

Kushtet e Përgjithshme të Kontratës së Pajtimt

1. Baza ligjore

1.1 Kjo kontratë është hartuar në përputhje me Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë, Ligjin nr. 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” (Ligji 54/2024), Ligjin nr. 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar (Ligji 9902/2008), Ligjin nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar (Ligji 124), Rregulloren nr.49, datë 11.03.2021 për “Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike” (Rregullore e AKEP 49/2021) si dhe me çdo akt tjetër ligjor dhe nënligjor që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

2. Përkufizime

2.1 **Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)** është organi rregullator në fushën e komunikimeve elektronike dhe të shërbimit postar, i cili mbikqyr kuadrin rregullator të përcaktuar nga ligji 54/2024, nga ligji për shërbimin postar dhe nga politikat e zhvillimit, të përcaktuara nga Këshilli i Ministrave.

2.2 **Mjet i qëndrueshëm** është çdo mjet, i cili i mundëson Pajtimtarit apo ofruesit të shërbimit publik të komunikimeve elektronike ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur. Me këtë term nënkuptohet çdo mjet komunikimi (media) dhe përfshin në veçanti letër, USB, CD-ROM, kartë memorie ose hard disk të kompjuterit, e-mail, njoftim me SMS, aplikacion, llogari online etj.

2.3 **Abissnet Tv** është platforma televizive e Operatorit që i mundëson Pajtimtarit transmetimin e përmbajtjes audiovizive të të tretëve. Transmetimi realizohet duke e pajisur Pajtimtarin me dekoderin “Abissnet TV”, një pajisje që funksionon në bazë të sistemit operativ “Android” dhe që nëpërmjet lidhjes me internetin mundëson marrjen dhe transmetimin e sinjalit audio-viziv.

2.4 **Operatori** është shoqëria “Abissnet” sha, regjistruar në formën e shoqërisë tregtare aksionare në regjistrin tregtar të Qendrës Kombëtare të Biznesit, me Numër Unik të Subjektit Tatimpagues K01417001C, autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare për të ofruar rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike, sipas regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm dhe nga Autoriteti i Mediave Audiovizive për të ofruar shërbim audioviziv OTT.

2.5 **Pajisje Fundore** janë të gjitha mallrat kapitale të luajtshme në pronësi të Operatorit, të instaluar në mjediset e Pajtimtarit për të kryer lidhjen e shërbimeve që janë përzgjedhur nga Pajtimtari në bazë të kësaj kontrate. Lloji, numri serial/mac adresa dhe sasia e pajisjeve fundore të dhëna në përdorim të Pajtimtarit, përcaktohen sipas procesverbalit të dorëzimit bashkëngjitur kësaj kontrate.

2.6 **Pajtimtar** është individ, personi fizik apo personi juridik, që përfiton një ose disa shërbime të komunikimeve elektronike, sipas rregullimeve të kësaj kontrate.

2.7 **Shërbimi i aksesit në internet** është shërbimi i komunikimeve elektronike i disponueshëm për publikun që ofron akses në internet, dhe rrjedhimisht lidhje virtualisht në të gjitha pikat fundore të internetit, pavarësisht teknologjisë së rrjetit dhe pajisjes fundore të përdorur.

2.8 **SLA (Service Level Agreement)** përbën llojin e marrëveshjes se nivelit të shërbimit të zgjedhur nga Pajtimtari për suportin teknik.

3. Objekti i Kontratës

3.1 Objekti i kësaj kontrate është ofrimi prej Operatorit, me cilësinë sipas normave ligjore, rregullatore dhe standardeve teknike të përcaktuara në këtë kontratë, të një ose disa prej shërbimeve të mëposhtme, sipas përzgjedhjes së Pajtimtarit në Formularin e Regjistrimit:

3.1.1 Shërbim aksesit në internet;

3.1.2 Shërbim audioviziv (shërbimi i ripërsëritjes online të programeve televizive të të tretëve, nëpërmjet platformës OTT);

3.1.3 Shërbim telefonik fiks.

3.2 Përpara lidhjes së kontratës ose pranimit të ofertës nga Pajtimtari, Operatori i vë atij në dispozicion, në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, të gjithë informacionin parakontraktor të kërkuar nga legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit, ligji nr. 54/2024 dhe aktet rregullatore të AKEP-it.

3.3 Përpara nënshkrimit të kësaj kontrate, Operatori i dorëzon Pajtimtarit Përmbledhjen e Kontratës, të plotësuar sipas modelit s të miratuar nga AKEP-i.

4. Afati i Kontratës së Pajtimt

4.1 Kontrata lidhet për një afat fillestar prej 12 ose 24 muajsh, sipas zgjedhjes së shprehur të Pajtimtarit në Formularin e Regjistrimit. Data e fillimit të afatit është data e aktivizimit të shërbimit, e evidentuar në sistemin e Operatorit dhe, sipas rastit, në procesverbalin e instalimit.

4.2 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, Operatori duhet të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual me anë të shërbimit postar, e mail, SMS apo formave të tjera të komunikimeve të qëndrueshme, për mundësinë e ndërprerjes së kontratës, ose të vazhdimit të saj me afat të pacaktuar.

4.3 Operatori do të njoftojë dhe informojë, në mënyrë të qartë, Pajtimtarin në lidhje me:

4.3.1 datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale/fillestare të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;

4.3.2 shërbimet që janë pjesë e kontratës dhe tarifën aktuale të pajtimtimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;

4.3.3 detaje të opsioneve të disponueshme për Operatorin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.

4.4 Me përfundimin e afatit fillestar, kontrata nuk rinovohet automatikisht për një afat tjetër të caktuar. Nëse Pajtimtari nuk kërkon përfundimin e saj, kontrata vazhdon me afat të pacaktuar, me kushtet për të cilat është njoftuar paraprakisht sipas pikës 4.3.

4.5 Pas kalimit të kontratës në afat të pacaktuar, Pajtimtari mund ta përfundojë atë në çdo kohë, me njoftim paraprak jo më të gjatë se 30 ditë. Pajtimtari nuk paguan asnjë tarifë ose kompensim për përfundimin e kontratës, përveç çmimit të shërbimit të ofruar gjatë periudhës së njoftimit dhe detyrimeve të krijuara përpara datës efektive të përfundimit.

4.6 Operatori mund ta përfundojë kontratën me afat të pacaktuar me njoftim paraprak të paktën 30-ditor, të dhënë nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm dhe të mbështetur në arsye objektive, proporcionale dhe jodiskriminuese.

4.7 Në rast se Pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar kontratën sipas pikës 4.5, Operatori ka detyrim të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj. Ndërsa, rinovimi i kontratës me afat të caktuar, për një periudhë

Nënshkrimi (Pajtimtari) _____

tjetër fikse, mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur nga Pajtimtari nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme, dhe Pajtimtari duhet të jetë i vetëdijshëm dhe të informohet nga Operatori për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga Pajtimtari

5. Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar

5.1 Në rast se Pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, Operatori ka të drejtë të vendosë penalitet tek Pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e kompensimit të kërkuar duhet të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në raport me periudhën e mbetur, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e Pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga Pajtimtari. Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal/fillestar të kontratës që mund të kërkojë Operatori nga Pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:

a) pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës, ose

b) diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që Pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga Pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës, nëse kontrata përmban angazhim të tillë të Pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (a) dhe (b).

5.2 Në rast se Pajtimtari kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.

5.3 Operatori heq të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

6. Çmimet dhe Mënyra e Pagesës

6.1 Çmimet

6.1.1 Çmimet e shërbimeve të ofruara nga Operatori dhe të pranura nga Pajtimtari, paraqiten në formularin e regjistrimit bashkëngjitur kësaj kontrate dhe në Aneksin “Lista e shërbimeve dhe çmimeve” (i cili është i publikuar edhe në faqen elektronike të Operatorit, www.abissnet.al). Në çmimin e shërbimit përfshihet edhe Tatimi mbi Vlerën e Shtuar në masën 20%. Në rast të ndryshimit të vlerës së këtij tatimi, kjo do të pasqyrohet në faturën e shërbimit.

6.1.2 Çmimet e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit 54/2024, Rregullores së AKEP dhe kushteve të kësaj kontrate. Aplikimi i rritjes së çmimeve së një apo më shumë shërbimeve, do të bëhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit individual të Pajtimtarit nëpërmjet shërbimit postar, e mail, SMS apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Ndryshimet e çmimeve do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas njoftimit. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e çmimeve, duke njoftuar Operatorin nëpërmjet shërbimit postar, e mail, SMS apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme,

përpara afatit të hyrjes në fuqi të çmimeve të reja. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

6.1.3 Uljet e çmimeve dhe përmirësimi i treguesve të cilësisë së shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari, mund të hyjnë në fuqi menjëherë. Ndryshimi i çmimeve nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

6.2 Mënyra e pagesës

6.2.1 Qiraja e pajisjes fundore dhe kostoja e instalimit (nëse zbatohet), paguhet në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate. Pajtimtari mund të zgjedhë të parapagujë çmimin, plotësisht ose pjesërisht, në datën e lidhjes së kontratës, për të gjithë apo një pjesë të afatit minimal/fillestar të kontratës. Këto pagesa janë të pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 10.2.2.

6.2.2 Kur çmimi parapaguhet me baza mujore, pagesa duhet të kryhet para datës së përfundimit të shërbimit të paguar. Pagesa kryhet me para në dorë në njësitë tregtare të Operatorit deri në shumën e lejuar nga ligji, në mënyrë bankare, online nëpërmjet website-it të shoqërisë (www.abissnet.al) dhe institucioneve të parasë elektronike.

6.2.3 Pajtimtari është i detyruar të paguajë muajt e plotë të shërbimit sipas afatit minimal/fillestar të përzgjedhur në formularin e regjistrimit bashkëngjitur. Operatori do t'i dorëzojë faturën Pajtimtarit sipas kushteve ligjore. Fatura përmban ndër të tjera, periudhën e faturimit, pagesën fikse mujore për shërbimin si lloji dhe shuma e të gjithë pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit.

6.2.4 Operatori, brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontraktore, si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Operatori.

6.2.5 Operatori ka të drejtë të ndërpresë lidhjen e Pajtimtarit, në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e çmimit, sipas kushteve të përcaktuara në këtë kontratë.

6.2.6 Nëse Pajtimtari kundërshton shumën e faturuar, Operatori mund të mos veprojë sipas pikës 6.2.5 dhe 7.3.1 të kësaj kontrate, deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor.

7. Shërbimi telefonik (numri telefonik, mënyra e pagesës dhe ndërprerja e shërbimit)

7.1 Shërbimi dhe numri telefonik

7.1.1 Operatori i cakton Pajtimtarit një numër telefonik nga hapësira numerike e vënë në dispozicion nga AKEP-i. Përfundimi i kontratës nuk sjell kalimin e menjëhershëm dhe automatik të së drejtës së përdorimit të numrit të Operatori. Pajtimtari ruan të drejtën për portimin e numrit të një ofrues tjetër për të paktën një muaj nga data e përfundimit ose çaktivizimit të kontratës, përveçse kur ka hequr dorë shprehimisht nga kjo e drejtë.

7.1.2 Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Pajtimtarit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga AKEP, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Pajtimtari do të njoftohet me shkrim, në mënyrë individuale, brenda afatit ligjor, për ndryshimin e numrit dhe nënshkrimin e një ankesi kontrate për pranimin e numrit të ri.

7.1.3 Pajtimtari ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim. Operatori duhet të përgjigjet brenda 5 ditëve punë nga marrja e kërkesës. Në qoftë se kërkesa pranohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve punë, duke u nënshkruar një aneks për këtë qëllim.

7.2 Llojet dhe mënyra e pagesës

Nënshkrimi (Pajtimtari) _____

7.2.1 Pajtimtari detyrohet t'i parapaguajë Operatorit:

7.2.1.1 Çmimin e instalimit;

Ky çmim paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është i pakthyeshëm, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 10.2.2.

7.2.1.2 Çmimin për shërbimin e mirëmbajtjes;

Ky çmim është shuma që paguhet nga Pajtimtari çdo muaj për mirëmbajtjen e linjës telefonike nga Operatori.

7.2.2 Çmimet e parapaguara nga Pajtimtari nuk kthehen me përjashtim të rasteve të parashikuara në këtë kontratë.

7.2.3 Çmimin mujor të shërbimit;

Ky çmim parapaguhet para datës së përfundimit të shërbimit të paguar. Operatori do t'i dorëzojë faturën Pajtimtarit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura përfshin:

1. çmimin mujor; 2. çmimin e mirëmbajtjes; 3. detyrimet fiskale; 4. periudhën e faturimit; 5. llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit.

7.2.4 Në rastin e paraqitjes së një kërkesë, Operatori do t'i mundësojë Pajtimtarit faturë të detajuar e cila do të përmbajë: 1. periudhën e faturimit; 2. pagesën fikse mujore për shërbimin; 3. llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit; 4. numrat e thirrur, datën, kohën, kohëzgjatjen e bisedave të kryera; 5. pagesën për çdo komunikim të kryer.

7.3 Ndërprerja e shërbimit telefonik

7.3.1 Nëse parapagesa e çmimit nuk kryhet para datës së përfundimit të shërbimit të paguar, Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Pajtimtari do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën dhe të kryejë thirrje drejt numrave të emergjencës. Pas kalimit të 30 ditëve, Pajtimtarit do t'i ndërpritet linja e shërbimit, por numri telefonik do të mbetet në emër të Pajtimtarit për një periudhë prej 90 ditësh.

7.3.2 Nëse Pajtimtari paguan brenda afatit 90 ditor të mësipërm, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve punë nga kryerja e pagesës. Në rast mospagese, Operatori mund ta përfundojë kontratën sipas procedurës së parashikuar në të, pa cenuar të drejtën e Pajtimtarit për portimin e numrit për të paktën një muaj nga data e përfundimit ose çaktivizimit të tij.

7.3.3 Operatori e ka të ndaluar të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës gjatë afatit të kontratës.

8. Pajisjet fundore

8.1 Dhënia me qira e pajisjeve fundore

8.1.1 Operatori do t'i japë me qira Pajtimtarit pajisjet fundore. Pajtimtari detyrohet të parapaguajë, në datën e nënshkrimit të kësaj kontrate, çmimin e plotë të qirasë për çdo pajisje që do të marrë me qira.

8.1.2 Në përfundim të kontratës, Pajtimtari detyrohet të kthejë pajisjet fundore në gjendje funksionale.

8.1.3 Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve, përtej afatit të garancisë. Operatori nuk suporton dhe nuk konfiguron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.

8.1.4 Në rastin kur Pajtimtari dëmton apo prish pajisjet fundore të ofruara nga Operatori, do të dëmshpërblejë vlerën e tyre sipas kritereve të vendosura në pikën 8.2.2.

8.2 Shitja e pajisjeve fundore

8.2.1 Nëse Pajtimtari zgjedh që të blejë pajisjen fundore, do të aplikohen çmimet zyrtare të paraqitura në Aneksin "Lista e shërbimeve dhe çmimeve".

8.2.2 Kur Pajtimtari zgjedh të mbajë pajisjen pas përfundimit të afatit minimal/fillestar të kontratës, çmimi që do të paguajë do të jetë si në vijim:

8.2.2.1 Për kontratat me afat fillestar 12 mujor, Pajtimtari do të paguajë çmimin zyrtar të shitjes në momentin e dorëzimit, të pakësuar me amortizimin efektiv të akumuluar në masën 25% të këtij çmimi.

8.2.2.2 Për kontratat me afat fillestar 24 mujor, Pajtimtari do të paguajë çmimin zyrtar të shitjes në momentin e dorëzimit, të pakësuar me amortizimin efektiv të akumuluar në masën 40% të këtij çmimi.

8.2.2.3 Nëse kërkesa për blerje të pajisjes, dorëzohet përtej afatit 24 mujor nga data e marrjes në dorëzim të pajisjes, atëherë Pajtimtari do të paguajë çmimin zyrtar të shitjes në datën e dorëzimit të pajisjes, të pakësuar me amortizimin efektiv të akumuluar në masën 50% të këtij çmimi.

9. Të drejtat dhe detyrimet e Pajtimtarit

9.1 Të drejtat e Pajtimtarit

9.1.1 Të përdorë shërbimet në përputhje me kushtet e kësaj kontrate dhe të akteve ligjore në fuqi;

9.1.2 Të përfitojë nga Operatori shërbimet, me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përcaktuar në këtë kontratë dhe aktet rregullatore në fuqi;

9.1.3 Të paraqesë kërkesa, ankesa dhe sugjerime ndaj Operatorit, në lidhje me shërbimet e kontraktuara, dhe të marrë përgjigje brenda afatit;

9.1.4 Të paraqesë kërkesë me shkrim për pezullimin e shërbimeve, 10 (dhjetë) ditë kalendarike para, prej ditës në të cilën kërkohet pezullimi. Në këtë kërkesë duhet të përcaktohet afati dhe lloji i shërbimit për të cilin kërkohet pezullimi.

Pezullimi i shërbimeve duhet të kërkohet jo më shumë se dy herë në vitin kalendarik dhe në periudhën e kontraktuar, vetëm nëse, do të zgjatet kjo periudhë në përputhje me rrethanat të caktuara, por në çdo rast vlera totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj. Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vete. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

Për periudhën e pezullimit të shërbimit, Pajtimtari nuk është i detyruar për ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarifa të tjera për përdorimin e shërbimit. Gjatë pezullimit, Pajtimtari ka të drejtë të kryejë thirrje të emergjencës.

Për shkak të pezullimit, çmimi i parapaguar prej Pajtimtarit do të jetë i vlefshëm për periudhën vijuese, që do të nisë me riaktivizimin e shërbimit.

Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën me shkrim. Tarifa e riaktivizimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi të Operatorit dhe do të jetë e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës nga Pajtimtari për pezullim të shërbimit/shërbimeve.

9.1.5 Të përdorë shërbimin e portabilitetit të numrit në përputhje me kërkesat ligjore dhe rregulloret përkatëse. Portimi apo bartja e numrit të telefonit të Pajtimtarit nga rrjeti i Operatorit drejt një rrjeti tjetër fiks publik telefonik, apo anasjelltas, është një e drejtë themelore e Pajtimtarit e parashikuar në Ligjin 54/2024 dhe rregulloren e AKEP për portabilitetin, dhe kryhet sipas përcaktimeve të rregullores përkatëse të AKEP dhe plotësimit të formularit përkatës tek Operatori marrës;

9.1.6 Në çdo rast, portimi i numrit do të ekzekutohet vetëm pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të Pajtimtarit në momentin e kërkesës për portim, sipas përcaktimeve në Rregulloren e

Portabilitetit të Numrit. Këtë të drejtë Pajtimtari e ka edhe në rastin e zgjidhjes së kësaj kontrate, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të tij;

9.1.7 Të marrë pa pagesë, një faturë të detajuar për shërbimin telefonik që i mundëson kontrollin mbi shumën e faturuar. Në rast dështimi të procesit të portimit, Operatori riaktivizon numrin dhe shërbimet e lidhura deri në përfundimin me sukses të portimit. Ndërprerja e shërbimit gjatë procesit të portimit nuk mund të jetë më e gjatë se një ditë pune

9.1.8 Të përdorë funksionet “tone dialing”, “CLIP” and “COLP”;

9.1.9 Të kërkojë në çdo kohë revokimin e pëlqimeve paraprake të ofruara prej tij;

9.1.10 Të telefonojë falas numrin e policisë, shërbimit zjarrfikës, ndihmës së shpejtë mjekësore dhe policisë rrugore, edhe kur aksesin në shërbimin telefonik është i kufizuar;

9.1.11 Të kërkojë transferimin e linjës në një vendndodhje tjetër nga ajo për të cilën është lidhur kontrata. Me marrjen e kërkesës, Operatori do të verifikojë mundësinë e transferimit, që do të realizohet nëse plotësohen kushtet e mëposhtme:

- Operatori të ketë rrjet në zonën ku kërkohet transferimi;

- Pajtimtari pranon të paguajë detyrimet që lindin për realizimin e transferimit, (çmimin për transferimin e linjës dhe çmimin për pajisjen/pajisjet e reja që mund të jenë të nevojshme për ofrimin e shërbimit);

Në rast të zgjidhjes së kontratës nga Pajtimtari gjatë afatit fillestar, për një nga shkaqet e mësipërme, ky veprim do të kualifikohet si zgjidhje e njëanshme e kontratës nga Pajtimtari, pa fajin e Operatorit.

9.2 Detyrimet e Pajtimtarit

9.2.1 Të paguajë koston e instalimit, qiranë e pajisjeve që merr në përdorim dhe çmimin mujor të shërbimeve në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj kontrate;

9.2.2 Të zbatojë kushtet e kësaj kontrate dhe udhëzimet e Operatorit për mënyrën e përdorimit të shërbimit, pajisjeve fundore ose për çështje të tjera që lidhen me shërbimin;

9.2.3 Të njoftojë me shkrim Operatorin, nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme, për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë, brenda 3 (tre) ditëve nga ndryshimi i tyre. Në mungesë të këtij njoftimi, Operatori nuk do të mbajë përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave të ndryshuara;

9.2.4 Të përdorë shërbimet vetëm për konsum vetjak. Pajtimtari nuk duhet të transferojë, ofrojë apo rishesë për arsye përfitimi numrin apo shërbimet e ofruara nga Operatori. Në rast se Operatori zbulon këtë shkelje, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë këtë kontratë. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Pajtimtarit pagesat e kryera;

9.2.5 Të mos cedojë, në asnjë lloj forme të shfaqjes së vullnetit, të drejtat dhe detyrimet që i lindin nga kjo kontratë tek një person i tretë pa njoftuar paraprakisht me shkrim Operatorin;

9.2.6 Të mos ofrojë në çdo formë dhe për asnjë shkak, dhe as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcyer apo pa tentuar të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorimeve të paautorizuara;

9.2.7 Të mos lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike, të furnizuara nga Operatori.

9.2.8 Të mundësojë dhe realizojë akses për përfaqësuesit e autorizuar të Operatorit për godinën ku kërkon lidhjen e shërbimit, duke përfshirë zona të përbashkëta të godinës në bashkëpronësi me të tjerët, sipas kohës dhe vendit të rënë dakord më parë me Operatorin, me synimin e lidhjes së shërbimit, instalimin, mirëmbajtjen, përshtatjen, riparim të defekteve dhe asistencën e

nevojshme në kryerjen e këtyre aktiviteteve. Në funksion të lidhjes së shërbimit, për kryerjen e këtyre veprimeve, Pajtimtari duhet të angazhohet, të komunikojë, të ndërveprojë dhe të marrë lejet e duhura, prej Administratorit, Ndërtuesit apo ndonjë subjekti tjetër që krijon pengesa;

9.2.9 Të mbrojë dhe të manaxhojë me kujdesin e tij, pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të Operatorit, të ndërtuara në pronën e tij dhe/ose pronën në përdorim të tij, dhe mos t'u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e Operatorit, ose në përputhje me kushtet ligjore;

9.2.10 Të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që mund të ndikojnë ose të vënë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve, dhe të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar. Pajtimtari detyrohet të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet, objekt i kësaj kontrate, në kundërshtim me rregullat e etikës dhe aktet ligjore në fuqi;

9.2.11 Të mos përdorë shërbimin për qëllime të paligjshme, të mos kryejë, dhe as të lejojë prej personave të tjerë të kryhen thirrje, mesazhe apo komunikime shqetësuese, kërcënuese, denigruese, persekutuese, mesazhe të kategorizuara si SPAM apo të ngjashme me to, apo forma të tjera jo ligjore të komunikimit, dhe thirrje emergjence të gabuara nëpërmjet shërbimeve që janë objekt i kësaj kontrate dhe pajisjeve të tij fundore. Në rast të kryerjes nga Pajtimtari të veprimeve të tilla, Operatori ka të drejtë të ndërpresë shërbimin dhe të zgjidhë këtë kontratë;

9.2.12 Të mos lejojë akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtashme dhe/ose adresa interneti;

9.2.13 Të mos marrë përsipër, dhe as të lejojë, përveçse me miratimin e Operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga/tek rrjeti i Operatorit, duke përfituar kështu një person tjetër i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara;

9.2.14 Të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit;

9.2.15 Të kthejë pajisjet fundore që i janë dhënë në përdorim në rastet e përfundimit të kontratës. Pajisjet i jepen Pajtimtarit në përdorim, me qira, por, ato mbeten në pronësi të Operatorit;

9.2.16 Të dëmshpërblejë Operatorin për dëmet e shkaktuara, për shkak të veprimeve apo mosveprime të tij me dashje ose nga pakujdesia, duke shkelur detyrimet e tij sipas kësaj kontrate;

9.2.17 Të mos t'i kthehen çmimet e parapaguara sipas kësaj kontrate nëse zgjidh kontratën e pajtimit pa shkaqe të arsyeshme;

9.2.18 Pajtimtari mund të mos përmbushë ndonjë detyrim të parashikuar në këtë kontratë në rastin e një force madhore.

10. Të drejtat dhe detyrimet e Operatorit

10.1 Të Drejtat e Operatorit

10.1.1 Të paguhet nga Pajtimtari për shërbimet e dhëna, brenda afatit dhe mënyrës të përcaktuar në kushtet e kësaj kontrate;

10.1.2 Të bëjë ndryshime në teknologjinë apo strukturën e rrjetit dhe në zgjerimin e fushës së shërbimeve të ofruara;

10.1.3 Të pezullojë ofrimin e shërbimeve për kontrolle të planifikuara, riparime dhe përmirësime të rrjetit, sipas kushteve të akteve rregullatore në fuqi dhe termave të kësaj kontrate;

10.1.4 Të lejojë, sipas kërkesës së Pajtimtarit, mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të Operatorit, dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi;

10.1.5 Të ketë akses në godinën e Pajtimtarit me qëllim instalimin e shërbimit sipas kushteve të kësaj kontrate;

10.1.6 Në rast se Pajtimtari nuk parapaguan çmimin mujor të shërbimit, në datën përkatëse, Operatori do të kryejë ndërprerjen e shërbimit. Në qoftë se Pajtimtari nuk kryen pagesën brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën;

10.1.7 Operatori ka të drejtë të aplikojë politikat e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe të produkteve të ofruara për Pajtimtarin, të cilat në çdo rast do të jenë në përputhje dhe të publikuara me normat ligjore në fuqi;

10.1.8 Operatori, në cilësinë e përsëritësit të programeve audiovizive të të tretëve, nuk ka kontroll mbi numrin, cilësinë dhe përmbajtjen e kanaleve televizive. Ai mund të ndryshojë përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve televizive të shërbimit audioviziv MoreTv, nëse këto të fundit do të ndryshohen, duke u shtuar, pakësuar, apo ndryshuar renditja nga mbajtësit e platformave digjitale, me të cilët ka kontratë Operatori. Në rast të reduktimit të programeve, Operatori duhet të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar, e mail, SMS apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme. Në këtë rast, Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë këtë kontratë pa penalitet, nëse nuk është dakord me ndryshimet e mësipërme. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, kur kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara;

10.1.9 Shërbimi audioviziv OTT është i aksesueshëm vetëm nëpërmjet aksesit në internet të ofruar nga rrjeti i Operatorit.

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

- Konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen:
 - “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë të tjerë ose tek Operatori,
 - “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda afatit të kontratës.
- Pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore.

10.2 Detyrimet e Operatorit

10.2.1 Të ofrojë për Pajtimtarin shërbimin me cilësinë sipas kriterëve dhe rregulloreve të AKEP, dhe me shpejtësinë e parashikuar në këtë kontratë dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, cilësia e shërbimit të ofruar mund të ndikohet nga faktorë apo rrethana të cilët janë jashtë kontrollit objektiv të Operatorit;

10.2.2 Të lidhë dhe aktivizojë shërbimin tek Pajtimtari brenda 5 ditëve pune nga nënshkrimi i kontratës. Nga ky afat përjashtohen vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Pajtimtari. Në rast se Operatori nuk arrin instalimin e shërbimit për rrethana teknike, kontrata zgjidhet dhe Pajtimtarit do t'i kthehet pagesa e kryer;

10.2.3 Të ofrojë shërbimin në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës;

10.2.4 Të mundësojë akses dhe trajtim të barabartë, të drejtë dhe jo diskriminues për Pajtimtarin me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve ligjore. Operatori për Pajtimtarin me aftësi të kufizuara duhet:

- Të vendosë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille, Large Print ose në format audio, (në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve), për çdo Pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre:

a) kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje;

b) faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.

- T'i japi përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo Pajtimtar të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifatat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të Operatorit për shërbimin e riparimit të defekteve.

- Të sigurojë që çdo Pajtimtar me aftësi të kufizuara, të kryejë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti dhe të përdorë shërbimin e konvertimit të tekstit (Relay Service), sipas rregullave të përcakura nga AKEP, apo çdo institucion tjetër përkatës.

10.2.5 Të bëjë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së internetit, pas kërkesës së Pajtimtarit dhe pranimit të Operatorit, në bazë të një Aneks Kontrate;

10.2.6 Të trajtojë dhe zgjidhë çdo kërkesë të Pajtimtarit në lidhje me shërbimet e kësaj kontrate;

10.2.7 Të njoftojë nëpërmjet medias, afishimeve, faqes elektronike, njësive të shitjes apo adresave të tij të zyrtare, çdo ndryshim të tarifave të shërbimeve, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendrike, për 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre;

10.2.8 Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj, në format të printuar ose elektronik, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm;

10.2.9 Të mos çënojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Pajtimtarit;

10.2.10 Të përmirësojë në mënyrë të njëanshme parametrat e shërbimeve të ofruara që janë subjekt të ligjit në fuqi, akteve rregullatore dhe praktikës së mirë të biznesit të Operatorit;

10.2.11 Të ndërtojë, mirëmbajë dhe të përmirësojë rrjetin dhe ofrimin e shërbimeve në zbatim të akteve rregullatore në fuqi, kësaj kontrate dhe të parimit të vijueshmërisë, sigurisë dhe cilësisë së lartë, standardeve të zbatueshme, rregullave dhe kërkesave të sigurimit teknik;

10.2.12 T'i japë Pajtimtarit sipas akteve rregullatore në fuqi:

10.2.12.1 Informacion të detajuar për paketat e çmimeve që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre dhe ofertat promovionale, zbritjet e çmimeve etj;

10.2.12.2 Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara.

10.2.13 T'i krijojë mundësinë Pajtimtarit për aksesin në “Speed test-matës shpejtësie” në faqen elektronike të Operatorit, nëpërmjet të cilit Pajtimtari ka të drejtë të monitorojë:

- Download speed (shpejtësinë e shkarkimit)
- Upload speed (shpejtësinë e ngarkimit);
- Latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda.

10.2.14 Të kryejë instalimin e pajisjes (modem/ADSL/Fibër/wireless, decoder AbissnetTv etj) në ambientet e Pajtimtarit. Operatori nuk merr përsipër ndërtimin e rrjetit të brendshëm për shpërndarjen e shërbimit në ambientet e Pajtimtarit. Operatori ka të drejtë të ofrojë shërbimin edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllore apo me fibër të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike. Garancia e pajisjeve përcaktohet sipas procesverbalit të dorëzimit bashkëngjitur;

10.2.15 Të ndërpresë dhënien e shërbimit, e cila zgjat më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Pajtimtarin:

- të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;

- sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

10.2.16 Të ofrojë shërbimin e suportit teknik gjatë shtatë ditëve të javës sipas nivelit të shërbimit të dakordësuar (SLA) referuar tabelës së mëposhtme:

Emërtimi	SLA1	SLA2	SLA3
Koha maksimale e Përgjigjes	30 min	15 min	10 min
Koha maksimale e zgjidhjes	48 orë	12 orë	6 orë

10.2.17 Suporti teknik për defektet që kanë lidhje me shërbimin kryhet:

• **pa pagesë:** - kur ofrohet online, ose nëpërmjet telefonit. Në këtë rast, Pajtimtari është i detyruar të bashkëpunojë me Operatorin për zbulimin e llojit të defektit. Në qoftë se Pajtimtari nuk bashkëpunon, nuk kryen veprimet e kërkuara nga Operatori, mban të fikura pajisjet, apo kryen veprime të tjera që vështirësojnë apo pengojnë zbulimin e defektit, atëherë Operatori nuk mban përgjegjësi për rregullimin tej afatit të përcaktuar në këtë kontratë.

- kur suporti teknik kryhet në mjediset e Pajtimtarit si rrjedhojë e drejtpërdrejtë e rrethanave teknike që kanë lidhje me Operatorin.

• **me pagesë:** - kur suporti teknik kryhet në mjediset e Pajtimtarit si dhe është rrjedhojë e drejtpërdrejtë e rrethanave që kanë lidhje me Pajtimtarin si prsh: probleme me rrjetin e brendshëm të Pajtimtarit, software etj. Pagesa do të përcaktohet rast pas rasti, në bazë të kohës së punës së stafit dhe shpenzimeve të tjera të kryera nga Operatori për këtë lloj suporti. Kjo pagesë parapaguhet nga Pajtimtari në momentin e kryerjes së shërbimit dhe lëshimit të faturës.

10.2.18 Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për korrigjimin/rregullimeve të problemeve teknike në kohën më të shkurtër që të jetë e mundur;

10.2.19 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të komunikimeve elektronike, tej afateve të përcaktuara në këtë kontratë, atëherë ai detyrohet të zbresë nga fatura pasardhëse pjesën e çmimit mujor, në përpjesëtim me ditët në mungesë cilësie/vonesë riparimi defekti;

10.2.20 Të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendosur Operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi;

10.2.21 Të mundësojë pa pagesë dhe në mënyrë të thjeshtë për Pajtimtarin që të ndalojë automatikisht thirrjet e ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes së tij fundore;

10.2.22 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse;

10.2.23 Të marrë masa deri në pezullimin e shërbimeve, si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit, apo për shkak të kërcënimeve dhe cënimeve, në rrjet, sipas akteve rregullatore në fuqi;

10.2.24 Operatori nuk do të jetë i detyruar për:

- Dëmin që nuk i atribuohet drejtpërdrejt drejtimit të keq të tij;
- Dëmin e shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
- Mosplotësimin e detyrimeve 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 testeve që kryhen nga Operatori me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimin apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për Pajtimtarin duke e mbajtur të informuar paraprakisht;

• Problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Aparateve/Dekoderave në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh: Lulahatjeve të tensionit elektrik me pasojë djegien e Aparateve/Dekoderave etj; e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh: hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online, etj.

10.2.25 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra, në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

a) shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;

b) shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

10.2.26 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose, në mënyrë të përsëritur, kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

11. Pëlqimi Paraprak i Pajtimtarit

11.1 Pasi të ketë marrë gjithë informacionin e nevojshëm nga Operatori, Pajtimtari me nënshkrimin e kësaj kontrate deklaron pëlqimin paraprak që:

11.2 T'i publikohen të dhënat në numërorin e përgjithshëm telefonik (nëse do të ofrohet nga Operatori), duke përzgjedhur të dhënat personale që nuk dëshiron të publikohen. Pajtimtari ka të drejtë të revokojë këtë pëlqim në çdo kohë, duke e njoftuar me shkrim Operatorin në adresën e përcaktuar në këtë kontratë;

11.3 Të përdoren sistemet e thirrjeve automatike për dërgimin e thirrjeve drejt Pajtimtarit, pa ndërhyrjen njerëzore, me qëllime marketingu;

11.4 Të kryhet përpunimi paraprak nga ana e Operatorit i të dhënave të trafikut për qëllime marketingu të shërbimeve të komunikimeve elektronike ose për ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar.

11.5 Operatori do të ruajë të dhënat në përputhje me ligjin 54/2024. Operatori do t'i bëjë ato të disponueshme për Pajtimtarin pas kërkesës së drejtuar me shkrim nga ky i fundit.

11.6 Në qoftë se Pajtimtari dëshiron të ndryshojë publikimin e të dhënave, për këtë duhet të njoftojë Operatorin nëpërmjet postës rekomande (me lajmërim marrje).

11.7 Në qoftë se Pajtimtari nuk njofton sipas mënyrës së mësipërme, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftë se ka kryer publikimin.

12. Ruajtja e fshehtësisë dhe përdorimi i të dhënave personale

Kontrolluesi i të dhënave personale është shoqëria "Abissnet" sh.a., me seli në adresën e përcaktuar në këtë kontratë. Operatori përpunon, sipas rastit: a) të dhënat e identifikimit dhe kontaktit; b) të dhënat kontraktore, tarifore, të faturimit dhe pagesave; c) të dhënat teknike për lidhjen, pajisjen fundore, adresën IP dhe përdorimin e rrjetit; ç) të dhënat e trafikut dhe, kur zbatohet ligjërisht, të vendndodhjes; d) komunikimet me shërbimin e klientit, kërkesat dhe ankesat; dh) të dhënat për pëlqimet dhe preferencat e marketingut; e) të dhëna të tjera të nevojshme për përmbushjen e detyrimeve ligjore të Operatorit. Të dhënat përpunohen vetëm për: a) lidhjen dhe zbatimin e kontratës; b) instalimin, aktivizimin dhe ofrimin e shërbimeve; c) faturimin dhe mbledhjen e pagesave; ç) mirëmbajtjen, sigurinë dhe menaxhimin e rrjetit; d) parandalimin dhe zbulimin e mashtrimeve; dh) trajtimin e kërkesave dhe ankesave; e) përmbushjen e detyrimeve ligjore dhe kërkesave të autoriteteve kompetente; ë) marketingun ose shërbimet me vlerë të shtuar, vetëm kur ekziston pëlqimi i vlefshëm i Pajtimtarit. Të dhënat e trafikut fshihen ose bëhen të pidentifikueshme sapo të mos jenë më të nevojshme për transmetimin e komunikimit. Të dhënat bazë të Pajtimtarit ruhen për afatin e përcaktuar nga ligji. Të dhënat e trafikut përpunohen vetëm nga personat e autorizuar që kryejnë detyra për faturimin, menaxhimin e trafikut, shërbimin ndaj klientit, sigurinë, zbulimin e mashtrimeve, marketingun e autorizuar ose shërbimet me vlerë të shtuar dhe vetëm në masën e nevojshme për ushtrimin e detyrave të tyre. Pajtimtari gëzon të drejtat e parashikuara nga legjislacioni për mbrojtjen e të dhënave personale, duke përfshirë të drejtën për informim, akses, korrigjim, fshirje, kufizim, kundërshtim, transferueshmëri, tërheqjen e pëlqimit dhe paraqitjen e ankesës pranë Komisionerit kompetent.

13. Veprimi i Forcës Madhore

13.1 Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore.

13.2 Forcë Madhore konsiderohen situata me një impakt të përgjithshëm, të cilat janë jashtë vullnetit të palëve dhe ia pamundësojnë atyre ushtrimin e detyrimeve sipas kësaj kontrate, si më poshtë vijnë, por, pa kufizuar vetëm në to: tërmetet, përmbajtjet, katastrofat e ndryshme natyrore, luftërat, revolucionet, kryengritjet, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, pengesat natyrore, epidemitë si dhe çdo vepër tjetër e përgjithshme përtej kontrollit të arsyeshëm të palëve.

13.3 Pavarësisht nga veprimi i Forcës Madhore, palët do të bëjnë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tyre që rrjedhin nga kjo Kontratë.

14. Ndryshimi kushteve të Kontratës së Pajtimtimit

14.1 Çdo ndryshim i kushteve të kontratës, çmimeve, përmbajtjes së paketës ose parametrave të cilësisë kryhet në përputhje me ligjin nr. 54/2024 dhe aktet rregullatore të AKEP-it. Publikimi në faqen elektronike të Operatorit nuk zëvendëson njoftimin individual të Pajtimtarit.

14.2 Kushtet e Përgjithshme të Kontratës mund të ndryshohen vetëm pas njoftimit përkatës të ndryshimeve tek AKEP dhe publikimit të tyre në faqen elektronike të Operatorit.

Në rast të ndryshimit të kushteve të përgjithshme të kontratës, reduktimit të shërbimeve, apo ndryshimit të cilësisë së shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari, Operatori duhet të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual me mjete të qëndrueshme (dorazi, me postë, fax, me SMS, e mail, apo me çdo mënyrë tjetër që provon vërtetimin e marrjes së njoftimit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, duke njoftuar dhe datën e hyrjes së tyre në fuqi.

14.3 Pajtimtari ka të drejtë ta zgjidhë kontratën në rast se nuk është dakord me ndryshimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim, me mjete të qëndrueshme, para afatit të hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

14.4 Zgjidhja e kontratës nuk do të shuajë detyrimet që Pajtimtarit i janë krijuar para zgjidhjes së kontratës.

15. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

15.1 Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe ankesave të Pajtimtarit përcaktohen në Udhëzuesin për Zgjidhjen e Ankesave, pjesë e kësaj kontrate.

15.2 Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP ose Gjykatës kompetente.

16. Të ndryshme

Pjesë e pandashme e Kontratës së Pajtimtimit janë: a) Formulari individual i Regjistrimit; b) informacioni parakontraktor; c) Përmbledhja e Kontratës; ç) Aneksi "Shërbimet dhe çmimet dhe Parametrat e cilësisë së shërbimit të aksesit në internet"; d) lista ose përshkrimi i paketës audiovizive; dh) procesverbali i dorëzimit të pajisjeve fundore; e) Udhëzuesi për paraqitjen dhe zgjidhjen e ankesave; ë) informacioni për ndërrimin e ofruesit dhe portabilitetin e numrit; f) çdo aneks tjetër i nënshkruar ose i pranuar shprehimisht nga palët nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm.

16.2 Kjo Kontratë Pajtimi hartohet në gjuhën shqipe në 2 (dy) kopje me vlerë juridike të njëjtë, nga të cilat një e mban Pajtimtari dhe një Operatori.

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

- **Pajtimtari**
- **Kujdestari Ligjor (Për pajtimtarin nën moshën 18 vjeç)**
- **Personi i Autorizuar**

- **Operatori**

LLOGARITË BANKARE TË OPERATORIT

Banka	TIRANA BANK (TB)
IBAN	AL94206110040000100300847101
ALL	ALL
Banka	ALFA BANK (AB)
IBAN	AL87902112090201230009346305
ALL	ALL
Banka	BANKA KOMBËTARE TREGTARE (BKT)
IBAN	AL9420511021011908CLPRCLALL A
ALL	ALL
Banka	BANKA OTP ALBANIA (SGA)
IBAN	AL02213110440000000000000328
ALL	ALL
Banka	INTESA SAN PAOLO (ISP)
IBAN	AL40208110080000020200935302
ALL	ALL
Banka	RAIFFEISEN BANK (RFB)
IBAN	AL37202110130000000100333549
ALL	ALL
Banka	CREDINS BANK (CB)
IBAN	AL53212112120000000000031434
ALL	ALL

UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- Ankesat mund të paraqiten :**
 - Nëpërmjet numrit 044 300 001 për “Difekte dhe asistencë teknike” (pa pagesë kur thirrja origjinohet nga një numër Abissnet)
 - Nëpërmjet dyqaneve “Abissnet Store” të Operatorit ku merret deklarim shkresor për ankesën;
 - Nëpërmjet postës në adresën Rr. “Ismail Qemali”, Pallati 18, Kati i 2-të, Tiranë, Shqipëri;
 - Me e-mail ne adresën: support@abissnet.al;
 - Me Ëhatsapp dhe Viber në numrin [+355 68 900 0855](tel:+355689000855)
- Afati i paraqitjes së ankesave është:**
 - Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar;
 - Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar;
 - Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqitet menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontrates.
 - Ankesat e tjera, të çfarëdo lloji, paraqiten sa më parë.
- Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Operatorit,** mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtimt.
- Afati i informimit** me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.a, 2.b, 2.c dhe 2.d është brenda 15 ditëve nga marrja e tyre. Përgjigja për ankesën i dërgohet Pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si më poshtë vijon:
 - postë;
 - online.
- Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura** sipas pikave 2.a, 2.b, 2.c dhe 2.d, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikes 4, duke i dhënë secilës një numër reference.
- Pajtimtarët kanë të drejtë** që nëse nuk janë të kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, Pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Operatorin ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore para gjykatës kompetente. Kërkesa e Pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshje në AKEP, dorëzohet dorazi në zyrën e protokollit të AKEP, paraqitet me shkrim përmes postës në adresën: Rruga “Reshit Çollaku”, nr.42, Tiranë, ose me e mail, nëpërmjet aplikimit sipas modulit “e-ankesa” të publikuar në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet ne AKEP sipas nenit 46 të ligjit 54/2024 “Për komunikimet elektronike”.
- Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve të kontratës.

Nënshkrimi (Pajtimtari) _____

8. Ankesat mund të paraqiten :

- a. Nëpërmjet numrit 044 300 001 për “Difekte dhe asistencë teknike” (pa pagesë kur thirrja origjinohet nga një numër Abissnet)
- b. Nëpërmjet dyqaneve “Abissnet Store” të Operatorit ku merret deklarim shkresor për ankesën;
- c. Nëpërmjet postës në adresën Rr. “Ismail Qemali”, Pallati 18, Kati i 2-të, Tiranë, Shqipëri;
- d. Me e-mail në adresën: support@abissnet.al;
- e. Me Ëhatsapp dhe Viber në numrin [+355 68 900 0855](tel:+355689000855)

9. Afati i paraqitjes së ankesave është:

- a. Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar;
- b. Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar;
- c. Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqitet menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
- d. Ankesat e tjera, të çfarëdo lloji, paraqiten sa më parë.

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

11. Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.a, 2.b, 2.c dhe 2.d është brenda 15 ditëve nga marrja e tyre. Përgjigja për ankesën i dërgohet Pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si më poshtë vijon:

- postë;
- online.

12. Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.a, 2.b, 2.c dhe 2.d, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikes 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

13. Pajtimtarët kanë të drejtë që nëse nuk janë të kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, Pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Operatorin ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore para gjykatës kompetente. Kërkesa e Pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshjeje në AKEP, dorëzohet dorazi në zyrën e protokollit të AKEP, paraqitet me shkrim përmes postës në adresën: Rruga “Reshit Çollaku”, nr.42, Tiranë, ose me e mail, nëpërmjet aplikimit sipas modulit “e-ankesa” të publikuar në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP sipas nenit 46 të ligjit 54/2024 “Për komunikimet elektronike”.

14. Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve të kontratës.

Nënshkrimi (Pajtimtari) _____