

ALBTELECOM

KUSHTET E PËRGJITHSHME TË DHËNIES SË SHËRBIMEVE TË TELEFONISË PUBLIKE TË LËVIZSHME PËR PAJTIMTARIN

Në mbështetje të:

1. Ligjit Nr. 9918, date 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar;
2. Ligjit Nr. 9902, date 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9987, date 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar;
4. Autorizimeve Individuale dhe Autorizimin e Përgjithshëm të Operatorit të Telefonisë së Lëvizshme në Republikën e Shqipërisë – Albtelecom sh.a., lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

HYRJE

Këto kushte të përgjithshme (“Kushtet e përgjithshme”) së bashku me formularin e pajtimit në rrjetin e telefonise se levizshme te ALBTELECOM dhe tarifat e shërbimeve sipas programit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari, dhe të nënshkruara prej të dy palëve, përbëjnë “Kontratën” midis ALBTELECOM (më poshtë referuar “Albtelecom”) dhe kërkuesit qoftë ky individ, person fizik apo përfaqësues i autorizuar i personit juridik (më poshtë “Pajtimtari”).

1. PËRKUFIZIME

- a) “**ALBTELECOM SH.A**”, është shoqëri aksionare, themeluar më date 16.02.1999, regjistruar ne Regjistrin Tregtar me Numër Unik Identifikimi J61824053N, me seli ne adresën Rruga “Myslym Shyri”, nr.42, Tirana - Shqipëri, e cila ushtron aktivitet në fushën e komunikimeve elektronike në bazë të autorizimeve perkatëse të lëshuara nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.
- b) “**Pajtimtar**” është individi, person fizik ose juridik, të dhënat e të cilit gjenden në formularin për pajtim, që lidh Kontraten. .
- c) “**Përdorues fundor**” është një përdorues i cili nuk ofron rrjete komunikimesh publike ose shërbime komunikimesh elektronike, të disponueshme për publikun;
- d) “**Pajtimtar me parapagim**” (Përdorues fundor me parapagim) është pajtimtari i cili ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do të përfitojë. ALBTELECOM do të zbatojë dispozitat e “Kushteve të përgjithshme të dhënies së shërbimeve të telefonisë publike të lëvizshme për pajtimtarin”, për pajtimtarin me parapagim për aq sa ato janë të zbatueshme për këtë kategori pajtimtarësh, duke i përfshirë këto në paketat e shitjes me parapagesë.
- e) “**Pajisja fundore e pajtimtarit**” është çdo lloj pajisjeje e miratuar nga autoritetet përkatëse kompetente dhe që është në përputhje me karakteristikat e rrjetit ALBTELECOM, nëpërmjet së cilës kryhet komunikimi nga pika në pikë.
- f) “**Autorizimi**” përfshin Autorizimet Individuale dhe Autorizimin e Përgjithshëm lëshuar ALBTELECOM nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;
- g) “**Sistemi**” është sistemi i telefonisë së lëvizshme celulare i instaluar në ALBTELECOM në përputhje me Autorizimin për të ofruar shërbime publike të telefonisë së lëvizshme celulare, i cili vihet në punë sipas kushteve të autorizimit të dhënë Shoqërisë ALBTELECOM;
- h) “**Shërbime**” janë shërbimet bazë të komunikimit me zë dhe të transmetimit të të dhënave nga një pikë fundore në një tjetër në përputhje me kushtet e Sistemit të Integruar të Komunikimeve Elektronike sipas Teknologjisë së Lëvizshme të autorizuar në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe legjisllacionit shqiptar (duke përfshirë shërbimet e paarritshme që jepen nga sistemet e operatorëve të tjerë);
- i) “**Lista e çmimeve**” është lista e çmimeve të shërbimeve të sipërpërmendura të komunikimeve elektronike ose të shërbimeve të tjera që kanë lidhje me këtë sistem, (bashkangjitur kësaj kontrate, të nxjerra nga ALBTELECOM dhe të vendosura prej ALBTELECOM në bazë të së drejtës ALBTELECOM për të vendosur ose ndryshuar tarifat për shërbimet e dhëna nga sistemi;
- j) “**Bartja e numrit**” është procesi i transferimit të numrit të një pajtimtari nga rrjeti i ALBTELECOM tek një operator tjetër dhe anasjelltas.
- k) “**Tarifa e Thirrjes**” është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve ;

- l) **"Tarifa e Lidhjes me Rrjetin"** është shuma që paguhet nga Pajtimtari për lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin e telefonise se levizshme te ALBTELECOM dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet në datën e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim;
- m) **"Tarifa Mujore Fikse"** është shuma që i faturohet Pajtimtarit nga ALBTELECOM çdo muaj me paspagim për mbajtjen e tij në rrjetin e telefonise se levizshme ALBTELECOM në përputhje me listën e çmimeve, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim;
- n) **"Taksa të Pajtimtarit për përdorimin e telefonisë së lëvizshme"** janë taksat që i paguhen shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi;
- o) **"Karta e Pajtimit"** ose Karta SIM është karta që përmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhëna të lidhjes për të bërë të mundur lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit me rrjetin e telefonise se levizshme ALBTELECOM. Karta SIM, duke u vendosur brenda pajisjes fundore nëpërmjet një foleje të posaçme, bën të mundur komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme celulare të aktivizuar;
- p) **"Lidhja"** është lidhje e pajisjes fundore me sistemin;
- q) **"Ndërprerje/Bllokim"** është heqja e përkohshme e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet ALBTELECOM, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t'i rikthehet përsëri në kushte të caktuara;
- r) **"Shkëputja"** është heqja përfundimtare e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet ALBTELECOM bashkë me numrin e tij të telefonit;
- s) **"Shërbimet Roaming"** janë shërbimet që i mundësojnë Pajtimtarit të përdorë sisteme të tjera, të ndryshme nga ato të cilat është pajtuar (duke përfshirë pajtimtarë të regjistruar në sisteme, të cilët operojnë në bazë të licensave të lëshuara nga shtetet e tjera);
- t) **"Thirrjet ndërkombëtare"** janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fikse ose celularë jashtë shtetit;
- u) **"Plani tarifor"** është plani i perzgjedhur nga Pajtimtari me shërbimet dhe tarifatat perkatëse sipas nevojave të tij, siç përcaktohet në kete Kontrate dhe Aneksat e saj.
- v) **"Afati fillestar"** është afati kohor më i shkurtër i kontratës, 12 muaj ose 24 muaj;
- w) **"AKEP"** është Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;
- x) **"Oferta Promocionale"** është oferta sipas vleresimit te Altelecom e cila nuk përfshihet në planin tarifor bazë të ofruar për Pajtimtarët kundrejt një cmimi, qe mund të përfshije por pa u kufizuar në minuta, (kombëtare/ndërkombëtare apo brenda grupit/rrjetit), SMS, MMS, MB/GB internet.
- y) **"Eagle Mobile"** është emri i markes tregtare nën të cilën Altelecom operon rrjetin e tij te telefonise se levizshme.

2. PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM

- a) Çdo individ, person fizik apo juridik, ka të drejtë që brenda një afati të arsyeshëm nga koha e paraqitjes së kërkesës së tij për pajtim dhe radhës së kërkesave, të përdorë shërbimet e ofruara nga Altelecom në bazë të kesaj Kontrate.
- b) ALBTELECOM ka të drejtë që në çdo kohë të marrë masa ligjore objektive dhe të paanshme për t'u mbrojtur nga rreziku i borxheve të këqija, masa të cilat duhet të merren në përpjesëtim të drejtë me rrezikun;
- c) ALBTELECOM është i detyruar të japë veç ato shërbime dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimit/Autorizimeve dhe vendimeve të AKEP, në përputhje me këto kushte dhe Formularit për Pajtim, me kusht që formulari të jetë nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga ALBTELECOM;
- d) ALBTELECOM ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e Pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit, pasaportës për jashtë shtetit, të librezave të telefonit ose të energjisë elektrike ose dokumenteve të tjera, kur ai është person fizik dhe dokumente që provojnë identitetin e tij, kur ai është person juridik dhe mund të kërkojë gjithashtu, informacion për deklarata tatimore ose dokumente të tjera të ngjashme me të, në mënyrë që të verifikojë aftësinë paguese të Pajtimtarit dhe të marrë vendime për të kredituar ose jo shërbime ose të veprojë, sipas rastit, duke shmangur ose konstatuar aktet e paligjshme.
- e) Pajtimtari nuk ka detyrim të paguajë asnjë lloj shume pa u bërë lidhja dhe nënshkrimi i kontratës nga të dy palët.
- f) Altelecom mund të refuzojë ekzekutimin/lidhjen e një kontrate pajtimi, dhe/ose të ndalojë ofrimin e disa apo të gjithë shërbimeve në rastin kur pajtimtari:
 - I. Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas Termave të Përgjithshëm ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar,
 - II. Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga Altelecom.

- III. Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me Termat e Përgjithshëm, Kontratën e pajtimit dhe legjislacionin në fuqi.
- IV. Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses te shërbimet e Siperarrësive në një mënyrë të parregullt, të papajtueshme me Termat e Përgjithshëm dhe kontratën e pajtimit apo të ndaluara me ligj.

3. LIDHJA ME RRJETIN E TELEFONISE SE LEVIZSHME / DHËNIA E SHËRBIMEVE

- 3.1 Në përputhje me kushtet e mësipërme, ALBTELECOM do të realizojë lidhjen dhe mbajtjen në rrjetin e telefonise se levizshme të pajisjeve fundore të Pajtimtarit dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në përfundim të kontratës, siç parashikohet në Nenin 24, me përjashtim të rastit kur kontrata zgjidhet para afatit, siç parashikohet në pikën 15 dhe 16.
- 3.2 Për këtë qëllim, ALBTELECOM do ta pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM nëpërmjet së cilës mundësohet përdorimi i shërbimeve të ofruara dhe do ta njoftojë atë për numrin përkatës të aksesit, si dhe do t'i japë atij udhëzimin përkatës për përdorimin e shërbimeve të ofruara. Cilësia e shërbimeve të ofruara nga ALBTELECOM do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit, të miratuar nga AKEP.
- 3.3 Me aktivizimin e kartës SIM, Pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ka ajo ne përputhje me qëllimin e permbushjes se Kontratës. Pranohet shprehimisht këtu se Pajtimtari nuk fiton të drejtën e pronësisë mbi kartën SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që mban ajo. ALBTELECOM mban përgjegjësi vetëm për zëvendësimin e kartave të dëmtuara, me përjashtim të rasteve kur këto dëmtime vijnë si rrjedhojë e veprimeve apo mosveprimeve të pakujdesshme ose të vullnetshme të Pajtimtarit.
- 3.4 Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me Termat e Përgjithshëm, Kontraten dhe me ligjin dhe është i detyruar që në raste humbjeje, vjedhjeje, shkatërrimi tërësor ose të pjesëshëm të kartës, përdorim te paautorizuar nga te tretet, të dëmshpërblejë ALBTELECOM për dëmet e shkaktuara.
- 3.5 Në të gjitha rastet e mësipërme dhe në rastin kur cilësia e kartës prishet, për arsye që nuk varen nga ALBTELECOM, Pajtimtari detyrohet të njoftojë menjëherë ALBTELECOM dhe t'i kthejë kartën SIM, duke treguar dhe numrin e pajtimit të asaj karte. ALBTELECOM do të procedojë me zëvendësimin e Kartës SIM dhe sipas rastit, do të kryejë rilidhjen e Pajtimtarit përkundrejt çmimit të zëvendësimit të Kartës SIM sipas listës së çmimeve që janë në fuqi në kohën e rilidhjes.
- 3.6 Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër, përveç rasteve kur kjo parashikohet shprehimisht në kontratë. Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas kushteve te kesaj kontrate dhe legjislacionin ne fuqi . Në rastin e mbarimit të afatit të kontratës ose të ndërprerjes së saj, për çfarëdolloj arsyejeje të ndryshme, e drejta e ripërdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht ALBTELECOM bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që rrjedhin prej atij numri, pa qene nevoja e nje njoftimi me shkrim apo me goje nga asnjera palë. ALBTELECOM ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, ku kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevojat e shtetit. Në rast se numri i telefonit qëndron i palidhur në rrjet ose pushon së qeni i lidhur për arsye të ndryshme për 6 (gjashtë) muaj radhazi, ALBTELECOM mund ta tërheqë dhe t'ia kalojë ate një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.
- 3.7 Në datën e shkëputjes së lidhjes të numrit të telefonit nga rrjeti, zgjidhet automatikisht dhe kontrata në lidhje me këtë numër.
- 3.8 Pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, Pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit të dhënë nga ALBTELECOM në një sipërmarrës tjetër të komunikimeve elektronike në RSH dhe përdorimin e shërbimeve të këtij sipërmarrësi tjetër nëpërmjet kartës SIM të ALBTELECOM, në përputhje me kuadrin rregullator përkatës për Bartjen e Numrit.
- 3.9 Kjo kontrate nuk shtrihet dhe nuk ka per objekt “thirrjet mbi internet” ose “file sharing”.

4. TARIFAT

- 4.1 ALBTELECOM do të përcaktojë përmbajtjen e faturave, me kusht që të kenë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyrë të tillë, që të llogarisë shumën e duhur që do të faturojë për të gjithë shërbimet e dhëna sipas llojit të tyre, duke përfshirë kohën e çdo thirrjeje në rastet kur çmimet për shërbimet ndryshojnë sipas përdorimit të tyre.

- 4.2 Për çdo shërbim të ofruar, Pajtimtari faturohet në përputhje me listën e çmimeve/planin tarifor që është në fuqi sipas rastit. Per efekt faturimi, matjet e Albtelecom jane perfundimtare dhe merren te mireqena pa cenuar te drejten e Pajtimtarit per ankim.
- 4.3 ALBTELECOM do t'i faturojë Pajtimtarit në përputhje me listën e çmimeve/planin tarifor të ALBTELECOM dhe të rëna dakord në kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës apo modifikimeve të nënshkruara të saj.
- 4.4 Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga ALBTELECOM dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
- 4.5 Tarifat/plani tarifor dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi.
- 4.6 Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga ALBTELECOM i numrit të shërbimeve dhe/ose cilësisë së tyre) dhe rritja e tarifës së një apo më shumë shërbimeve mbi nivelin e dhënë në Aneks në kohën e nënshkrimit të kontratës konsiderohet modifikim i kushteve të kontratës dhe ALBTELECOM ka detyrimin të njoftojë me SMS apo IVR Pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi.
- 4.7 Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për zbatimin e tyre.
- 4.8 Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- 4.9 ALBTELECOM ruan të drejtën për të përcaktuar dhe ndryshuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e pajtimtarëve në ofertat promovionale.
- 4.10 Kur pajtimi mbaron pas kalimit të afatit fillestar 12 muaj/24 muaj ose kur shërbime të caktuara nuk jepen më, garancitë e vendosura në mënyrë të arsyeshme nga ALBTELECOM dhe të dhëna nga Pajtimtari, do t'i kthehen atij pa interes, kur Pajtimtari nuk ka detyrime ndaj ALBTELECOM, të cilat shlyhen duke i mbajtur nga garancia e dhënë.

5. MËNYRA E PAGESËS

- 5.1 Pajtimtari detyrohet t'i paguajë ALBTELECOM, në formë parapagimi ose pas dhënies së shërbimeve, tarifat e mëposhtme:
- a) Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtitit (parapagim). Çmimi nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.
 - b) Tarifën mujore fikse (paspagim).
 - c) Vlerën për të gjitha shërbimet e përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri te dita e fundit e muajit kalendarik. ,
 - d) Shërbimet parashikohen me hollësi në fletën e udhëzimeve në përputhje me kontratën me Pajtimtarin për mënyrën e dhënies së shërbimeve, sipas listës së çmimeve në fuqi.
 - e) Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga Albtelecom ose qeranë për përdorimin e pajisjes fundore.
 - f) Koston për të konfiguruar pajisjen e komunikimeve elektronike.
 - g) Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.
- 5.2 ALBTELECOM do të faturojë shërbimet në çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës të përcaktuar në faturë por jo me vone se dita e fundit e muajit pasardhës të muajit të faturuar, sipas mënyrës së kërkuar nga ALBTELECOM, me të holla në dorë, me pagesë bankare, me kartë krediti ose mënyra të tjera pagese. Fatura emetohet dhe i dërgohet Pajtimtarit në vendin e banimit ose në adresën e specifikuar nga Pajtimtari, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Në çdo rast mosmarrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda afatit të përcaktuar.
- 5.3 Pajtimtari merr dijeni që nga ky çast mbi lëshimin e faturave mujore dhe faturave të konsoliduara që rezultojnë nga qendra kompjuterike e ALBTELECOM, të cilat janë në bazë të përdorimit të kartës SIM, që lidh Pajtimtarin me rrjetin. Faturat lëshohen sipas tarifave të bisedave telefonike dhe në përputhje me listën e

çmimeve në fuqi dhe përfshijnë të gjitha tarifatat fikse, tarifatat e bisedave dhe tarifatat e shërbimeve të tjera shtesë dhe janë provë e plotë e detyrimit të Pajtimtarit ndaj ALBTELECOM. Pajtimtari heq dorë në mënyrë të shprehur nga kundërshtimi i shumës që tregon fatura mujore, në rast se nuk ka bërë kundërshtim me shkresë dërguar ALBTELECOM brenda afatit të pagesës së treguar në faturë, ose në mënyrë elektronike apo SMS, nëse pajtimtari ka dhënë pëlqimin për këtë mënyrë faturimi dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

- 5.4 Nëse Pajtimtari nuk shlyen faturën brenda afatit të pagesës së treguar në faturë:
- ALBTELECOM ka të drejtë të marrë masa kufizuese sipas përcaktimeve në nenin 13.
- 5.5 Pajtimtari do të paguajë kamatën në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë. Për shumatat e mësipërme Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifatat/taksat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.
- 5.6 Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtpërdrejtë të llogarisë bankare, ALBTELECOM nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka përkatëse.
- 5.7 ALBTELECOM do t'i lëshojë dhe dërgojë pa pagesë Pajtimtarit faturën bazë që përfshin:
1. Tarifën/tarifatat mujore fikse,
 2. Tarifatat për njësi shërbimi /për paketë;
 3. Llogaritjen e pagesave,
 4. Detyrimet fiskale,
 5. Adresa dhe afatet e shlyerjes së faturës,
 6. Mënyra e pagesës: me para në dorë, me transfertë bankare, nëpërmjet sistemit elektronik të pagesave ose mënyrë tjetër të rënë dakort nga palët, ALBTELECOM ka të drejtë të kërkojë pagimin e faturave me kartë krediti të lëshuar nga një bankë kombëtare ose ndërkombëtare ose në formë të tjera pagese.
 7. Sanksione në rast mosshlyerjeje të detyrimeve (kamatë-vonesë, ndërprerje të shërbimeve, kufizime të shërbimeve, thirrje vetëm hyrëse dhe thirrje dalëse vetëm për numrat pa pagesë, zgjidhje e kontratës nga ALBTELECOM),
 8. Trafikun lokal, kombëtar dhe ndërkombëtar, i detajuar sipas numrave të thirrur dhe kohëzgjatjes së thirrjes;
 9. Pagesën për çdo komunikim të kryer,
 10. Numër kontakti të ALBTELECOM për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto të ulët).

6. KUFIRI MAKSIMAL I KREDISË

- 6.1 Albtelecom 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, Albtelecom 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 dhënie 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 Albtelecom për segmentin e pajtimtarit.
 - Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij, ka të drejtë t'i kërkojë me shkrim Albtelecom vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor.
- 6.2 Kredit Limiti nuk aplikohet kur pajtimtari është në roaming.

7. SHËRBIMET E EMERGJENCËS DHE TË INFORMACIONIT

- 7.1 Pajtimtarët mund të thërrasin pa pagesë forcat e policisë, forcat e mbrojtjes nga zjarri ose ndihmën e shpejtë mjekësore nga çdo pajisje fundore. ALBTELECOM vë në dispozicion të Pajtimtarit shërbimet e informacionit dhe një numër telefonik, nëqoftëse ka të tillë.

8. RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

- 8.1 ALBTELECOM detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të Pajtimtarit. Konkretisht:
- a) ALBTELECOM nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit të ALBTELECOM, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
 - b) ALBTELECOM nuk do të përhapë, transmetojë ose të përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar te) të dhënat për shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur nga Pajtimtari për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtpërdrejtë me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë mbi numrat e thirrur prej tij.
 - c) ALBTELECOM do të trajtojë e përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga ALBTELECOM, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës për informacion biznesi, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të ALBTELECOM, siguria e rrjetit ALBTELECOM dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të ALBTELECOM, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër ALBTELECOM.
 - d) Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, ALBTELECOM mund të publikojë një ose disa nga të dhënat e Pajtimtarit të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918 në numeratorët telefonikë publikë që operohen nga ALBTELECOM ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve i përcaktuar në ligj apo vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për publikim të numeratorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korrigjimin e të dhënave të tij personale të marra dhe botuara në numeratorët telefonikë, përkundrejt pagesës.
 - e) ALBTELECOM merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe të trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të ALBTELECOM. ALBTELECOM siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i ALBTELECOM, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar.

9. PËRDORIMI I SHËRBIMEVE ME VLERË TË SHTUAR DHE LOJËRAT PROMOCIONALE

- 9.1 ALBTELECOM i ofron Pajtimtarit nëpërmjet paisjes fundore të përshtatshme Shërbimet me Vlerë të Shtuar, të cilat ai është i autorizuar të ofrojë në bazë të autorizimit të lëshuar nga AKEP ose shërbimeve të të tretëve me të cilët ALBTELECOM ka lidhur marrëveshje (më poshtë “Shërbime me Vlerë të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo ofrimin e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi dhe këto kushte të përgjithshme.
- 9.2 Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren “siç janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.
- 9.3 Në rastin kur Pajtimtari pranon ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, ai merr përsipër të përdorë Shërbimet me Vlerë të Shtuar në mënyrë të ligjshme. Për këtë arsye, Pajtimtari shprehimisht deklaron se: pranon se nuk do të përdorë Shërbimet: a) për të sjellë dëme ndaj të miturve; b) për të përhapur apo nxjerrë informata që çenojnë çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyejnë personalitetin e të tretëve apo çenojnë në çfarëdolloj mënyre të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bien ndesh me ligjin; c) të mashtrojë këdo në lidhje me prejardhjen e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar; d) të dëmtojë në ndonjë mënyrë markën, reputacionin e ALBTELECOM apo të të tretëve; e) të vërë në rrezik sigurinë e rrjetit të ALBTELECOM; f) të ndërmarrë promovim reklamash të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam); g) të zbulojë informacione që përmbajnë të dhëna personale.
- 9.4. Të miturit ndalohet të përdorin Shërbimet me Vlerë të Shtuar që u drejtohen vetëm personave madhorë mbi 18 vjeç dhe Shërbime me Vlerë të Shtuar, përfshirë pjesëmarrje në lojëra. Me qëllim mbrojtjen e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla nga ALBTELECOM dhe/ose ofrues të tjerë të këtyre shërbimeve, të cilët kanë

marrëveshje me ALBTELECOM, do të kryhet sipas rregullave për ofrimin e këtyre shërbimeve. ALBTELECOM do të marrë masa të tilla, si paralajmërimi për moshën e lejuar të përdorimit të këtyre shërbimeve dhe informacion për rregullat e lojës dhe çmimin e tyre.

- 9.5 Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën e pjesëmarrjes ose jo në lojërat promovionale, të cilat do të zhvillohen në përputhje me legjislacionin shqiptar. ALBTELECOM ka detyrimin të zhvillojë lojën vetëm pasi rregullat të jenë miratuar nga organet kompetente dhe publikuar nga ALBTELECOM. ALBTELECOM ka detyrimin të informojë Pajtimtarin, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, midis të tjerave, se para pjesëmarrjes në lojë, Pajtimtari duhet të lexojë rregullat e plotë të lojës. ALBTELECOM informon Pajtimtarin se ku janë publikuar këto rregulla (rregullat do të jenë të disponueshme për publikun) dhe se vijimi me pjesëmarrjen në lojë, quhet njohje dhe pranim i rregullave.

10. TE DREJTAT DHE DETYRIMET E ALBTELECOM

- 10.1. ALBTELECOM detyrohet të njoftojë Pajtimtarin përpara nënshkrimit të formularit të kërkesës për pajtim për kushtet e përgjithshme dhe kushtet e lidhjes dhe përdorimit të shërbimeve të përcaktuara nga ALBTELECOM, afatin e kontratës për dhënien e shërbimit të sistemit dhe mënyrën e zgjidhjes së saj, rregullat e përdorimit të kartës SIM, tarifat, veçoritë e sistemit, cilësinë e shërbimeve dhe zonën e mbulimit me shërbime.
- 10.2. ALBTELECOM, përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimet në pjesë të tjera të kësaj kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:
- a) Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
 - b) Me kërkesën e Pajtimtarit dhe kur kjo është e mundur, bën kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.
 - c) T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës
 - d) T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për planet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i 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, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të tjerave se 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: koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh., sekonda, intervale kohore, Mb, etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj.
 - iii Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
 - iv Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura
 - e) Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me legjislacionin në fuqi.
 - f) Të 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 ALBTELECOM të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
 - g) Të aplikojë automatikisht dhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në kontratë.
 - h) Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të ALBTELECOM.
 - i) Sipas kërkesës së Pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të ofruara nga operatorë të tjerë, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.
 - j) Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 minuta, ALBTELECOM ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim të bëhet:
 - i të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjeje të rrjetit;
 - ii sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
 - k) 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.

- l) 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.
- m) Të ndërtojë, mirëmbajë dhe të përmirësojë rrjetin dhe ofrimin e shërbimeve në zbatim të legjisllacionit në fuqi dhe Termave të Përgjithshme të ofrimit të shërbimit, të parimit të vijueshmërisë, sigurisë dhe cilësisë së lartë, standarteve të zbatueshme, rregullave dhe kërkesave të sigurimit teknik.
- n) Të përdorë vetëm pajisje të komunikimeve teknikisht të rregullta të çertifikuara, që plotësojnë kërkesat teknike të prodhimit dhe në përputhje me qëllimin e specifikuar nga prodhuesi.
- o) Të ofrojë informacion dhe referenca në procedurat e përdorimit të shërbimeve në telefoninë publike dhe/ose adresën për kontaktet me pajtimtarin.
- p) Të bëjë publike adresën dhe/ose telefonin për marrjen e njoftimeve, pyetjeve, ankesave dhe kërkesave, për dëmtimet nga pajtimtarit dhe/ose ankesa të tjera mbi shërbimet e ofruara. Albtelecom do të regjistrojë datën dhe kohën e plotësimit, shkaku dhe kohën e riparimit të difektit, përfshirë përgjigjen për pajtimtarin.
- q) 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 Albtelecomt.
- r) Të eliminojë dëmtimet në rrjet për shkaqe të jashtme përtej kontrollit të tij dhe të sjellë rrjetin në një gjendje normale pune brenda kohës më të shkurtër që të jetë e mundur mbas largimit të shkakut.
- s) Të marrë të gjitha masat e nevojshme për të siguruar integritetin e rrjetit dhe mundësi të aksesit për shërbimet e emergjencës në rastin e forcave madhore, nëse teknikisht është e mundur.
- t) Të kryejë riparime të pajisjeve të komunikimeve elektronike pa pagesë, kur këto pajisje janë ofruar nga Albtelecom sipas kushteve të përcaktuara në Termat e Përgjithshëm dhe Kontratën e Pajtitimit dhe dëmet nuk janë shkaktuar nga pajtimtari ose nëse dëmi nuk mund të riparohet, të zëvendësojë pajisjen fundore.
- u) T'i krijojë mundësinë pajtimtarit për matjen nëpërmjet "*Speed test-it*" të vendosur në faqen e tij të internetit, të kapacitetit dhe shpejtësisë së internetit të kontraktuar.
- v) Të krijojë faqen e internetit ku të jenë publikuar të gjitha informacionet e parashikuara ligjërisht në drejtim të pajtimtarëve të rrjetit dhe/ose shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të ofruara prej tij, sipas përcaktimeve të vendosura në ligjin nr. 9918, të ndryshuar, dhe rregulloret e AKEP-it.

10.3 Albtelecom është përgjegjës kundrejt pajtimtarit për sjellje të papëlqyer me dashje si më poshtë:

- a) Shuma të mbitarifuar për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuar sipas kësaj kontrate do të zbriten nga cmimi i pajtitimit mujor për muajin/tjetër/rë me parapagim dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtitimit do t'i paguhen pajtimtarit me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtitimit janë plotësuar.
- b) Në rastin e vonesave për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit të sipërpërmendur, Albtelecom do të paguajë gjobë në masën 0.1 % të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonesë por jo më shumë se 20% të këtij çmimi, veç nëse vonesa është shkaktuar nga veprimi apo misioni i një pale të tretë jashtë kontrollit të Albtelecom.
- c) Me kalimin e afatit për riparimin e difektit sipas këtyre Termave për difektin ose eliminimin e problemeve teknike, të rezultuara nga paaftësia në përdorimin e shërbimeve sipërmarrësi do të paguajë gjobë proporcionalisht me pjesën e çmimit të pajtitimit mujor për kohën gjatë së cilës shërbimi nuk është ofruar. Shuma e gjobës mund të zbritet nga çmimi i pajtitimit mujor në muajin tjetër.
- d) Albtelecom do të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara së bashku me interesat e njohura me ligj.
- e) Shumat e kërkuara (të pretenduara) nga pajtimtari sipas këtyre Termave mund të zbriten nga çmimi i pajtitimit apo shuma të tjera në muajin tjetër në varësi të shërbimeve të përdorura nga pajtimtari ose të paguhen me para në dorë me përfundimin e kontratës.
- f) Mos zbatim të rregullave të vendosura nga AKEP-i në drejtim të mbrojtjes së interesave ligjore të pajtimtarit, si lidhur me cilësinë e shërbimeve të ofruara, zbatimin e portabilitetit të numrit, aplikimin e tarifave në kundërshtim me kërkesat ligjore dhe aktet e AKEP-it, moszbatimin e drejtë dhe rigoroz të procedurës së zgjidhjes së ankesave, etj.

10.4 Albtelecom ka të drejtë :

- i. Të marrë pagesat përkatëse nga pajtimtari për shërbimet e dhëna brenda kohës së përcaktuar në Termat e Përgjithshme dhe këtë kontratë, përveç periudhave të ndërprerjes së shërbimeve në rastin e forcave madhore.
- ii. Të bëjë ndryshime në teknologjinë apo strukturën e rrjetit dhe në zgjerimin e fushës së shërbimeve të ofruara.
- iii. Të ndryshojë numrin e pajtimtarit për arsye teknologjike duke njoftuar me shkrim 30 (tridhjet) ditë më parë.
- iv. Të ofrojë udhëzime dhe instruksione për përdorimin e drejtë të pajisjeve të komunikimeve elektronike dhe mbylljen e pajisjeve me difekte teknike dhe të tilla që nuk përmbushin kërkesat teknike të prodhimit.
- v. Të ofrojë, sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregulloreve perkatëse shërbimin e portabilitetit të numrit
- vi. Të pezullojë ofrimin e shërbimeve për kontrolle të planifikuara, riparime dhe përmirësime të rrjetit, subjekt të kushteve sipas termave të përgjithshëm dhe kontratës së pajtimit.
- vii. Të nderprese shërbimin në rast të tejkalimit të Kredit Limitit;
- viii. 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.
- ix. Të ndryshojë në mënyrë të njëanshme parametrat e shërbimeve të ofruara që janë subjekt të ligjit në fuqi, akteve të AKEP-it dhe praktikës së mirë të biznesit të Albtelecom.
- x. Albtelecom ka të drejtë të aplikojë politikën e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe /ose produkteve të ofruara për pajtimtarin të cilat në rast do të jenë në përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nenligjore perkatëse në fuqi.
- xi. Albtelecom 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.

10.5 Albtelecom 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;
- Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testeve që kryhen nga Albtelecom 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 këtë të fundit të informuar paraprakisht

11. PËRGJEGJËSIA NDAJ PAJTIMTARIT/ PROCEDURAT PËR KTHIMIN E PARAVE

ALBTELECOM ka përgjegjësi:

- a) kur rrjeti nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë të pandërprerë prej më shumë se 24 (njetzet e katër) orë rresht (përjashtuar rastet e forcës madhore të parashikuara në pikën 19 të këtij dokumenti). ALBTELECOM do t'i zbrisë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të ALBTELECOM;
- b) kur ka vonesa prej më tepër se 3 (tre) ditë për ndreqjen e defekteve në rrjet, në rastin e pakujdesisë në ndreqjen e tyre ose ndërprerjes së pajustificuar të shërbimeve, ALBTELECOM detyrohet të paguajë pajtimtarët në bazë të formulës së mesatares së faturave mujore që i janë paguar ALBTELECOM prej një Pajtimtari gjatë gjysmës së fundit të vitit që u paraprin defekteve ose ndërprerjes, sipas numrit të ditëve që ka patur ndërprerje të shërbimeve. Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë dëmshpërbim tjetër, përveç kësaj pagese. Kreditimi duhet të përshkruhet qartë në faturën e lëshuar në kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit;

- c) dëshmëpërblimi i pajtimtarëve konsumatorë, në kuptimin e Ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” dhe Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, në rastin e ndërprerjeve teknike, do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe veçanërisht me nenin 41, paragrafi 3 (a) dhe 3 (b) të ligjit të mësipërm nr.9902, i ndryshuar, si dhe me përcaktimet e kësaj kontrate.

12. TË DREJTA DHE DETYRIME TË PAJTIMTARIT PËR PËRDORIMIN E SHËRBIMEVE

12.1 Mënyra e përdorimit të shërbimeve nëpërmjet pajisjeve fundore të Pajtimtarit bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi. Përveç sa më sipër, Pajtimtari detyrohet:

- a) të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet e dhëna për qëllime që bien në kundërshtim me moralin ose ligjin;
- b) të mos e përdorë kartën SIM të ALBTELECOM për ri-rrugëzim të thirrjeve apo komunikimeve telefonike të gjeneruara nga palë të treta duke përdorur rrjetin ALBTELECOM në drejtim të pajtimtarëve të tjerë ALBTELECOM, përveçse me miratimin me shkrim të ALBTELECOM;
- c) t’u përmbahet udhëzimeve të ALBTELECOM për mënyrën e përdorimit të shërbimit dhe pajisjeve fundore nga Pajtimtari ose për çështje të tjera;
- d) të mos ofrojë/rishese për arsye përfitimi numrat e rrjetit ose shërbimet e ofruara nga Altelecom dhe t’i përdorë ato vetëm për konsum personal;
- e) t’i japë ALBTELECOM të gjithë informacionin e duhur kur i kërkohet;
- f) të përdorë vetëm pajisje fundore të miratuara për sistemin në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe do të jetë i vetmi përgjegjës për mënyrën e përdorimit të pajisjes.
- g) t’i paguajë ALBTELECOM të gjitha shumat e caktuara në Kontratë, në rast se pajisja fundore i humbet ose i vidhet. Përgjegjësi për mirëfunksionimin e pajisjes fundore të Pajtimtarit ka vetëm prodhuesi i saj. ALBTELECOM informon Pajtimtarin për mënyrën e përdorimit të pajisjes fundore dhe pikat e servisit ku mbështetet ky përdorim. Në rast defekti të pajisjes fundore të përdorur, Pajtimtari duhet të kontaktojë menjëherë me prodhuesin ose me pikën e tij të autorizuar të shërbimit;
- h) Pajtimtari ka detyrimin të përdorë shërbimet në përputhje me ligjin dhe manualin ose udhëzimet përkatëse;
- i) Te informojë Altelecom për vështirësitë në përdorimin e shërbimeve, dhe për ndonjë dëmtim ose prishje të shkaktuara në rrjetin apo pajisjen fundore.
- j) Të mos nënshkruajë pa miratimin me shkrim të Altelecom kontrata ose marrëveshje me palë të treta që të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës dhe këtyre Termave të Përgjithshme t’iu kalojnë atyre.
- k) Te njoftojë me shkrim Altelecom, për ndryshim të të dhenave të tij identifikuese, apo të dhenave të komunikimit mes paleve, brenda 10 ditëve nga ndryshimi i tyre. Mungesa e këtij njoftimi, do të shkarkojë Altelecom nga cdo përgjegjësi. Në rast, Pajtimtari njuh dhe pranon se Altelecom ka të drejtë të kërkojë nga organe të administratës shtetërore saktësim apo plotësim të të dhenave identifikuese apo komunikuese të pajtimtarit.
- l) Të 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 kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.
- m) Te mos kryejë apo lejojë thirrje shqetesuese apo kërcënuese nga forma të tjera jo-ligjore të komunikimit dhe thirrje emergjence të gabuara nga pajisjet fundore.
- n) Te mos lejojë akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papershtatshme dhe/ose adresa internet
- o) Te mos marrë persiper apo lejojë, përveçse me miratimin e Altelecom gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga/tek rrjeti i Altelecom duke përfutuar kështu një person tjetër i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.
- p) Të paguajë për dëmet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Altelecom që janë direkte, (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas Termave të Përgjithshme dhe Kontratës së Pajtimtarit. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar në Termat e Përgjithshme dhe/ose Kontrataen e Pajtimtarit, në rastin e një force madhore. Në këto raste ai do të njoftohet në kohë nga Altelecom për natyrën, forcën madhore, dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

- q) Te zbatohet 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.

12.2 Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e ALBTELECOM, ka të drejtë:

- a. të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura nëpërmjet një njoftimi/kërkesë me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga ALBTELECOM, duke respektuar kushtet e kontratës;
- b. të kërkojë me shkrim prishjen e kontratës në mënyrë të njëanshme;
- c. të informohet me shkrim nga ALBTELECOM 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;
- d. tanderprese kontratën, në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar me shkrim Albtelecom per kete nderprerje. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- e. Pajtimtari ka të drejtë të përfitojë nga Albtelecom shërbimet me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përshkruar në Termat e Përgjithshëm të Sherbimit dhe kontratën e pajtimit të nënshkruar nga palët.
- f. Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë dhe të marrë informacion dhe njoftime mbi shërbimin dhe produktet që ofrohen në mënyrat e përcaktuara në kete kontrate.
- g. Pajtimtari ka te drejte te paraqesë kërkesat, ankesat dhe sugjerimet dhe të marrë përgjigje brenda afateve te percaktuara ne kete kontrate
- h. Pajtimtari ka te drejte të jetë i informuar më parë për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit dhe në keqësimin e pritur të cilësisë së shërbimeve.
- i. Pajtimtari ka te drejte të kerkoje pezullimin e sherbimeve me ane te nje kerkese me shkrim ndaj Albtelecomjo me vone se 10 dite perpara dates se pezullimit.
- j. Ne cdo rast, pezullimi i sherbimit nuk mund te kerkohet me shume se dy here brenda nje viti kalendarik dhe ne cdo rast vlera totale e pezullimit nuk mund të jetë me e gjate se 3 muaj.
- k. Periudha e pezullimit ne cdo rast do t'i shtohet afatit te kontrates apo produktit te perfutur 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.
- l. 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.
- m. Te kryeje thirrje drejt numrave te emergjences gjate periudhes se pezullimit te sherbimit, pervec rasteve kur eshte e pamundur te realizohet teknikisht.
- n. 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 vehte. Albtelecom në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.
- o. Pajtimtari ka te drejte të marri 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 informacionin e mëposhtëm: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuara; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e Albtelecom dhe personat e kontaktit. Ne cdo rast pajtimtari njeh dhe pranon se Albtelecom ka te drejte te vendose ne diskrecion te tij, perfshirjen ose jo ne faturen e detajuar te thirrjeve te cilat jane pjese e nje plani tarifor fiks.
- p. Pajtimtari ka te drejte te kete ne cdo kohe, deri ne perfundim te kontrates individuale, te kryejë pa pagese thirrje drejt numrave te emergjences.
- q. Pajtimtari ka te drejte te paraqese kerkese me shkrim per ndjekjen e thirrjeve kercenuese dhe/ose shqetesuese.
- r. Pajtimtari ka te drejte te kerkoje ndryshime në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametra të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, etj. nëpërmjet

kerkesave me shkrim drejtuar Albtelecom ose nëpërmjet aplikimeve online sipas formës së përcaktuar në kete dhe anekset e saj.

- s. Të revokojë në cdo kohe pelqimet paraprake të dhena prej tij me paraqitjen e kërkeses në një nga format e parashikuara në kete kontrate.

- 12.3 Pajtimtari me parapagim gëzon të drejta dhe ka detyrime që janë jo më pak të favorshme se ato të pajtimtarëve me paspagim, në kushtet kur lloji i shërbimit është i njëjtë dhe i aplikueshëm. Për pajtimtarët me parapagim, kushtet e veçanta të mënyrës së përdorimit të shërbimeve, përfshirë kreditimin nëpërmjet kartave rimbushëse, afatet e përdorimit të tyre, paraqiten në udhëzuesin shoqëruar të kartave SIM me parapagim, kartave rimbushëse shoqëruese dhe informacioneve të tjera të publikuara nga ALBTELECOM;
- 12.4 Pajtimtari njih dhe pranon se të gjitha komunikimet e kryera nëpërmjet kartës SIM do të konsiderohen si të kryera nga vete pajtimtari apo me pelqimin/miratimin e tij.
- 12.5 Duket pranuar Termat e Pergjithshem dhe nënshkruar kete kontrate pajtimi, pajtimtari njih dhe pranon të drejten e Albtelecom për të mbledhur dhe perpunuar të dhenat personale të pajtimtarit, sipas percaktimeve ligjore në fuqi, me qëllim ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, përfshirë edhe shërbimet me vlerë të shtuar të cilat kërkojnë perpunim të metejshëm të të dhenave të trafikut apo të dhenat e vendosjes apo të dhenat e trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij.
- 12.6 Albtelecom mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin nën termat dhe kushtet e rëna dakord në një kontratë të veçantë ose anekset e kontratës së pajtimit. Në asnjë rast kushtet e përcaktuara nga Albtelecom 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 cdo rast pajtimtari mbetet subjekt i detyrimi për shlyerjen e penaliteteve për prishjen e kontratës përpara afatit të përcaktuar.
- 12.7 Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nënligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr.9918, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. 9987.

13 NDËRPRERJA/SHKËPUTJA

- a) ALBTELECOM jep shërbimet e veta 24 orë në ditë dhe për 365 ditë në vit, me përjashtim të rasteve të programuara në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime të pajtimtarët, gjatë kohëzgjatjes së ndërprerjes së shërbimeve ku nevojiten riparime për mirëmbajtjen e rrjetit duke i lajmëruar ata publikisht, ose në rastin e forcave madhore;
- b) ALBTELECOM mund të ndërpresë dhënien e shërbimeve ose kur e shikon të arsyeshme të shkëpusë lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti ii, kur një gjë e tillë shkaktohet si pasojë e defekteve në sistem, ose ndryshimeve, përmirësimeve, mirëmbajtjes së infrastrukturës ose riparimeve të tjera të nevojshme, duke marrë masa për të kufizuar çrregullimet e mundshme në rrjet;
- d) Kur Pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës (përjashtohet rasti kur Pajtimtari nuk paguan në kohë detyrimin e tij) ose në rast se ai kryen ose lejon kryerjen e një veprimi që ALBTELECOM çmon se mund të ndikojë ose mund të vërë në rrezik dhënien e shërbimeve, ALBTELECOM mund të ndërpresë pjesërisht shërbimet (dhe me vullnetin e vet ndërpret lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit me rrjetin) duke i njoftuar me shkrim Pajtimtarit kohën e arsyeshme brenda së cilës ai duhet të përmbushë detyrimet. Pajtimtari detyrohet të paguajë të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet, përveç rasteve kur ALBTELECOM me vullnetin e vet vendos ndryshe; Nëse Pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës apo nuk kryen pagesat brenda afatit të përcaktuar në fature, ALBTELECOM ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimeve dalëse të pajtimtarit, kundrejt njoftimit përkatës me SMS/Telefonat me një afat minimal prej 5 ditësh nga momenti i njoftimit.
- e) Në rast të moskryerjes së pagesave dhe pas kryerjes së ndërprerjeve të shërbimeve dalëse ALBTELECOM ka të drejtë të ndërpre plotësisht ofrimin e shërbimeve të pajtimtarit, kundrejt njoftimit përkatës me SMS/Telefonat me një afat minimal prej 5 ditësh nga momenti i njoftimit
- f) Në rast të mos kryerjes së pagesave dhe pas kryerjes së ndërprerjes së shërbimeve sipas pikave më sipër ALBTELECOM ka të drejtë dhe detyrim të dërgoj një njoftim me shkrim me një afat kohor 15 ditor me qëllim që pajtimtari mund të plotësojë detyrimet kontraktore. Albtelecom do të zgjidhë kontratën e pajtimit Brenda 3 ditëve nga plotësimi i afatit 15 ditor, nëse pajtimtari nuk ka kryer pagesën. ALBTELECOM nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;
 - shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit;

- g) nëse Pajtimtari kundërshton shumë e faturuar, ALBTELECOM mund të mos ndermarre masa kufizuese deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor;
- h) nëse është teknikisht e mundur, ALBTELECOM është e detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkëlur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat;
- i) ALBTELECOM i ndalohet të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/kontratës;
- j) ALBTELECOM ka të drejtë të pezullojë shërbimet në rast se kartat SIM apo shërbimet e ALBTELECOM përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen Pajtimtarit dhe me qëllim përfitimin nga rrjeti i ALBTELECOM pa pëlqimin e saj, si:
 - (i) për ndërmjetësimin dhe/ose transferimin e të dhënave dhe/ose telefonatave përfshirë, por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare/ndërkombëtare në rrjetin e ALBTELECOM dhe/ose rrjeteve të tjera;
 - (ii) për ridrejtimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimit në shërbimet e ALBTELECOM;
 - (iii) për të fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime;
- k) ALBTELECOM mund që me anë të faturës së dërguar në adresën e fundit të njohur të Pajtimtarit, të mbulojë shpenzimet që ka kryer për përmbushjen e detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari, duke përfshirë, por jo duke kufizuar, në shpenzimet e bëra nga ALBTELECOM për mosdhënien e informacionit të saktë të kërkuar prej Pajtimtarit;
- l) ALBTELECOM, në varësi të rrethanave në kohën e shkëputjes ose të rilidhjes, mund të vendosë tarifa për shkëputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore të Pajtimtarit sipas ligjeve dhe të çmimeve në fuqi;
- m) Pajtimtari ka të drejtë të kundërshtojë vendimet apo veprimet e ALBTELECOM për aksesin apo ofrimin e shërbimeve, kur ato bien ndesh me kushtet e kontratës. Kundërshtimet sipas pikës g) të këtij neni duhen të bëhen me shkrim brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e njoftimit të vendimit apo veprimit të kryer nga ALBTELECOM. ALBTELECOM vendos për ankimimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tij dhe njoftimi me shkrim i Pajtimtarit. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohet pranë AKEP ose në gjykatë për vendimin e marrë nga ALBTELECOM.
- n) 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;

14 ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA ALBTELECOM

- 14.1 Altelecom ka të drejtë të prishë Kontratën e Pajtimit në mënyrë të njëanshme me pajtimtarin si dhe të ndërpresë ofrimin e shërbimeve pa njoftim paraprak në rastin e kundërvajtjeve flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe/ose Termave të Përgjithshme. Në kuptim të kësaj parashikimi termat Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual dhe Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual do të kenë kuptimin si vijon:
- i) “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek Altelecom, me përjashtim të dëmit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e “Forcës madhore”.
 - ii) “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.
- 14.2 Pavarësisht nga tërësia e të drejtave, ALBTELECOM mund ta zgjidhë menjëherë kontratën, pa patur detyrim dëmshpërblimi, duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:
- (i) Pajtimtari nuk përmbush ndonjë prej detyrimeve që rrjedhin nga kjo marrëveshje ose nga një marrëveshje tjetër ndërmjet Pajtimtarit dhe ALBTELECOM;
 - (ii) brenda 3 diteve pas kalimit të afatit 15 ditor i njoftimit me shkrim për përmbushjen e detyrimeve financiare kundrejt Altelecomnë pajtimtari pavarësisht njoftimit nuk ka paguar detyrimet. Në rast se Altelecom pas njoftimit të pajtimtarit sipas 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 Pajtimit, duke përfshirë edhe të drejtën e bartjes (portimit) të numrit nëse pajtimtari e kërkon atë në përputhje me

- Rregulloret perkatese dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim. Në këtë rast, përgjegjësia e pasojave civile në dëm të Albtelecom, për mos zbatimin e rregullave të përcaktuara në këtë Kontratë lidhur me pagesat, i kalon Albtelecom për mos vetë ekzekutim të të drejtave të sanksionuara në këto akte
- (iii) Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likuidohet, shpërbëhet, vendoset nën administrim të detyruar ose kërkohet ndalimi i pagesave ose në raste të tjera të ngjashme, pavarësisht nëse është paraqitur një kërkesë e tillë, kur Pajtimtari është në gjendje paaftësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët;
 - (iv) Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.
 - (v) Autorizimi i ALBTELECOM revokohet, i mbaron afati, anulohet ose ndryshohet tërësisht ose pjesërisht për arsye të ndryshme. Përveç sa më sipër, në rastin e kontratës me afat të pacaktuar, ALBTELECOM mund të zgjidhë kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.

14.3 Në rastin kur kontrata është përfunduar në mënyrë të njëanshme nga Albtelecom në bazë të sjelljes së keqe dhe të vullnetshme të pajtimtarit, Albtelecom nuk do të rimbursojë shumat e parapaguara për shërbimet.

15 ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA PAJTIMTARI

- a) Gjatë afatit fillestar të kontratës, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e menjëhershme të saj për shkaqe të arsyeshme, duke njoftuar me shkrim ALBTELECOM;
- c) Në mbarim të afatit fillestar të kontratës, Pajtimtari mund ta zgjidhë atë për çdo shkak, duke njoftuar me shkrim ALBTELECOM. Zgjidhja e kontratës do të hyjë në fuqi 30 (tridhjetë) ditë pas marrjes së njoftimit nga ALBTELECOM. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa penalitet, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës, nëse nuk është dakord me kushtet e reja, përfshirë:
 - rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
 - përkeqësim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga ALBTELECOM në përputhje me Rregulloret perkatese.

16 MBARIMI I KONTRATËS

16.1 Kontrata midis pajtimtarit dhe Albtelecom do të quhet e përfunduar:

- a) Brenda një periudhe të specifikuar në Kontratën e Pajtit ose me miratimin me shkrim të të dy palëve.
- b) Në mënyrë të njëanshme nga Albtelecom brenda 30 (tridhjetë) ditëve të njoftimit me shkrim drejtuar pajtimtarit.
- c) Në mënyrë të njëanshme nga pajtimtari brenda 30 (tridhjetë) ditëve në vazhdim nga paraqitja e njoftimit me shkrim tek Albtelecom 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.
- d) Në mënyrë të njëanshme nga Albtelecom pa njoftim paraprak në rastin e shkeljeve flagrante të detyrimeve kontraktuale nga pajtimtari sipas përcaktimeve të Termave të Përgjithshme dhe Kontratës së Pajtit.
- e) Në mënyrë të njëanshme nga Albtelecom brenda 3 (tre) ditëve pas përfundimit të afatit 15 (pesëmbëdhjetë) ditor të njoftimit paraprak me shkrim të Albtelecom kundrejt pajtimtarit për pagesën e faturës mujore, kur pajtimtari edhe pas këtij njoftimi nuk e ka paguar faturën.
- f) Në rastin e forcës madhore.

16.2 Me mbarimin e kësaj kontrate, ALBTELECOM shkëput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti.

16.3 Pas shkëputjes së Pajtimtarit nga rrjeti si pasojë e mbarimit të kontratës, ai është i detyruar të paguajë me kërkesë të ALBTELECOM të gjitha shumat e parashikuara në kete kontrate dhe të gjitha tarifatat e papaguara në çastin e shkëputjes sipas listës së çmimeve/plani tarifor sipas rastit. Në raste se mbarimi i kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar të kontratës prej 12 muajsh/24 muajsh, Pajtimtari ka detyrim të paguajë tarifën mujore fikse për të gjithë afatin e kontrates.

17 KALIMI I KONTRATËS/KALIMI I TË DREJTAVE

17.1 Pajtimtari nuk mund t'ua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë të tretëve, pa miratimin paraprak me shkrim të ALBTELECOM. ALBTELECOM nuk mund t'ua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë të tretëve pa pëlqimin e Pajtimtarit, kur kjo mund të sjellë uljen e garancisë dhe cilësisë së shërbimeve.

18 FORCA MADHORE

- 18.1 ALBTELECOM nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të kontratës ose pamundësinë e tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e forcës madhore. Konsiderohet si forcë madhore: lufta (e shpallur ose jo), fatkeqësitë natyrore, konfliktet sociale, greva, zbatimimi i planeve të urgjencës kombëtare ose lokale dhe kufizime të ofrimit të shërbimeve të vendosura me ligj, aktet e autoriteteve shqiptare, të huaja ose komunitare me fuqi ekzekutive, shkeljet e ligjit nga operatorët e rrjetit të telekomunikacioneve ose nga operatorët vendas/të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike). Pavarësisht nga rastet e forcës madhore, ALBTELECOM do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e veta që rrjedhin nga kontrata.

19 NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË KONTRATËS

- 19.1 Këto kushte të përgjithshme (Kushtet e përgjithshme), së bashku me formularin e pajtimit në rrjetin ALBTELECOM, shërbimet, niveli i cilësisë dhe tarifrat sipas programit tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari dhe të nënshkruar prej të dy palëve, i janë njoftuar AKEP rregullisht dhe publikohen në faqen e internetit të Albtelecom dhe përbëjnë termat e përgjithshëm të kontratës midis ALBTELECOM dhe Pajtimtarit;
- 19.2 Termat e Përgjithshme të Kontrates mund të modifikohen apo zevendesohen vetëm pas njoftimit perkates të ndryshimeve tek AKEP.
- 19.3 Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, ALBTELECOM duhet :
- të njoftojë Pajtimtarin me kontratë nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nëpërmjet Call Center-Kujdesi ndaj Klientit) të paktën 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 Pajtimtarin me parapagim, 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) dite rresht ose nëpërmjet SMS/telefonatë si në pikën 'i' më sipër.
- 19.4 Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim ALBTELECOM, sipas kësaj kontrate, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre, pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo kontratës së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.
- 19.5 Në rast se Pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të kontratës (përfshirë rritjen e tarifave), Pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zëvendësimin e kontratës dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar ALBTELECOM me shkrim ose në zyrat e 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.
- 19.6 Përmirësimi i shërbimeve për Pajtimtarin, si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga ALBTELECOM pa qenë nevoja e njoftimit.

20 NJOFTIMI

- 20.1 Pajtimtari është i detyruar të njoftojë ALBTELECOM mbi të gjitha ndryshimet e të dhënave në formularin e kërkesës për pajtim. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat ose dokumentet e tjera do të dërgohen në adresën e vjetër.
- 20.2 Çdo njoftim i dërguar Pajtimtarit nga ALBTELECOM në përputhje me kontratën do të vlerësohet sikur është marrë brenda 48 orëve nga data e dërgimit.
- 20.3 Përsa i përket dërgimit të faturave nëpërmjet shërbimit postar ose shërbimeve të tjera, ato do të vlerësohen se janë marrë 10 (dhjetë) ditë nga data e lëshimit të tyre. Të gjitha afatet kohorë të ditës të përcaktuara në këtë kontratë janë të shprehura në ditë kalendarike.
- 20.4 Albtelecom do 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.

- d. Për mirëmbajtjen e rrjetit, 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.

21 TËRËSIA E MARRËVESHJES

- 21.1 Kjo kontratë është marrëveshje e plotë dhe e vetme ndërmjet ALBTELECOM dhe Pajtimtarit dhe zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme verbale ose me shkrim të ALBTELECOM.

22 TITUJT

- 22.1 Titujt e kushteve të kontratës janë vetëm orientues dhe nuk ndikojnë në interpretimin e përmbajtjes së tyre.

23 ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

- 23.1 Kjo kontratë i nënshtrohet legjislacionit në fuqi të Republikës së Shqipërisë. Çdo marrëveshje ndërmjet ALBTELECOM dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirëkuptim, do t'i paraqitet për zgjidhje AKEP ose Gjykatës kompetente.
- 23.2 ALBTELECOM detyrohet të pranojë dhe të shqyrtojë menjëherë çdo kërkesë ose kërkesë të Pajtimtarit dhe të zgjidhë çdo çështje që ka lidhje me dhënien e shërbimeve, veçanërisht për çmimet, cilësinë e shërbimeve, ndërprerjen e shërbimeve, kërkesë për dhënien e shërbimeve ose lidhjen në rrjet, sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkangjitur kësaj kontrate. ALBTELECOM detyrohet të mbajë një dosje të të gjitha ankesave dhe kërkesave të pajtimtarëve, e cila tregon nëse janë zgjidhur apo jo dhe kohën që kërkohet për këtë. Dosja ruhet në një periudhë prej të paktën dy vjetësh. ALBTELECOM detyrohet të ruajë për një afat së paku dy vjeçar kopjen e faturave dhe t'u japë sqarime pajtimtarëve që kanë ankesa për faturimet.

24 VLEFSHMËRIA/AFATI

- 24.1 Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 muajsh /24 muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej Pajtimtarit.
- 24.2 Nëse Pajtimtari nuk ka njoftuar ALBTELECOM, me shkrim, ose në zyrat e saj, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 /24 mujor, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.
- 24.3 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.
- 24.4 Në rast se ALBTELECOM do të ofrojë për pajtimtarët shërbime të tjera apo programe tarifore/oferta specifike të tilla të cilat do të kenë si element të domosdoshëm të tyre detyrimin për të përdorur shërbimet për një periudhë të caktuar, atëherë rregullat e parashikuara nga këto kushte të përgjithshme do të zbatohen për aq sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristikë e marrëdhënies së posaçme midis ALBTELECOM dhe Pajtimtarit. Në rast se ALBTELECOM vendos të aplikojë një ofertë dhe program tarifor të veçantë, kjo do të reflektohet në paragrafin përkatës të formularit të pajtimit.

25 NJOHJA E KUSHTEVE NGA PAJTIMTARI DHE DHËNIA E GARANCIVE PREJ TIJ

- 25.1 Pajtimtari është plotësisht në dijeni të kushteve të kësaj kontrate dhe pranon pa rezerva se kushtet e përgjithshme të kontratës, së bashku me listën e çmimeve dhe tarifave të ALBTELECOM në fuqi, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të ALBTELECOM, të kryera sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj kontrate, përbëjnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve të telekomunikacioneve prej ALBTELECOM dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.
- 25.2 Kjo kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban ALBTELECOM dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

Mora dijëni të plotë dhe pranoj të gjitha kushtet e kësaj kontrate.

Për dhe në emër të ALBTELECOM

Pajtimtari

firma-vula

firma

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

(emri-mbiemri)
(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

..... me//
(vendi-data-muaji-viti)

ANEKSI nr. 1
UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund të paraqiten :
 - a- Njëpërmjet numrit të shkurtuar 123 për “Difekte dhe asistencë teknike” ose numrit +35542200123 nëse telefonohet nga një numër jo Albtelecom.
 - b- Njëpërmjet sporteleve Albtelecom ku merret deklaram shkresor për ankesën.
 - c- Njëpërmjet postes për ankesa të ndryshme.
 - d- Me email në adresën kujdesi_abonentit@albtelecom.al
 - e- Me fax në numrin 042 421828

- 2- Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

- 3- Afati i paraqitjes së ankesave me shkrim, nëse pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori njëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, është:
 - a- Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
 - b- Ankesat për faturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e fatures
 - c- Ankesa për cilësinë e shërbimit të ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit.
 - d- Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
 - e- Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin paraqiten sa më parë.

- 4- Ankesat, në varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Albtelecom, mbështetur në të dhënat e marra nga Deget apo Sektorët e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontraten e Pajtitimit.

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

- 6- Përgjigja për ankesën i dërgohet pajtimtarit njëpërmjet menyrave të komunikimit si më poshtë vijon:
 - poste
 - faks
 - online

- 7- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Albtelecom, pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Albtelecom ose të ndjeke kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshjeje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Albtelecom.

- 8- Albtelecom mban një regjister të vecante për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve të kontratës.

Aneksi nr.2 “Lista e Çmimeve”

Aneksi nr.3 “Plani tarifor”