

Rajoni/Zona \_\_\_\_\_

Kategoria : Te tjere

## **KONTRATE PAJTIMI**

NR. \_\_\_\_\_

DATE. \_\_\_\_\_

## **NUMRI I TELEFONIT**

Xoxo sh.a, Rajoni/Zona \_\_\_\_\_ Operator i Sherbimit te Telefonise Publike Fikse dhe Aksesit ne Internet qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën: Rruga Maliq Muco pallati 4 ap 44, Tirane, pajisur nga AKEP me Autorizimin Nr. 2014-AP-U524-8-2 date 01.04.2014, me NIPT J61824053N, themeluar me date 16.05.2013, I perfaqesuar nga Z/Znj \_\_\_\_\_

Dhe

\_\_\_\_\_, me seli ne adresen \_\_\_\_\_, me NIPT \_\_\_\_\_,perfaqesuar nga Z/Znj, \_\_\_\_\_ (Emer, Atesia, Mbiemer), me dokument identifikimi Nr \_\_\_\_\_,që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR.**

**BAZA LIGJORE**

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, i ndryshuar
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë
5. Termave të përgjithshëm të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike;

## **KUSHTE TË KONTRATËS**

### **NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS**

Ofrimi i Shërbimit të telefonisë fikse dhe ose aksesit në internet me bande të gjera nga Operatori Xoxo nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në aneks, sipas kërkesës së pajtimtarit.

## **NENI 2 TARIFAT**

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifat, të ofruara nga Xoxo dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 2 të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. 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 DETYRIMET**

### **3.1 OPERATORI DETYROHET:**

- 3.1.1 Të mundësojë për pajtimtarin shërbim të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, sipas parashikimeve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.
- 3.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit për pajtimtarin sipas afateve të percaktuara në aneks kontrate respektivisht.
- 3.1.3 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 dhe të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë ose grup pajtimtarësh të të njëjtave shërbimeve
- 3.1.4 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të percaktuara në këtë kontratë dhe Aneksin 3
- 3.1.5 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit perkatesisht sipas afateve të percaktuara në këtë kontratë dhe Aneksin e saj. Në çdo rast këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- 3.1.6 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por në çdo rast me kusht për pagesa të jete kryer përpara përfundimit të kontratës.
- 3.1.7 Të 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.
- 3.1.8 Pas kërkesës nga pajtimtari me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, nëse këto të fundit ofrohen nga operatori, të bëjë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet.
- 3.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme

Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

3.1.10 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

3.1.11 Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshem.

3.1.12 Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.

3.1.13 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontrates

3.1.14 T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke di dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. informacion të plotë dhe të qartë, 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 paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifat e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit të kufizimit, njësia

e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përktëse kohore të tyre, etj

iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur

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

3.1.15 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 date 19.05.2008 i ndryshuar dhe aktet nën-ligjore të tij

3.1.16 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin nën termat dhe kushtet e rëna dakord në një kontratë të veçantë ose anekset e kontratës së pajtimtarit. Në asnjë rast kushtet e përcaktuara nga operatori për përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari nuk mund të bëhen pengesë për ushtrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP-i. Në çdo rast pajtimtari mbetet subjekt i detyrimit për shlyerjen e penaliteteve për prishjen e kontrates përpara afatit të përcaktuar.

3.1.17 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 Xoxo,

- Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonate nëpërmjet

platformes IVR) të pakten 30 (tridhjet) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se

ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

- Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

3.1.18 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.

3.1.19 Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

3.1.20 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të aksesit në Internet të ofruar nga operatorë të tjerë dhe sipas kërkesës së pajtimtarit të lejojë mbartjen e numrit të alokuar për shërbimin e telefonisë fikse në rast të ndryshimit të operatorit apo edhe vendodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

3.1.21 Për paketat tarifore që kanë tarifim të përshkallëzuar, një tarifë fikse mujore, për përdorim të

shërbimit “download” dhe/ose “upload” deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbipagesë për përdorim mbi kufizimin (tarifë për Mbyte), operatori ka detyrimin:

Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/“upload” (nëse ka të tillë) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.

3.1.23 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;

3.1.24 Të marrë dhe të zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin,

konfidencialitetin e komunikimit dhe te dhenat e trafikut te komunikimit sipas neneve 122,123 dhe 124 te ligjit nr. 9918 date 19.05.2008, I ndryshuar.

- 3.1.25 T'i siguroje Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve publike të telefonise fikse dhe sherbime te telekomunikacioneve që ofrohen nga Xoxo dhe operatorët e autorizuar per te ofruar rrjete dhe sherbime publike te komunikimev elektronike.
- 3.1.26 Te siguroje mundesine e paraqitjes dhe te parandalimit te identifikimit te linjes se thirrur dhe asaj thirrese per sherbimin e telefonise fikse.
- 3.1.27 Të lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet telefonit, email-it, 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 orë 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.
  - Për rrezikun dhe/ose prishjen/cënimin e sigurisë dhe integritetit të rrjetit dhe implikimeve nga kjo të mbrojtjes së privatisisë dhe të dhënave personale, mjetet financiare të duhura për riparim dhe shpenzimet e lidhura me to në një periudhë sa më shpejt të jetë e mundur.
  - Për mirëmbajtjen e rrjetit të internetit, në pikat e tij të shitjes ose ndryshe të vlefshme për konsumatorët, emrin e lidhur me informacionin aktual, adresat dhe numrat e kontaktit, shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimeve, çmimet, duke përfshirë detaje të zbritjeve dhe paketave të veçanta, çmimeve, llojeve të shërbimeve të mirëmbajtjes, kushtet (afatet) e kontratës, procedurën e zgjidhjes së mosmarrveshjeve dhe të tjera.
- 3.1.28 Të evidentojë, ditën e fundit të periudhes se faturimit, kohezgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.
- 3.1.29 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08<sup>oo</sup> – 20<sup>oo</sup>.
- 3.1.30 Të marrë në konsideratë kerkesen per publikimin ose mospublikimin e të dhënave personale ne numeratorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari, dhe te publikoje vetem te dhenat per te cilat pajtimtari bie dakort.
- 3.1.31 Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij, edhe konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.32 Të sigurojnë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesimi per sherbime telefonike eshte i kufizuar.
- 3.1.33 Të trajtojë dhe zgjidhë, brënda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për cdo ndryshim të shërbimeve shitesë dhe të kategorisë së pajtimit.

- 3.1.34 Të instalojë Paisjen Fundore në ambientet e Pajtimtarit brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës per linja digitale (ISDN).
- 3.1.35 Te njoftoje me shkrim/sms/platform IVR, per zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve te kesaj kontrate ne rast mospermbushje te detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari,
- 3.1.36 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit  
dhe t'i ktheje përgjigje **brënda 10(dhjetë) ditë pune.**
- 3.1.37 Të ofrojë shërbime publike te telefonise fikse, ne perputhje me treguesit e cilesise. Operatori eshte i detyruar t'i publikoje ne formen e duhur ne menyre qe te jene te krahasueshme dhe te perditesuara per sherbimet e ofruara.
- 3.1.38 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me te gjitha institucionet perkatese per te mbrojtur te drejtat e konsumatoreve. Menyra dhe procedura per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, ankesave te pajtimtareve percaktohen ne Udhezuesin, pjese e Kontrates se Pajtimit.
- 3.1.40 Te riaktivizojë automatikisht sherbimin e pezulluar nga pajtimtari,sipas kerkeses se ketij te fundit, menjehere pas perfundimit te afatit te pezullimit te sherbimit te percaktuar ne kerkesa.
- 3.1.41 Të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara së bashku me interesat e njohura me ligj.
- 3.1.42 Te mundesojë akses te barabarte dhe mundesi zgjedhjeje per pajtimtaret me aftesi te kufizuara sipas percaktimeve ligjore dhe akteve nenligjore ne fuqi ne lidhje me kete.
- 3.1.43 Të marrë te gjitha masat e mundshme si kunderveprim ndaj incidenteve te sigurise ose integritetit apo per shkak te kerconimeve dhe cenimeve
- 3.1.44 Te mundesojë per pajtimtarin ne menyre te thjeshte dhe pa pagese ndalimin automatikisht te thirrjeve te ridrejtuar nga nje pale e trete ne drejtim te pajisjes fundore te pajtimtarit.
- 3.1.45 Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për kompesimin e dëmeve dhe problemeve teknike në kohën më të shkurtër që të jetë e mundur por jo më shumë se 72 orë. Afati i fundit i kompensimit fillon nga momenti i njoftimit të dëmit nga pajtimtari apo nga vendosja e tij sipas Operatorit.
- 3.1.46 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk është përcaktuar – për një periudhë 12 muaj dhe duhet të bëhen të vlefshme për pajtimtarwt me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.

## **PAJTIMTARI DETYROHET**

- 3.2.1 Te siguroje me shpenzimet e tij instalimin e sherbimeve dhe ose pajisjen e nevojshme per lidhjen e sherbimit te internetit (Modem dhe Spliter)
- 3.2.2 Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne kete

Kontrate dhe anekset e saj si dhe të marrë dhe ruaje kopjen e dokumentave që vertetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e fatures..

3.2.3 Te likujdoje të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj kontrate.

3.2.4 Te përdore shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.

3.2.5 Te mos përdore shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të rrjeteve të telekomunikacioneve apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar përfshirë këtu edhe thirrjet e gabuara të emergjencës.

3.2.6 Te mos përdore shërbimin për qëllime rishitje.

3.2.7 Te mos transferojë shërbimin në paletë e treta.

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

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

3.2.10 Te mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e

komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit, duke përfshirë bezdisjen për profesionalizmin e tyre, dhe lidhjen të pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim më parë të operatorit. Periudha e eliminimit të shqetësimeve të ndodhura për faj të tyre në pajisjet fundore, nuk llogaritet në periudhën e garancisë, nëse ka të tillë të rene dakort mes palëve.

3.2.11 Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.

3.2.12 Të lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit në përputhje me nenin 93 të ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar.

3.2.13 Te mos kalojë apo transferojë të tjetër të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kësaj kontrate, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.

3.2.14 Te njoftojë me shkrim Operatorin, për ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes palëve, brenda 10 ditëve nga ndryshimi i tyre. Mungesa e këtij njoftimi, do të shkarkojë Operatorin nga çdo përgjegjësi. Në çdo rast, Pajtimtari njihet dhe pranon se Operatori ka të drejtë të kërkojë nga organet e administratës shtetërore saktësim apo plotësim të të dhënave identifikuese apo komunikuese të pajtimtarit.

3.2.15 Te mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresën interneti të papershtatshme.

3.2.16 Te mos kryejë apo lejojë, përveçse me miratimin e operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga apo tek rrjeti i Operatorit duke përfituar nga një person i ndryshëm



nga ai, ose ndonje gjenerim artificial apo devijim te trafikut te paligjshem duke perdorur sherbimet e kontraktuara.

3.2.17 Të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Në kuptim të këtij parashikimi:

- i) “pjesë e afërt” do të kuptohet kabli i komunikimit nga pika e fundit e shpërndarjes së rrjetit deri te pajisja fundore e pajtimtarit, duke përfshirë të gjitha pajisjet ndihmëse për të.
- ii) “pjesë e përbashkët” do të kuptohen të gjithë kabllo të tjerë të komunikimit, elementët aktivë dhe pasivë të rrjetit, brenda kufijve të godinës së lartë të pajtimtarit, hyrjes, shtëpisë dhe/ose tokës.

Pajtimtari nuk do t’u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

3.2.18 Të ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta të rrjetit, duke

përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës.

3.2.19 Te paguajë për dëmet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte, (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kesaj kontrate.

Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar ne kete kontrate, në rastin e një force madhore. Në këto raste ai do të njoftohet në kohë nga Operatori për natyrën, forcën madhore, dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

3.2.20 Të kthejë aparatën apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë për përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike dhe/ose të sigurojë akses për zërthimin (çmontimin) e tyre, në rastet e përfundimit të kontratës.

3.2.21 Te zbatoje politiken e perdorimit te drejte te produkteve dhe sherbimeve objekt kontrate, e cila ne cdo rast do te jete ne perputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nenligjore perkatese ne fuqi.

## **Neni 4. TE DREJTAT**

### **4.1 OPERATORI KA TE DREJTE**

4.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit dhe ose sherbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7

4.1.2 Te nderprese sherbimin objekt kontrate ne menyre te njeanshme , duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes të jetë jo me shume se 48 ore.

4.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.

4.1.4 Te modifikoje elementet e Kontrates, perfshire ketu rastet per nevoja te peshtatjeve me teknologjite e reja, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.

4.1.5 Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtareve brënda hapsirës numerike vënë në dispozicion të tij.

4.1.6 Të ndryshojë formatin e numerave dhe numerat e Pajtimtareve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.

4.1.7 Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të

zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë;

4.1.8 Të ofrojë, sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregullores Nr. 13 shërbimin e portabilitetit të numrit si për telefoninë fikse dhe për shërbimet e ofruara në brez të gjerë (broadband).

4.1.9 Te mos pezulloje sherbimet, pavaresisht kerkeses se pajtimtarit, kur sherbimet ofrohen se bashku

ose jane ngushtesisht te lidhur me njeri tjetrin. Operatori ne cdo rast, mund te vendose ne diskrecion te tij ndryshe.

4.1.10 Te ndryshoje numrin e pajtimtarit per arsye teknologjike duke njoftuar me shkrim 30 dite perpara.

Të ketë akses në godinat e pajtimtarëve mbas një njoftimi me shkrim dhe marrveshjeje për një periudhë jo më të vogël se 24 (njëzet e katër) orë me telefon apo email.

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

4.1.12 Me përfundimin e kontratës së një numri të bartur, operatori dhënës fillestar ka të gjitha të drejtat për ripërdorimin e numrit. Operatori fillestar ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të aksesit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi.

4.1.13 Të mbledhë dhe të përpunojë duke siguruar te dhënat personale sipas legjislacionit në fuqi, me qëllim që të ofrojë shërbimet e komunikimeve elektronike, përfshirë edhe shërbimet me vlerë të shtuar që kërkojnë përpunim të mëtejshëm të të dhënave të trafikut, apo të dhënat e vendosjes apo

të dhënat e trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij

4.1.14 Të refuzojë të ekzekutojë një kontratë shërbimesh, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve në raste

kur pajtimtari:

- Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas kontrates ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.
- Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga operatori.
- Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me parashikimet e kontrates dhe legjislacionin në fuqi.
- Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses të shërbimit të Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtueshme me këto kontrate dhe rregulloret perkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

4.1.15 Të refuzojë shërbimin e garantuar sipas kontratës së pajtimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të treta të paautorizuara të marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose të rrjetit.

4.1.16 Të mbajë, të ruajë dhe arshivojë një regjistër të ankesave, kërkesave, sugjerimeve, të mara nga pajtimtari, si dhe përgjigjet e dhëna atyre duke arshivuar dosjet që përmbajnë ankesat, kërkesat, sugjerimet, përgjigjet, vendimet dhe masat e marra brenda 12 muajve.

4.1.17 Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj pajtimtarit për:

- Dëmin që nuk i atribuohet direkt apo drejtpërdrejt drejtimit të keq të tij;
- Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
- Mosplotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj.
- Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknikë dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe dëmet dhe/ose prishjet në këto rrjete;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknikë të cilësisë të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;
- Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testimeve që kryhen nga operatori me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimit apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për pajtimtarin duke e mbajtur këte të fundit të informuar paraprakisht.

4.1.18 Operatori ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimalë të kreditit për çdo pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur pajtimtari kalon nga një plan tarifor në një plan tjetër tarifor. Kur pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, operatori ka të drejtë:

- Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna, dhe të kërkojë dhe lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim, ose
- Të kërkojë nga pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kreditit për shërbimet e faturuara dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga pajtimtari ose përcaktuar nga operatori për segmentin e pajtimtarit.

4.1.19 Operatori ka të drejtë të aplikojë politikën e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe /ose produkteve të ofruara për pajtimtarin të cilat në çdo rast do të jenë në përputhje me rregulloret

dhe dispozitat ligjore dhe nenligjore perkatëse në fuqi.

4.1.20 Operatori mund të ruajë kategori të caktuara të të dhënave për nevojat të mbrojtjes kombëtare si edhe për zbulime të kriminalitetit për një periudhë 24 muaj (me përjashtim të nxjerrjes së të dhënave mbi përmbajtjen e mesazheve) nën termat dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin referues.

## **4.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTË.**

4.2.1 Të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e Operatorit

4.2.2 Të përdore pa kufizim shërbimin objekt kontrate në përputhje me termat e kësaj kontrate.

4.2.3 Të kërkojë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), për të cilat palet bien dakort.

4.2.4 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.

4.2.5 Të kërkojë ndryshime në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametra të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, etj. nëpërmjet kërkesave me

shkrim drejtuar Operatorit ose nëpërmjet aplikimeve online sipas formës së përcaktuar në këtë dhe anekset e saj.

4.2.6 Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.

4.2.7 Të anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

- 4.2.8 Pajtimtari, pavaresisht peraktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejtat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918, i ndryshuar, Ligji nr. 9902 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar, perfshire te drejten per zgjedhje te nje operatori te ndryshem nga Xoxo per ofrimin e sherbimit te Internetit, ne rastet kur ndaj Xoxo jane vendosur detyrime te tilla.
- 4.2.9 Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të kontratës
- 4.2.10 Të kërkojë rilidhjen e Kontrates së Pajtitimit, pas shlyerjes së te gjitha detyrimeve te prapambetura.
- 4.2.11 Te pezulloje perdorimin e sherbimeve pas paraqitjes se kerkeses me shkrim ndaj Operatorit, jo me vonë se 10 dite kalendarike perpara dates se pezullimit.
- 4.2.12 Ne cdo rast, pezullimi i sherbimit nuk mund te kerkohet me shume se dy here brenda nje viti kalendarik dhe ne cdo rast vlere totale e pezullimit nuk mund të jetë me e gjate se 3 muaj.
- 4.2.13 Periudha e pezullimit ne cdo rast do t'i shtohet afatit te kontrates apo produktit te perfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara ti riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e riaktivizimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. Tarifa e riaktivizimit do të jetë e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës nga pajtimtari për pezullim të shërbimit/shërbimeve.
- 4.2.14 Te mos paguaje ndonje tarife gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervec asaj te pezullimit te sherbimit, e cila eshte e pagueshme ne momentin e paraqitjes se kerkeses per pezullim sherbimi.
- 4.2.15 Te kryeje thirrje drejt numrave te emergjences gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervec rasteve kur eshte e pamundur te realizohet teknikisht.
- 4.2.16 Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njera tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vehte. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.
- 4.2.17 Te kerkoje me shkrim ndjekjen e thirrjeve shqetesuese dhe ose kercenuese.
- 4.2.18 Të revokojë ne cdo kohe pelqimet paraprake te dhena prej tij me paraqitjen e kerkeses ne nje nga format e parashikuara ne kete kontrate.
- 4.2.19 Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas parashikimeve te kontratës se pajtitimit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e kontratës për çfarëdo lloj arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të aksesit të pajtimtarit i kalon automatikisht operatorit bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Megjithate Operatori merr persiper qe per nje periudhe 6 mujore nga data e perfundimit te kontrates te mbaje te rezervuar numrin per pajtimtarin.
- 4.2.20 Të marrë pa pagesë faturë të detajuar për shërbimet telefonike (përveç rasteve të refuzimit nga vetë pajtimtari), së bashku me faturën tatimore, si edhe të kenë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit.
- 4.2.21 Te heqe dorë nga përdorimi i telefonit dhe ose linjave telefonike nga palë të treta të cilëve iu ka dhënë me qera pronat e tij të palëvizshme me një telefon të instaluar. Ne cdo rast Pajtimtari dhe

pala e tretë do të njoftojë operatorin me shkrim për marrveshjen e tyre të pagesës nga pala e tretë.

Mungesa e një pagese të tillë brenda periudhës së rënë dakord ngarkon pajtimtarin dhe palën e tretë që janë të lidhur dhe veças të detyruar për pagesën e detyrimeve që ju takon për shërbimet e komunikimeve elektronike.

4.2.22 Në rastet kur operatori pas njoftimit të pajtimtarit për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, nuk ekzekuton brenda këtij afati të drejtën e tij për ndërprerjen e njëanshme të shërbimit/ve të kontraktuara, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprerë dhe pajtimtari vazhdon të gëzojë të gjitha të drejtat e parashikuara në Kontratën e Pajtimimit, duke përfshirë edhe të drejtën e bartjes (portimit) të numrit nëse pajtimtari e kërkon atë në përputhje me Rregulloret perkatëse në dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim. Në këtë rast, përgjegjësia e pasojave civile në dëm të operatorit, për mos zbatimin e rregullave të përcaktuara në Kontratën e Pajtimimit lidhur me pagesat, i kalon operatorit për mos vetë ekzekutim të të drejtave të sanksionuara në këto akte.

4.2.23 T'i kërkojë me shkrim operatorit vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij.

## **Neni 5 FATURIMI**

5.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me baze mujore dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kontratës dhe anekseve të saj.

5.2 Faturimi i pagesave dhe ose detyrimeve mujore për shërbimin e aksesit në internet:

I. do të përfshihet çdo muaj (si ze me vete) në fakturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës ose atë aktual, në varesi të paketës së përzgjedhur nga pajtimtari, nëse

Pajtimtari përfiton nga Xoxo shërbimin publik telefonik fikse, ose

II. do të kryhet me fature të veçanta nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Xoxo shërbimin publik telefonik fikse.

Në të dy rastet, faktura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimtari, i dorëzohet Pajtimtarit në adresën e deklaruar nga pajtimtari, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

5.3 Pajtimtari do t'i paguajë operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara,

respektivisht:

5.3.1 Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtimimit. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas kontratës dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.

5.3.2 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 kalendariq.

5.3.3 Tarifën e pajtimimit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.

5.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qeranë për përdorimin e pajisjes fundore.

5.3.5 Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.

5.3.6 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuara në listën e çmimeve të operatorit

5.4 Faturimi për mbipagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në fakturën e muajit pasardhës.

5.5 Xoxo faturon shërbimet e ofruara me parapagim ose paspagim sipas specifikimeve në

Aneksin përkatës të produktit të ofruar.

5.6 Në fakturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së fatures;
- Menyrën dhe vendin e pagesës së fatures;
- Pagesat shtesë
- Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim të shërbimeve etj)
- Numer kontakti të Operatorit për kujdes ndaj Klientit për informacion për fakturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas percaktimeve në aneksin e tarifave përkatësisht.)

## **Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE**

### **Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:**

6.1 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 percaktimeve në fakturën e leshuar, në momentin e firmosjes së kësaj

Kontrate, referuar tarifave të percaktuara në Aneks-Kontrate.

6.2 Për pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës:

- a. Sipas afatëve të percaktuara në fakturë por jo më vonë se dita e fundit e muajit kur është leshuar faktura
- b. Për shërbimin e aksesit në internet, me fakturën mujore të shërbimit telefonik, në rast se Pajtimtari përfiton nga Xoxo shërbimin publik telefonik fikse, ose
- c. Sipas afatëve të fatures së vecantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Xoxo shërbimin publik telefonik fikse.

- d. per muajin e pare, ne proporcion me numrin e diteve te perdorimit te sherbimit duke filluar nga data e ofrimit te sherbimit deri ne ditën e fundit perpara nxjertes se fatures mujore perkatese.
- 6.3 Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda afatit te percaktuar ne fature dhe ne cdo rast mbas dates 15 te muajit ne vazhdim dhe jo me vone se dita e fundit e ketij muaji. .
- 6.4 Mosmarrja e fatures nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së percaktuar.
- 6.5 Date pagese do te konsiderohet:
- a. Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.
  - b. Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me  
Urdher-Xhirimi bankar apo nëpërmjet sistemit elektronik te pagesave.

## **Neni 7 SANKSIONET**

- 7.1 Ne rast vonesash ne lidhjen ne rrjet ne afat ose ne aktivizimin e sherbimit, Operatori do te paguaje nje penalitet e masen 0.1% te tarifës fillestare per lidhjen ne rrjet dhe aktivizimin e sherbimit per cdo dite vonese, por jo me shume se 20% te kesaj tarife. Perjashtim nga ky penalitet bejne rastet kur vonesat jane shkaktuar nga veprime apo misione te paleve te treta, jashte kontrollit te Operatorit.
- 7.2 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 kete Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese nga fatura e muajit ne vijim ne tarifen e pajtimit proporcionalisht me ditet ne s mungese cilesie/vonese riparimi difekti.
- 7.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre sanksione dhe masa kufizuese te ofrimit te sherbimit per Pajtimtarin deri ne
- perfundimin e kontrates:
- a. Operatori aplikon per cdo dite vonese nje penalitet ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, dhe brenda 5 diteve pas kalimit te afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate nepermjet platformes IVR per permbushjen e detyrimit te pageses dhe/apo detyrimeve te tjera kontraktore, brenda dates 15 te muajit aktual dhe per kufizimin e ofrimit te sherbimit te telefonise fikse, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Emergjences;
  - b. Operatori, pas 15 ditesh nga kalimi i afatit te pageses te percaktuar ne fature, do te ekzekutoje kufizimin e sherbimit te telefonise fikse duke nderprere ofrimin e sherbimit te



thirrjeve dalese per telefonine fikse dhe ne te njejten kohe do te vijohet me njoftimet me sms/telefonate nepermjet platforems IVR per masat qe mund te ndermerren ne vijim.

- c. Ne rast mos shlyerjes se detyrimeve me plotesimin/kalimin e 30 diteve te afatit te pageses

se percaktuar ne fature, sherbimi i telefonise fikse dhe aksesit ne internet do te nderpritet teresisht. Ne cdo rast thirrjet drejt numrave te emergjences do te lejohen.

- d. Operatori, gjate muajit te dyte pas afatit te pageses se fatures, gjeneron fature per sherbimet e ofruara gjate muajit te meparshem dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e

detyrimeve edhe per faturen e muajit paraardhes dhe te gjitha detyrimeve kontraktore.

- e. Ne muajin e trete pas afatit te rregullt te pageses se fatures, operatori i dergon njoftim me shkrim pajtimtarit per permbushjen e detyrimeve brenda 15 diteve nga data e ketij njoftimi

dhe nderprerjen e kontrates ne menyre te njeanshme brenda 3 diteve nga kalimi i afatit 15 ditor te percaktuar ne kete paragraf. Ne rast te moshlyerjes se detyrimeve edhe sipas ketij

njoftimi, Operatori do te ekzekutoje te drejten e nderprerjes se kontrates me pajtimtarin.

- 7.4 Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht Pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

- perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit

- 7.5 Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizojte aksesin vetem per ato sherbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

- 7.6 Ne cdo rast kur Pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje

Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga

afati i pageses se percaktuar ne fature.

- 7.7 Ne rast se Pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:

- a. Operatori ka detyrimin te trajtojte ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.

- b. Operatori mund te mos aplikojte masat kufizuese te referuara me siper.

- 7.8 Shuma të mbitarifuar për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuar sipas parashikimeve të kesaj kontrate Pajtimi do të zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/t tjetër/rë me parapagim

dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtimit do t'i paguhen pajtimtarit me para në dorë, nëse

kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimit janë plotësuar.

## **Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATES**

8.1 Operatori ka te drejte te nderprese ofrimin e sherbimit dhe te perfundoje ne menyre te njeanshme kontraten pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit ne rastet si me poshte vijon :

- konstaton kundervajtje flagrante, sistematike apo te vazhdueshme te detyrimeve kontraktuale dhe ose te Termave te Pergjithshme te sherbimit. Ne kuptim te ketij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike te detyrimit kontraktual do te kuptohen:
  - o “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek operatori, me përjashtim të dëmit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e “Forcës madhore”.
  - o “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.
- pajtimtari me dashje demton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyëejën/e modemit dhe ose pajisjeve te tjera te komunikimeve elektronike te ofruara nga operatori, nese nuk paguan kompensim per cdo dhe te gjitha demet aktuale te shkaktuara ndaj operatorit, perfshire dhe kostot e pajisjes fundore.
- sipas parashikimeve te pikes 7.3.e,
- ne rast te forces madhore.

8.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te prishur ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore pavarsisht nga data e paraqitjes se kerkeses se tij me shkrim.

8.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:

- rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve;
- perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Ne keto raste pajtimtari duhet te njoftoje Operatorin sipas percaktimeve te kesaj kontrate.

8.4 Pajtimtari ka te drejte te nderprese kontraten në mënyrë të njëanshme brenda 30 (tridhjetë) ditëve

në vazhdim nga paraqitja e njoftimit me shkrim tek Operatori dhe pagesa e të gjitha detyrimeve që i përkasin dhe kthimi i aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike kur nuk është nënshkruar për pronësinë e tyre.

8.5 Operatori ne cdo rast ka te drejte te perfundoje kete kontrate me nje njoftim paraprak 30 ditor me

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

## **Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

9.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te

Republikes se Shqiperise.

9.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e

Mosmarrveshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne të zgjidhin mosmarrveshjen me mirëkuptim, secila mund ti drejtohet për shqyrtim AKEP ose Gjykatës së Rrethit Gjyqesor Tirane.

9.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

9.4 Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhete) muajsh duke filluar nga data e nenshkrimit te kontrates prej pajtimtarit.

9.5 Nese pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, brenda 1 muaji perpara

perfundimit te kontrates se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit 12 (dymbedhete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.

9.6 Pas kalimit te afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.

9.7 Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt

Operatorit.

9.8 Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

9.9 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

## **Neni 10. MODIFIKIMI**

- 10.1 Percaktimet e kesaj Kontrate dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, i jane njoftuar AKEP rregullisht dhe publikohen ne faqen e internetit te Operatorit.
- 10.2 Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas njoftimit perkates te ndryshimeve tek AKEP.
- 10.3 Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:
- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
  - te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.
- 10.4 Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.
- 10.5 Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.
- 10.6 Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.
- 10.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontrate dhe gjithë elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlfshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.