afatin e kontratës dhe përfundimin e saj, çmimin dhe tarifën, mënyrën dhe afatet e pagesës, dhe/ ose garancive financiare;

Të dhënat e plotësuara në Kontratën e Pajtimt dhe Formularin e AKEP janë të sakta dhe i përkasin personit/ subjektit tim, referuar mjetit të identifikimit të 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 që të dhënat e mësipërme janë të vërteta;

Numri i kontaktit (celular) dhe adresa elektronike janë të sakta dhe do të përdoren për njoftime zyrtare për këtë kontratë si dhe për autentifikime apo shërbime të tjera në kuadër të kësaj kontrate;

Mora dijeni të plote dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme. Kontrata e Pajtitimit përbehet nga:

Lidhja 1: Termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit
Aneksi 1: Lista e tarifave standarde dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave

Lidhja 2: Plani tarifor

Aneksi 1 Përfitime të tjera (nëse janë të aplikueshme)

Aneksi 2: Formulari i marrjes në dorëzim të pajisjeve Formulari regjistrimit të AKEP

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

Termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit, Informacioni Para-Kontraktor dhe tarifat standarde janë të publikuara në faqen zyrtare të Operatorit www.giganet.al

Kontrata e Pajtitimit hartohet dhe nënshkruhet në 2 (dy) origjinale të njëvlershëm në gjuhën shqipe, një për Operatorin dhe një për Pajtimtarin.

Për Operatorin

Pajtimtari

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PERGJITHSHME TE OFRIMIT TE SHERBIMIT

NENI 1 OBJEKTI KONTRATES

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

NENI 2 TARIFAT

2.1 Tarifatat standarde, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Lidhjeje 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 Pajtimtarit.

2.3 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", i ndryshuar.

NENI 3 KOHEZGJATJA

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

3.2 Në rast përfundimi të kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara përfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguajë penaltet për përfundim të kontratës para afatit. Penalteti do të jetë proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës së plote të pajtimtarit 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 Te mundësoje 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 Te aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtimit. Në këtë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Te 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 kalendarike, 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 këto 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 demet direkte ose indirekte që mund të vijnë si pasojë 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 zgjedhë 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 tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

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

iii. Shërbimet shtese te përfshira ne paketën e zgjedhur.

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

4.1.13 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr. 9918 date 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nen-ligjore te tij.

4.1.14 Operatori mund te ofroje pajisje fundore per pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rena dakord ne lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove te pajisjeve ne rast përfundimi te kontratës (nëse aplikohen), do te paraqiten ne një aneks te veçante te kontratës se pajtimit.

4.1.16. Te aplikojë rritjen e tarifës se një apo me shume shërbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetëm pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori ne një nga format e mëposhtme:

- Nëpërmjet njoftimit individual me poste/e-mail/SMS, apo forma te tjera te komunikimeve elektronike te qëndrueshme, te paktën 30 (tridhjete) dite përpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk përmban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve.

4.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës te një apo me shume shërbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketës se zgjedhur ne Aneks dhe përmirësimin e treguesve te cilësisë se shërbimeve te kontraktuara nga Pajtimtari.

4.1.18 Te mos vendose detyrim financiar për rilidhje ne rrjet, nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak te gabimeve te Operatorit.

4.1.19. Për paketat tarifore, qe kane tarifim te përshkallëzuar, për perdorim te shërbimit “download” dhe/ose “upload”, deri ne nje nivel te caktuar limit (kufizim), dhe mbipagese per përdorim mbi kufizimin (tarife per Mbyte), Operatori ka detyrimin te kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh ne PC, etj) jo me pak se 3 (tre) dite rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka te tille).

4.1.20 Operatori ka detyrim qe ne faqen kryesore te website zyrtar te tij te ofroje një instrument matje te shpejtësisë te aksesit ne Internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për te matur te paktën:

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

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

c. latency (vonesën e lidhjes) ne milisekonda;

4.1.21 Shpejtësia e shërbimit te aksesit ne internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri ne shpejtësinë qe i korrespondon shpejtësisë se përzgjedhur nga Pajtimtari ne planin tarifor përkatës dhe Operatori do te beje përpjekjet maksimale ne lidhje me këtë.

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

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

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

Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 ore përpara përfundimit të tij efektiv.

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

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

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

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

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

4.1.29 Të trajtojë kërkesat/ankesat me shkrim të Pajtimtarit.

4.1.30 Të publikojë treguesit e cilësisë për shërbimin internet.

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

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

4.1.33 Të rimbushjë pajtimtarin për mbi faturime për shërbimet e ofruara.

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

4.1.35 Të mundësojë për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një pale e trete në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

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

4.1.37 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj dhe duhet të bëhet i vlefshëm për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim, siç përcaktohet nga ligji.

4.1.38 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit të shërbimit të kontraktuar dhe riparimin e difekteve apo zgjidhjen e ankesës së pajtimtarit brenda 3 ditëve pune nga data e nënshkrimit të kontratës apo nga data e konstatimit të defektit ose paraqitjes së ankesës nga pajtimtari. Për ankesa specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjedhjes mund të jetë më e gjatë se 3 ditë, por në të gjitha rastet jo më vonë se data e daljes së faturës së muajit pasardhës për të cilin pajtimtari ka bërë ankesën.

4.1.39 Të vendos në dispozicion të personave me aftësi të kufizuara versionin në “large print” ose “braille” të kontratës së pajtimit. Detajet të kontaktit të sipërmarrësit për këtë qëllim publikohen në faqen zyrtare të internetit të Operatorit.

4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem/Spliter/Ruter/etj). Në rastet kur pajisjet ofrohen nga Operatori, pajtimtari është i detyruar të kthejë ato, në gjendje pune, në përfundim të kontratës, ose të kompensojë në vlerë monetare pajisjet, duke zbritur koston e amortizimit.

4.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj si dhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumentave që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

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

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

4.2.2 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

4.2.3 Të mos keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.4 Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitje.

4.2.5 Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.

4.2.6 Të mos ofrojë në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

4.2.7 Të lidhe në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.

4.2.8 Të mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejojë këta të fundit të lidhen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim me parë të operatorit.

4.2.9 Te mos 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 ofrojë 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;

Përmbajtjen e informacionit te transmetuat nëpërmjet rrjetit;

Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulet te shërbimeve te komunikimeve elektronike kur kjo është ne kufij te parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve te tjera te komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet ne këto rrjete;

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

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

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

5.1.14 Operatori ka te drejte te aplikoje 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 Pajtimit, pas shlyerjes se te gjitha detyrimeve te prapambetura.

5.2.6 Te pezulloje përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes se kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo me vonë se 10 dite kalendarike përpara datës se pezullimit.

5.2.7 Ne çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund te kërkohej 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 këtë Lidhje, kërkesën e pajtimitarit për ndërprerjen e njëanshme te kontratës, kontrata nuk do te konsiderohet e nderprere dhe pajtimitari do te gëzoje te gjitha te drejtat dhe detyrimet e parashikuara ne këtë 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 pajtimitari, jo me vone se pesembedhjete 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 Pajtimit. Çmimi do te paguhet brenda afatit sipas kontrates dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.

6.3.2 Vlerën e gjithë shërbimeve te përdorura gjate periudhës se faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifën e pajtimit mujor, e cila i takon plotësimit te aksesit për shërbimet e specifikuar për te cilat një kontrate 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 asistence teknike ne përdorimin e shërbimeve, përfshire instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve te komunikimeve elektronike te ofruara (kur aplikohen).

6.3.6 Pagesa për te tjera shërbime te specifikuar ne listën e çmimeve te operatorit (kur aplikohen).

6.4 Faturimi për mbi pagesën ne rastin e parapagimit do te behet ne faturën e muajit pasardhës.

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

6.6 Ne faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave te detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës se faturës;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës se faturës;
- Pagesat shtese;
- Sanksionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim te shërbimeve etj.);
- Numër kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto sipas përcaktimeve ne aneksin e tarifave perkatesisht).

NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEK në dore, 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 dore, pranë njësisë arketimore të Operatorit.

b. Data e prekjes së llogarise bankare likujduese 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 penalitet të 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. Përfundimisht nga ky penalitet 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 në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonese riparimi difekti.

8.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarre sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës:

a. Operatori aplikon për çdo ditë vonese një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar dhe brenda 7 ditëve pas kalimit të afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/ apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda datës 15 të muajit aktual dhe për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë fikse, duke i dhënë mundësinë pajtimtarit të thirret nga të tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe të përdore Shërbimet e Emergjencës;

b. Operatori, pas 15 ditësh nga kalimi i afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë fikse duke ndërprerë ofrimin e shërbimit të thirrjeve dalese për telefoninë fikse dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me sms/ telefonatë për masat që mund të ndërmerren në vijim.

c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 ditëve te afatit te pagesës se përcaktuar 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 përcaktuar ne këtë paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejten e ndërprerjes se kontratës me pajtimtarin.

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

- përben një kërcenim serioz te rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit.

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

8.6 Ne çdo rast, kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës se faturës, tej afateve te përcaktuara ne fature dhe brenda 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 përcaktuar ne fature.

8.7 Ne rast se Pajtimtari ka bere ankese me shkrim për faturën, para afatit te pagesës, atëherë:

- a. Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje përgjigje sipas përcaktimeve te kësaj kontrate.
- b. Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

8.8 Shuma te 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 se Pajtimit do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare te njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës se Pajtimit janë plotësuar.

NENI 9 PËRFUNDIMI I NJEANSHEM I KONTRATES

9.1 Operatori ka te drejte te ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe te përfundoje ne mënyre te njëanshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon:

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

o “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje qe shkakton ose mund te shkaktojë dem tek pajtimtare/përdorues te tjerë ose tek operatori,

o “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a me shume here brenda afatit te kontratës.

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

sipas parashikimeve te pikes 8.3.e,

ne rast te forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj ketë Kontrate te përfunduar ne ditën e fundit përpara nxjerrjes se faturës mujore ne rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo me vone se data 25 e muajit.

9.2.1 Ne rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do te konsiderohet e përfunduar ne ditën e fundit te muajit pasardhës.

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

9.4 Zgjidhja e kontratës nuk do te heqë detyrimet që pajtimtari ka ne baze te kontratës se vjetër.

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

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

9.6 Ne çdo rast, Operatori gëzon te drejtën te përfundoje ketë kontrate ne çdo kohe, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe ndërprerja e një/ disa prej shërbimeve ne mënyre te njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin ne te njëjtin afat te kontratës, me përjashtim te rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

NENI 10 RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE

PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE

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

10.2 Operatori nuk do te kontrolloje ose te përhape te dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave te kryera nëpërmjet rrjetit te Operatori, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjese e veprimtarisë se mirëmbajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.

10.3 Operatori nuk do te përhape, transmetoje ose te përpunoje te dhënat personale te Pajtimtarit, përfshire (por pa u kufizuar ne) te dhënat për shumatat e shpenzuara ose për qëllime te tjera nga ato për te cilat janë kërkuar te dhënat, përveç rastit kur një gjë e tille është e nevojshme dhe ka lidhje te

drejteperdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne çdo kohe.

10.4 Operatori do te mbledhë, përpunojë e përhapë te dhënat personale te Pajtimtarit per përmbushjen e kësaj Kontrate. Te dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit te identifikimit dhe adresa e banimit, janë te dhëna te detyrueshme per te bere te mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Te dhënat e tjera te kontaktit jane te dhena vullnetare për te përfutuar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar ketë kontrate, pajtimtari pranon qe Operatori te përpunoje dhe përhapë te dhënat e tij për qëllime te kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim ne rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive te transaksioneve, pergatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit te kujdesit për klientin (përfshire dergimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazes se debitorëve me detyrime te papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore te papaguara nëpërmjet te treteve per llogari te Operatori, krijimi dhe matja e bazave te te dhënave dhe platformave te shërbimit, kryerja e analizës e studimeve per informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit te Operatori, siguria e rrjetit Operatori dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe te drejtave te Operatori, përfshire te drejtat e pronësisë intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër qe mund te shkaktoje dem, per te mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore ne lidhje me procedurat ligjore, përfshire dhe mbrojtjen ne procese ligjore kundër Operatori si dhe përhapjen e te dhënave te treteve me qëllim mbledhjen e detyrimit te pashlyer ne rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për ketë arsye.

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

kufizuar ne: furnizimi i shërbimit te asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes se mesazheve ose te pagesave etj.).

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

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

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

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

10.10 Operatori garanton se nuk kryen përgjime te komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shtetore 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, korrëgjimin ose fshirjen, e drejta për te mos qene pjese e vendimmarrjeve automatike, e drejta për te kundërshtuar dhe e drejta për tu ankuar.

10.12 Operatori brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës do ju dërgoj informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosekzekutimit te kërkesës tuaj. Ne çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Operatori mund te kërkoje informacion shtese për identifikimin e sakte tuaj për te shmangur qe informacioni juaj te përhapet tek persona te paautorizuar.

NENI 11 KUSHTE TE PËRGJITHSHME

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.

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)694626666 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@giganet.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 të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.

e- Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin paraqiten sa më parë.

4- Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konforme rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtimimit.

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

6- Përgjigja për ankesën i dërgohet pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si më poshtë vijon:

Poste;

SMS;

Telefonate;

adrese elektronike (email);

7- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhe mosmarrëveshjen me Operatorin, ose të ndjeke kërkesën në rrugë

gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshjeje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë 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.