



## **Valentina Frasheri - PERSON FIZIK (MoraldoNet)**

### **KONTRATE PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

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

Emri i Operatorit: Valentina Frasheri (person fizik) marka tregtare MoraldoNet, identifikuar me NUIS K62215530U, Rajoni/Zona \_\_\_\_\_ Operator i Sherbimit Internet, i Autorizuar nga AKEP, qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresen: Rr. Aleksander Goga, Lagja 11, Durres, i perfaqesuar me prokure nga Z. Aldo Frasheri,

Dhe

\_\_\_\_\_ (kompani/familjar) me adrese \_\_\_\_\_, perfaqesuar nga Z/Znj. \_\_\_\_\_, me dokument identifikimi ID/Passaporte Nr. \_\_\_\_\_  
qe me poshte do te quhet **PAJTIMTAR**.

### **BAZA LIGJORE**

Kjo kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise” i ndryshuar;
2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve” i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale” i ndryshuar;
4. Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperise.
5. Rregullore e AKEP nr. 31 date 26.12.2013 “Per termat e pergjithshme te kontrates se pajtimit per lidhjen dhe aksesin ne rrjetin publik te komunikimeve elektronike”.

## **KUSHTE TE KONTRATES**

### **Neni 1. OBJEKTI KONTRATES**

Ofrimi i Sherbimit Internet nga Operatori nepermjet rrjetit te tij te telekomunikacioneve me specifikimet e dhena ne aneks.

### **Neni 2 Tarifat**

1. Sherbimi, parametrat kryesore te cilesise dhe tarifa, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj Kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.

2. Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr.9918, date 19.05.2008, "Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise" i ndryshuar.

### **Neni 3 DETYRIMET**

#### **3.1 OPERATORI DETYROHET :**

- 3.1.1 Te mundesoje ofrimin e Sherbimit Internet per Pajtimtarin te panderprere 24 ne 24 ore e me cilesi, si dhe te siguroje shpejtesine e transmetimit te percaktuar ne nenin 1.
- 3.1.2 Te aktivizoje ofrimin e Sherbimit Internet brenda dy diteve pune nga data e nenshkrimin te kontrates.
- 3.1.3 Te evidentoje ankesat dhe shqetesimet e Pajtimtarit dhe ta informoje ate per zgjidhjen e mundshme te tyre brenda 3 (tre) diteve pune.
- 3.1.4 Te riparoje defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e sherbimit brenda 3 (tre) diteve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.
- 3.1.5 Te riaktivizoje sherbimin brenda 24 (njetzetkater) oreve, nga momenti qe Pajtimtari ka shlyer te gjitha detyrimet financiare te prapambetura.
- 3.1.6 Te njoftoje nepermjet medias dhe afishimeve, prane njesise ankimore e zyrave te tij, çdo ndryshim te tarifave te Sherbimit Internet, jo me vone se 15 dite kalendarike, perpara zbatimit te tyre.
- 3.1.7 Pas kerkeses me shkrim, te beje ndryshimin e paketes Internet ose shpejtesise se transmetimit ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore.
- 3.1.8 Pas kerkeses me shkrim per prishje kontrate, te beje nderprerjen e Sherbimit Internet ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore.
- 3.1.9 Operatori nuk mban pergjegjesi per problemet apo defektet qe mund te vijne si pasoje e perdorimit te Internetit ne menyre te pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes se faqeve te ndryshme Interneti, shkarkimit te programeve nga Interneti, demtimi nga viruset, aplikimi i formave te pagesave online etj.

- 3.1.10 Te njoftoje Pajtimtarin per modifikime te kesaj Kontrate jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.
- 3.1.11 Te pergatise, Kontraten dhe gjithë elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.
- 3.1.12 Me kerkesen e Pajtimtarit, ben Kontraten te disponueshme per Pajtimtarin ne format te pershtshem per te plotesuar nevojat e personave me aftesi te kufizuara shikimi.
- 3.1.13 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates.
- 3.1.14 T'i jape Pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe Pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:
- i. informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, perdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfare perfshihet ne pakete/oferte dhe çfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.
  - ii. Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si kufizime te perdorimit, menyra e tarifimit pas tejkalimit te kufizimit, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perktese kohore te tyre, etj
  - iii. Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
  - iv. Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per shpejtesine e Internetit..
- 3.1.15 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr. 9918 dhe aktet nen-ligjore te tij.
- 3.1.16 Te aplikojë rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori:
- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
  - 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.
- 3.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate,brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.
- 3.1.18 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

- 3.1.19 Sipas kërkeses së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të Internetit të ofruar nga sipërmarres të tjere.
- 3.1.20 Për kufizimet apo për nderprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim bëhet :
- i. të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;
  - ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo nderprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.
- 3.1.21 Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht para arritjes së nivelit të kufizimit “download”/“upload” të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontrates;
- 3.1.22 Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të website zyrtar të tij të ofrojë një instrument matje shpejtesie të aksesit internet për pajtimtarët e vet. Matesi i shpejtesisë ofron mundësinë për të matur të paktën:
1. Download speed (shpejtesinë e shkarkimit) në Mbps ose Kbps;
  2. Upload speed (shpejtesinë e ngarkimit) në Mbps ose Kbps;
  3. Latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda.

## **3.2 PAJTIMTARI DETYROHET**

- 3.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe Spliter) për lidhjen e Shërbimit Internet.
- 3.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve të përcaktuara në nenin 6 të Kontrates.
- 3.2.3 Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.
- 3.2.4 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
- 3.2.5 Të mos përdorë shërbimin Internet për qëllime rishitje.
- 3.2.6 Të mos transferojë shërbimin në palet e treta.
- 3.2.7 Të lidhe në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshatshme me atë që kërkohet në shërbimin Internet të Operatorit.

## **Neni 4. TE DREJTAT**

#### 4.1 OPERATORI KA TE DREJTE

- 4.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit Internet Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.
- 4.1.2 Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore:
- 4.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit Internet gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.
- 4.1.4 Te modifikoj elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.

#### 4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.

- 4.2.1 Te perdore pa kufizim Sherbimin Internet ne perputhje me termat e kesaj kontrate.
- 4.2.2 Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.
- 4.2.3 Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.
- 4.2.4 Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
- 4.2.5 Te informohet nga Operatori per te gjitha modifikimet e propozuara ne kushtet e kontrates se pajtimtarit, brenda nje periudhe kohore jo me vone se 30 dite perpara dates se propozuar per hyrjen ne fuqi te ketyre modifikimeve, sipas percaktimeve ne nenin 10.
- 4.2.6 Te anulloje kontraten ne rast se nuk eshte dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.
- 4.2.7 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, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887.

### **Neni 5 FATURIMI**

5.1 Faturimi per Pajtimtarin mujor do te behet me parapagim.

5.2 Faturimi i pajtimit mujor:

- i. do te perfshihet cdo muaj (si ze me vete) ne faturen e sherbimit telefonik te muajit paraardhes, nese Pajtimtari perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks,ose
- ii. do te kryhet me fature te vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks.

Ne te dy rastet, fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorezohet Pajtimtarit ne vendin e banimit, ne menyre zyrtare (me poste ose dorazi) dhe jo me vone se pesembedhete dite kalendarike perpara afatit te pageses se saj.

5.3 Faturimi per mbipagesen do te behet ne faturen e muajit pasardhes.

5.4 Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
- Pagesat shtese;
- Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale).

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

### **Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:**

6.1 Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkes se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Aneks-Kontrate.

6.2 Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:

- a) me faturen mujore te sherbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rrjetin telefonik publik te Operatorit, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks,ose
- b) Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin publik telefonik fiks;
- c) per muajin e pare, me lek ne dore prane arkes se Operatorit, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, sipas diteve kalendarike, duke fillur 2 dite pas dates se nenshkrimit te saj deri ne ditin e fundit perpara nxjerjes se fatures mujore te sherbimit telefonik.

6.3 Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhete) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.

6.4 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.

## **Neni 7 SANKSIONET**

- 7.1 Ne rast se sherbimi i kontraktuar nuk ploteson nivelin e cilesise se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.1.4 te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).
- 7.2 Ne rast se Pajtimtari vonon pagesen e vlefes se fatures mujore tej afateve te percaktuara ne piken 6.3 te kesaj Kontrate, atehere:
- a) Deri ne daten 15 te muajit pasardhes, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5 % te vleres se fatures mujore te papaguar per cdo dite vonese.
  - b) Ne daten 16 te muajit pasardhes Pajtimtarit i nderpritet ofrimi i sherbimit. Nga data 16 deri ne ditin e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes negociohet per zgjidhjen e mosmarreshjeve, kryerjen e pageses se fatures mujore, kamat vonesat etj.
  - c) Nese pas perfundimit te afatit sipas pikes 7.2/b mosmarreshjet nuk zgjidhen atehere ceshtja kalon per zgjidhje ne Gjykatën e Rrethit.
  - d) Diten e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes, Kontrata quhet e nderprere.
- 7.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per Pajtimtarin:
- a. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate neprmet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem, jo me pak se 15 dite, te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar Pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.
  - b. Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontratore brenda 30 diteve nga afati i pageses se fatures, Operatori ka te drejte te kufizojë apo nderprese perkohesisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare.
  - c. Ne rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim Pajtimtarit 10 dite perpara nderprejes. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e Pajtimit.
- 7.4 Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht Pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

- i. perben nje kerccenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- ii. 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.

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

8.1 Operatori mund te prishe kontraten ne menyre te njeanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

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 te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter. Ne keto raste pajtimtari duhet te njftojte Operatorin sipas peraktimeve te nenit 10.

## **Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

9.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikës se Shqiperise.

9.2 Mosmarreshjet qe lindin ndermjet paleve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarreshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne te zgjidhin mosmarreshjen me mirekuptim, secila mund ti drejtohet per shqyrtim Gjykates se Rrethit ku eshte lidhur Kontrata.



9.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nënshkrimit të saj nga palet.

9.1. Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.

9.2. Nëse pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrtarë të tij, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjetë) muajsh, kontrata kthehet në kontratë me afat të përcaktuar.

9.6. Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklaramë në dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjehere më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtarit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.

9.7 Në rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

9.8 Në rast zgjidhjeje të Kontrates për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë një kontratë tjetër me Operatorin pa shlyer me parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

9.9 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

## **Neni 10. MODIFIKIMI**

10.1. Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Udhezuesi për Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve përbejne Termat e Përgjithshme të Kontrates së lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe janë miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP.

10.2. Termat e Përgjithshme të Kontrates mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.

10.3. Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësive dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

- Të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nëpërmjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- të njoftojë pajtimtarët 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.

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 Ne rast se pajtimtari nuk eshte 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 anuloje kontraten duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme 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 vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

**Neni 10. ADRESA (Kontaktet) :**

\_\_\_\_\_

Rajoni/ Zona

.....

Adresa:

.....

NIPT:

.....

Kodi Fiskal:

.....

**PAJTIMTARI:**

## ANEKSI nr.1/1

### Tabela e sherbimeve dhe tarifave

#### A. Parametrat cilesore teknike:

##### A.1 - Shpejtesia e transmetimit te te dhenave:

##### 1. Shpejtesia nominale/maksimale e transmetimit te te dhenave:

- a) Download \_\_\_\_\_ Kbps/Mbps
- b) Upload \_\_\_\_\_ Kbps/Mbps

##### 2. Shpejtesia minimale e garantuar e transmetimit te te dhenave:

- a) Po, garantojme minimalisht \_\_\_\_\_ Kbps/Mbps
- b) Jo, nuk garantojme shpejtesi minimale pasi ofrimi i sherbimit bazohet ne perpjekjet me te mira (best effort).

##### A.2 – Parametrat cilesore administrative:

- 1. Koha per realizimin e lidhjes se aksesit ne internet \_\_\_\_\_ (dite kalendarike)
- 2. Koha e riparimit te defekteve \_\_\_\_\_ (ore)
- 3. Koha e zgjidhjes se ankesave te perdoruesve \_\_\_\_\_ (ore)

*Shenim: Ky aneks eshte ndryshuar ne zbatim te Vendimit Nr. 2165 date 12.10.2012 te Keshillit Drejtues te AKEP dhe eshte pjese e kontrates per sherbimin internet.*

**ANEKSI NR. 2**  
**UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE**

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
  - a- Nepermjet numrit te shkurtuar \_\_\_\_\_per “Difekte teknke”
  - b- Nepermjet numrit te shkurtuar \_\_\_\_\_per “Asistence teknike per sherbimin Internet”
  - c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.
  - d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
  - e- Me email ne adresen : \_\_\_\_\_
  - f- Me fax ne numrin : \_\_\_\_\_
  
- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
  - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin Internet” paraqiten ne cdo kohe ( sherbimi 24 oresh);
  - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimet te kryer nga Operatori.
  - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
  - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
  - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.
  
- 3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.
  
- 4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.
  
- 5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer reference.
  
- 6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori.