



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
-Këshilli Drejtues-

V E N D I M

Nr.1853, datë 23.03. 2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Abissnet sh.a”

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

1. Z. Piro	Xhixho	Kryetar
2. Z. Alban	Karapici	Anëtar
3. Znj. Alketa	Mukavelati	Anëtar
4. Z. Benon	Paloka	Anëtar
5. Znj. Zamira	Nurçe	Anëtar

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 23.03.2012, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ligjin nr. 8480, datë 27.5.1999, “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” dhe Rregullores së Brendshme të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Abissnet sh.a

BAZA LIGJORE:

1. Pika 5, neni 99 të ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (**Ligji nr. 9918**);
2. Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (**Ligji nr. 9902**);
3. Neni 15, e vijues të ligjit nr. 8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Procedurave Administrative” (K.Pr.A);
4. Pika 17, e nenit 21, të “Rregullores së Brendshme të AKEP” (**Rregullorja e Brendshme**), miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të ERT-së, nr. 170, datë 24.04.2004, e ndryshuar dhe në fuqi sipas pikës 3, të nenit 138, të ligjit nr. 9918;

K Ë SHILLI DREJTUES:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa nr. 1685 prot., datë 31.10.2011 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Abcom sh.p.k, “*Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin*”;
 - Shkresa nr. extra prot, e sipërmarrësit Abissnet sh.a depozituar në AKEP, “*Dërgim i kontratës Tip të internetit të Abissnet sh.a*” (AKEP : nr. 19/18 prot, datë 7.2.2012);
 - Projektvendimin për “*Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Abissnet sh.a*”;
 - Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**);
- si dhe duke i'u referuar diskutimeve në mbledhje mbi çështjen, bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

1. Abissnet sh.a, me shkresën nr. extra prot, “*Dërgim i kontratës Tip me pajtimtarin*” (AKEP : nr. 19/18 prot, datë 7.2.2012), ka depozituar modelin e Kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin publik telefonik të qendrueshëm dhe për shërbimin Akses në Internet;
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar nga Abissnet sh.a rezulton se kontrata nuk siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9918, datë 19.5.2008, ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 si dhe praktikave më të mira rregullatore në vendet e BE dhe të rajonit;
3. AKEP, me qëllimin e mbrojtjes sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - a. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të pershtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe
 - b. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të perdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në germat a) dhe b), pika 3, neni 7 i ligjit 9918.

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin e telefonisë së qendrueshme dhe Shërbimit Akses në Internet, e depozituar nga Abissnet sh.a me shkresën nr. 19/18 prot, datë 7.02.2012;

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Këshilli Drejtues, duke konsideruar rëndësinë e miratimit të këtij dokumenti për sipërmarrësin dhe për pajtimtarët,

V E N D O S:

1. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Abissnet sh.a me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;

2. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Abissnet sh.a me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të Qendrueshëm sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
 3. Abissnet sh.a të zëvendësoje kontratat ekzistuese me kontratat e reja, brenda datës 09.05.2012;
 4. Abissnet sh.a. të publikoje në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të kontratave Tip, të miratuara me këtë Vendim;
 5. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit www.akep.al
- Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit të tij.

K R Y E T A R I

Piro XHIXHO

ANËTARË:

1. Alban KARAPICI
2. Alketa MUKAVELATI
3. Benon PALOKA
4. Zamira NURÇE

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE
ABISSNET SH.A ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK
TE QENDRUESHEM**

**Kontratë Pajtimi për Shërbimin e Telefonisë së Qëndrueshme
(me _____)**

ABISSNET TELEFONI

Kjo kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit nr. 7850, dt. 29.07.1994 “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë”;
2. Ligjit nr. 9918, dt. 19.05.2002 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
3. Ligjit nr. 9902, dt. 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”;
4. Ligjit nr. 9887, dt. 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”
5. Ligje dhe akte të tjera që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë

Kushtet e Pergjithshme

1. Përkufizime

- a. Pala/ët janë Operatori dhe Pajtimtari së bashku ose veç e veç;
- b. Pajisje Fundore: është pajisja e lidhur me pikën fundore të rrjetit të Operatorit e cila shërben për transmetimin, marrjen dhe përpunimin e komunikimeve;
- c. Pajtimtari: është person fizik ose juridik që ka nënshkruar kete kontrate per te përdorur shërbimin telefonik të qëndrueshem dhe shërbime të tjera sipas kësaj kontrate;
- d. Operatori: është shoqëria “ABISSNET” sh.a e regjistruar me vendimin Nr.22838, të datës 01.02.2000, te Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë me NIPT K01417001C, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm me nr. 2849/1 Prot, dt. 28.10.2008 dhe Autorizimin Individual me nr. 628, dt. 29.01.2009, me seli në vendin me adresë Rr. Ismail Qemali, Pallati “Abissnet”, Tiranë;
- e. Shërbim telefonik i qëndrueshëm: është shërbimi telefonik i ofruar për pajtimtarin , pajisjet fundore të të cilit lidhen me pikat fundore me vendodhje të qëndrueshme të rrjetit të Operatorit.

2. Objekti i kontratës

Kjo kontratë pëcakton kushtet në bazë të të cilave Operatori i ofron Pajtimtarit shërbimet e mëposhtme:

- shërbimin telefonik të qëndrueshëm që i mundëson Pajtimtarit të bëjë dhe të marr thirrjet lokale, kombëtare dhe ndërkombëtare dhe drejt shërbimeve të emergjencës (shërbimi bazë);
- shërbime të tjera shtesë të zgjedhura nga Pajtimtari.

3. Tarifat dhe Shërbimet

1. Shërbimet dhe tarifatat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar më parë.

2. Tarifatat e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë".

4. Afati i kontratës

4.1 Kjo kontratë lidhet për një afat ____ (____) muaj, duke filluar nga data ____/____/201____, deri më datën ____/____/201____, dhe mund të rinovohet me të njëjtat kushte ose me kushte të reja sipas marrëveshjes së palëve. Kontrata hyn në fuqi në datën e nënshkrimit të saj nga palët.

4.2 Kërkesa për rinovim nga secila palë duhet t'i dërgohet palës tjetër 1 (një) muaj më përpara.

4.3 Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të tij nga Ofruesi i Shërbimit. Aktivizimi i Shërbimit do të kryhet brenda (____) ditëve nga data e pagimit të tarifës së instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit nga Pajtimtari.

5. Dhënia e Shërbimeve

- a) Operatori do të kryejë instalimin për shërbimin/shërbimet e kontraktura brenda 14 ditëve pune nga lidhja e kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Pajtimtari. Në rast se Sipermarresi e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Pajtimtari brenda afatit të lartëpërmendur, kontrata anulohet dhe Pajtimtarit do t'i kthehet pagesa e kryer.
 - b) Operatori mund të ndërpresë dhënien e shërbimit/shërbimeve, të cilat zgjasin 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, po jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
 - c) Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
 - c.1 përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
 - c.2 shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
 - d) Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve të blera nga Pajtimtari, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zvendësimin e tyre, në rastin se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit, ose kur arrihet një marrëveshje e posaçme me Pajtimtarin.
- Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
 - Në rast se problemi zgjat më shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i

detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

- Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrisë faturës së muajit në vijim 3% së tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).
- e) Pajtimtari detyrohet të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimin/shërbimet në kundërshtim me rregullat e etikës dhe ligjin. Ai nuk duhet të lejojë apo përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të Operatorit apo të sipërmarrësve të tjerë.
- f) Pajtimtari nuk duhet të përdorë numrin e tij për të ofruar shërbim telefonik për qëllime rishitje të shërbimit.
- g) Pajtimtari duhet t'u përmbahet udhëzimeve të Operatorit për mënyrën e përdorimit të shërbimit, pajisjeve fundore ose për çështje të tjera.
- h) Pajtimtari duhet t'i japë Operatorit të gjithë informacionin e duhur në lidhje me shërbimin/shërbimet kur kjo i kërkohet.
- i) Operatori i siguron Pajtimtarit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin/shërbimet që janë objekt i kësaj kontrate.
- j) Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit, apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendosur operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.
- k) T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
 - informacion të plote dhe të qarte, 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 çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.
 - 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, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj
 - Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
 - Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

6. Numri i Pajtimtarit

- a) Operatori do ta pajisë Pajtimtarin me një numër telefonik brenda hapësirës numerike të vënë në dispozicion nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare. Në rast të mbarimit të kontratës, numri i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.
- b) Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Pajtimtarit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Pajtimtari do të njoftohet brenda një afati kohor të arsyeshëm për ndryshimin e numrit.
- c) Pajtimtari ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit kundrejt pagesës. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim dhe t'i dërgohet Operatorit nëpërmjet postës me lajmërim marrje. Operatori duhet të përgjigjet brenda 7 ditëve pune nga marrja e kërkesës. Në qoftëse kërkesa miratohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve pune.
- d) Sipas kërkesës së Pajtimtarit, Operatori duhet të lejojë 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.

7. Tarifat

a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit:

a.1- Tarifën e instalimit;

Kjo tarifë paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 4.a

a.2- Tarifën për shërbimin bazë dhe shërbimet shtesë, sipas paketës së kontraktuar prej Pajtimtarit.

a.3 – Tarifa mujore fikse.

Kjo tarifë është shuma që paguhet nga Pajtimtari çdo muaj për mirëmbajtjen nga Operatori të linjës telefonike.

b) Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditët e njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Pajtimtari ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

c) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

d) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

8. Mënyra e pagesës

a) Operatori do të faturojë shërbimin/shërbimet çdo muaj kalendarik.

Fatura është dokumenti provë i detyrimit të Pajtimtarit ndaj Operatorit. Fatura përfshin:

a.1 tarifën e shërbimit/shërbimeve;

a.2 tarifën mujore fikse;

a.3 detyrimet fiskale;

- a.4 periudhën e faturimit
- a.5 llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit
- a.6 fatura do të përmbajë numrat e thirrur, datën, orën dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;
- a.7 pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer.(sipas zgjedhjes)
- b) Operatori do të dërgojë faturën në adresën që Pajtimtari ka shënuar në këtë kontratë, në mënyrë zyrtare (me poste ose dorazi), dhe jo më vonë se 15 ditë kalendarike para afatit të pagesës së saj. Operatori nuk ka përgjegjësi, kur Pajtimtari ka dhënë adresë jo të saktë, apo në rastin kur ndryshon adresën dhe nuk njofton Operatorin sipas pikës 13 të kësaj kontrate.
- Operatori nuk është përgjegjës për afatin e mbërritjes së faturës tek Pajtimtari.
- c) Pajtimtari do të paguajë vlerën e faturës deri në datën 21 të muajit pasardhës, por jo më vonë nga data kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë. PAGESA mund të kryhet:
- c.1 me të holla në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit;
- c.2 me pagesë bankare në njërin prej bankave te nivelit të dytë pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij bankare. Në këtë rast Operatori nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka dhe komisionet përkatëse të aplikuara;
- c.3 me kartë krediti;
- c.4 me mënyra të tjera pagese.
- d) Pajtimtari duhet të sigurojë kryerjen e pagesës për shërbimin/shërbimet:
- d.1 nëpërmjet një garancie me të holla në dorë sipas formularit të garancisë bashkangjitur kësaj kontrate;
- d.2 nëpërmjet një garancie të lëshuar nga një bankë apo shoqëri sigurimi të rekomanduar nga Operatori.
- d.3 Shuma konkrete e garancisë përcaktohet nga Pajtimtari sipas volumit të parashikuar mujor të shërbimit që mund të konsumojë Pajtimtari.
- d.4 Për çdo vit që Pajtimtari ka paguar rregullisht shërbimin, garancia e dhënë rritet me 10% të vlerës së shërbimit të faturuar gjatë vitit të fundit deri në datën e lëshimit të garancisë.
- d.5 Në çdo rast, kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë, shërbimi ndërpritet automatikisht.
- d.6. Me mbarimin e kontratës, garancia e dhënë, do të kthehet pa interes, kur Pajtimtari nuk ka detyrime ndaj Operatorit.
- e) Kur Operatori jep pëlqimin, Pajtimtari nuk do ta garantojë pagesën shërbimin me njërin prej garancive të mësipërme.

9. Ndërprerja e shërbimit dhe llogaritja e interesave në rast mospagese

- a. Kur Pajtimtari nuk paguan vlerën e faturës brenda afatit të parashikuar në pikën 7.c, atëherë:
- a.1 do të llogaritet kamata vonesë prej 0,1 % në ditë mbi shumën e detyrimit të faturës së papaguar, për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se vlera e detyrimit të faturës.
- a.2 do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim apo me telefonatë nëpërmjet Call Center për plotësimin e detyrimit brenda shtatë ditëve duke e lajmëruar për ndërprerjen e shërbimit. Nëse brenda shtatë ditëve nga njoftimi, Pajtimtari nuk paguan shërbimin, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Pajtimtari do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët dhe i lejohet të përdorë shërbimet e urgjencës për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30

ditëve, Pajtimtarit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Pajtimtarit për një periudhë prej 90 ditësh.

b. Nëse Pajtimtari paguan brenda 90 ditëve, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve nga kryerja e pagesës. Nëse pajtimtari nuk paguan brenda afatit të lartpërmendur, atëherë kontrata mbaron dhe e drejta e përdorimit të numrit telefonik i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.

c. Kur Pajtimtari ka dhënë garanci, Operatori do të mbajë nga garancia e dhënë detyrimin e papaguar dhe do t'i kthejë Pajtimtarit pjesën e mbetur të garancisë së paguar apo të bllokuar. Në rastin kur detyrimi i papaguar është më i madh se vlera e garancisë së paguar apo të bllokuar, Operatori do të ndjekë procedurën gjyqësore për kthimin e pjesës së detyrimit që nuk mbulohet nga garancia.

10. E drejta e ankimit

- a) Pajtimtari ka të drejtë të ankohet për veprimet ose mosveprimet e Operatorit për ofrimin e shërbimit.
- b) Operatori, brenda 15 ditëve nga paraqitja e ankimit duhet të njoftojë me shkrim Pajtimtarin për përgjigjen.
- c) Në mënyrë të detajuar e drejta e ankimit rregullohet në Udhëzuesin bashkangjitur kësaj kontrate.

11. Paraqitja e identifikimit të linjës thirrëse dhe asaj të thirrur

Operatori do të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse.

12. Publikimi i të dhënave vetë Pajtimtarit në numëror

Pajtimtari duke nënshkruar këtë kontratë pranon që t'i publikohen të dhënat në numërorin telefonik të botuar nga Operatori. Por, nëqoftëse Pajtimtari nuk e dëshiron publikimin e të dhënave, për këtë duhet të njoftojë Operatorin nëpërmjet postës rekomande (me lajmërim marrje) brenda 14 ditëve nga data e nënshkrimit të kontratës. Në qoftëse Pajtimtari nuk njofton sipas mënyrës dhe afatit të mësipërm, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftëse ka kryer publikimin.

13. Ruajtja e fshehtësisë

- a. Operatori do të sigurojë fshehtësinë e përmbajtjes së komunikimit të Pajtimtarit të kryer nëpërmjet rrjetit të tij.
- b. Operatori nuk do të kontrollojë, përhapë, përdorë të dhënat personale ose përmbajtjen e komunikimeve të bëra nëpërmjet rrjetit të tij në favor të ndonjë pale të tretë, përveç rastit kur kjo ka lidhje me dhënien e shërbimeve ose kur kërkohet nga organet kompetente në rastet e përcaktuara nga ligji.

14. Ndryshimi i të dhënave vetjake

Pajtimtari detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë. Në të kundërt, Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave.

15. Cedimi i kontratës

Pajtimtari nuk ka të drejtë të cedojë të drejtat dhe detyrimet që i lindin nga kjo kontratë tek një person i tretë pa njoftuar paraprakisht me shkrim të Operatorin.

16. Thirrja e shërbimeve të emergjencës

Pajtimtari thërret pa pagesë numrin e policisë, shërbimit zjarrfikës, ndihmës së shpejtë mjekësore dhe policisë rrugore, edhe kur aksesimi në shërbimin telefonik është i kufizuar.

17. Forca Madhore

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.

Në kuptim të kësaj kontrate, Forcë Madhore konsiderohen: lufta, trazirat, sabotimi, fatkeqësitë natyrore, shpërthimet, zjarri, embargo tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo vepër tjetër përtejkontrollit të arsyeshëm të Operatorit.

18. Ndryshimi i kushteve të kontratës

- a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.
- b) Pajtimtari ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.
- c) Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- d) Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikës b) të këtij neni, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi, pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i një kontrate të re.

19. Ligji i zbatueshëm dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Kjo kontratë lidhet, interpretohet dhe zbatohet sipas legjislacionit në fuqi. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Pajtimtarit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

20. Hyrja në Fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.

Me anë të këtij nënshkrimi vërtetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet e kësaj kontrate.

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

Numri i Telefonit

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Fatura e sherbimit telefonik:

B.1 Fatura e sherbimeve telefonike per tu derguar pajtimtarit:

- faturë e përmbledhur
- faturë e detajuar, me opsionet:
 - te perfshije te gjithë numrat e thirrur
 - te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:
 - Lokale
 - Te emergjences
 - Pa pagese (0800) etj

C. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____
adrese e-maili _____

D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Per sherbimin e telefonise se qendrueshme

Ne kete seksion pasqyrohen te gjitha sherbimet baze dhe shtese telefonike (pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifate perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

ANEKSI NR. 2
UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
 - a- Nepermjet numritte shkurtuar _____ per “Difekte teknke”
 - b- Nepermjet numrit te shkurtuar _____ per “Asistence teknike”
 - c- Nepermjet sporteleve Operatorku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - e- Me email ne adresen : _____
 - f- Me fax ne numrin: _____

- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
 - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimet te kryer nga OPERATORI.
 - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
 - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

- 3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimet.

- 4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

- 5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

- 6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreshjeve, te ankohen ne Gjykate per vendimin e marre nga Operatori.

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE
ABISSNET SH.A, ME PAJTIMITARIN PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

Kushtet e Përgjithshme të Kontratës së Shërbimit të Internetit

1. Baza Ligjore

Kjo kontratë hartohet në zbatim të:

- Ligjit nr. 7850, dt. 29.07.1994 “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë”;
- Ligjit nr. 9918, dt. 19.05.2002 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
- Ligjit nr. 9902, dt. 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”;
- Ligjit nr. 9887, dt. 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”
- Ligje dhe akte të tjera që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

2. Përkufizime

a)Operatori: është shoqëria “ABISSNET” sh.a e regjistruar me vendimin Nr.22838, të datës 01.02.2000, te Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë me NIPT K01417001C, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm me nr. 2849/1 Prot, dt. 28.10.2008 dhe Autorizimin Individual me nr. 628, dt. 29.01.2009, me seli në vendin me adresë Rr. Ismail Qemali, Pallati “Abissnet”, Tiranë;

b)Përdoruesi: është person fizik ose juridik që ka nënshkruar kete kontrate per te përdorur shërbimin e internetit.

c)Shërbim: është lidhja e Përdoruesit në rrjetin e internetit të ofruar nga Operatori;

ç)Pala/ët janë Përdoruesi dhe Operatori së bashku ose veç e veç;

d)Pajisje Fundore: janë të gjitha pajisjet e instaluar nga Operatori në mjediset e Përdoruesit, për të kryer lidhjen me rrjetin e Internetit;

dh) Sistem: është një kompjuter i vetëm, një grup kompjuterash, një router, një rrjet me dalje WAN, apo dhe çdo pajisje informatike e shfrytëzuar nga Përdoruesi e cila lidhet me rrjetin e Internetit.

e)Parim i Përdorimit të Drejte te Rrjetit: Ky parim synon të sigurojë përdorimin e përshtatshëm të lidhjes në grup sipas nevojave të të gjithë përdoruesve, duke shmangur përdorimin e linjës familjare për rishitjen ose biznese të cilat kërkojnë trafik të rënduar në rrjet dhe për të siguruar eksperiencë më të mirë për përdoruesit familjarë. Realizimi i këtij parimi nënkupton ndërhyrjen direkte të Operatorit në rast se Përdoruesi përdor kapacitete më të mëdha se kapaciteti i arsyeshëm (si p.sh 100 GB në muaj), duke çenuar cilësinë e shërbimit të përdoruesve të tjerë sidomos në periudhat e pikut.

3.TARIFAT DHE SHËRBIMET

1. Sherbimet dhe tarifat e tyre, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.

2. Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi , te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr.9918, date 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

4.Afati i Kontratës së Shërbimit

4.1Kjo kontratë lidhet për një afat ____ (_____) mujor, duke filluar nga data ____/____/201____, deri më datën ____/____/201____, dhe mund të rinovohet me të njëjtat kushte

ose me kushte të reja sipas marrëveshjes së palëve. Kontrata hyn në fuqi në datën e nënshkrimit të saj nga palët.

4.2 Kërkesa për rinovim nga secila palë duhet t'i dërgohet palës tjetër 1 (një) muaj më përpara.

4.3 Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të tij nga Ofruesi i Shërbimit. Aktivizimi i Shërbimit do të kryhet brënda. (____) ditëve nga data e pagimit të tarifës së instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit nga Pajtimtari.

5. Menyra e Pagesës

a) Tarifa e Instalimit Fillestar paguhet në momentin e nënshkrimit të kesaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 5/g.

b) Çmimi mujor i shërbimit parapaguhet.

Ne përputhje me nenin 13/3 të ligjit 7928, dt. 27.04.1995 “ Për tatimin mbi vlerën e shtuar” të ndryshuar, Operatori do t'i dorezoje faturën Përdoruesit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura do të përmbajë: Çmimin e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlerën e TVSH-së, numrat e kontaktit të Operatorit për informacion në lidhje me faturën.

- i. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 dite, të përcaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori.
- ii. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pagesës së fatures, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkoheishtë ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për palajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të perkoheshme apo përfundimtare.
- iii. Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit të pagesës së fatures, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 dite përpara ndërprerjes. Pas kesaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimtari.
- iv. Paga kryhet: me para në dorë në kasat e Operatorit; në Bankën Credins, në numrat e llogarisë bankare të Operatorit: 34314 për pagesat në monedhë Lekë, 31438 për pagesat në monedhë Euro, apo në banka të tjera që veprojnë në RSH; me kartë debi/kredit.

c) 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. Shuma e paguar më tepër nga data e faturimit deri në datën e marrjes së shërbimit, do të zbriten nga faturimi pasardhës.

ç) Shumat e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen. Përdoruesi mund të paraqesë një kërkesë me shkrim ose e mail për shtyrjen e periudhës së shërbimit deri në gjashtë muaj. Në këtë rast, shumata e parapaguar prej tij do të jetë e vlefshme për periudhën e ardhshme kur do të kërkohe shërbimi. Shërbimi do të ndërpritet jo më vonë se dy ditë pune prej ditës në të cilën kërkohe ndërprerja e shërbimit. Riaktivizimi i shërbimit do të kryhet jo më vonë se dy ditë pune prej datës kur kërkohe riaktivizimi.

d)Kur Përdoruesi nuk paguan për një periudhë 6 mujore të pandërprerë, kontrata mbaron automatikisht. Në qoftëse Përdoruesi, me kalimin e këtij afati kërkon të riaktivizojë shërbimin, duhet të paguajë koston e instalimit. Në rastin kur Përdoruesi ka kredi të mbetur në llogarinë e Operatorit, kjo do të konsiderohet si pagesë e pjeshme e koston së instalimit për riaktivizimin e shërbimit.

dh)Nëse Përdoruesi me kalimin e një afati të caktuar gjatë të cilit nuk ka paguar shërbimin, kërkon të riaktivizojë atë, atëherë marrdhënia kontraktore ndërmjet tij dhe Operatorit do të rregullohet sipas kontratës tip të shërbimit të internetit që është në fuqi në datën e kërkesës për riaktivizimin e shërbimit.

e) Në rast të rritjes së tarifave, njoftimi për rritjen e tyre do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Përdoruesi ka te drejte ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

ë) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

f) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

6.Detyrimet e Përdoruesit

a)Përdoruesi detyrohet të paguajë Tarifën e Instalimit Fillestar dhe çmimin mujor të shërbimit në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj Kontrate Shërbimi.

b)Përdoruesi detyrohet të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të venë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve. Përdoruesi është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar.

c)Përdoruesi duhet të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit. Përdoruesit i ndalohet t'ia bëjë të njohur këto të dhëna edhe punonjësve të Operatorit, me përjashtim të punonjësve të autorizuar prej drejtorit të shoqërisë. Në të kundërt, Operatori do të ndërpresë shërbimin.

Nëse një shkelje e tillë kryhet më shumë se një herë, Operatori ka të drejtë zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme.

ç)Përdoruesi detyrohet që nga shërbimi i ofruar të mos dërgojë te të tretët mesazhe me përmbajtje shqetësuese, kërcënuese, denigruese ose persekutuese, si dhe mesazhet e kategorizuara si SPAM.

d) Përdoruesi detyrohet të zbatojë me përpikmëri parimin e Përdorimit të Drejtë të Rrjetit në të kundërt Operatori ka të drejtë të kufizojë aksesin për ditët e mbetura të muajit përkatës.

dh)Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e pajisjeve, vetëm në rast se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit.

Operatori nuk suporton dhe nuk konfiguron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.

e)Përdoruesit i ndalohet rreptësisht të rishesë apo të transferojë tek të tretët shërbimin e kontraktuar. Në rast se Operatori evidenton këtë gjë, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme këtë Kontratë Shërbimi. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

ë)Përdoruesi detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi.

f)Përdoruesi duhet të jetë i pajisur me një dokument identifikimi në lidhjen e kontratës dhe në rastin e ndryshimit të kontratës së shërbimit duhet të paraqesë edhe kontratën e mëparshme.

g) Në rast se Operatori evidenton që Përdoruesi ka lidhur kontratën e shërbimit për njerën nga variantet e paketës familjare, kur duhej të kishte lidhur kontratën e shërbimit për biznes, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin e Internetit. N.q.s Përdoruesi Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh nuk paraqitet për të lidhur kontratën për një ndër paketat biznes, Operatori ka të drejtë të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme kontratën. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

7.Detyrimet e Operatorit

a)Operatori kryen instalimin e pajisjes (modem ADSL, modem fibre, modem wireless) në ambientet e Përdoruesit. Operatori nuk merr përsipër ndërtimin e rrjetit të brendshëm për shpërndarjen e shërbimit në ambientet e Përdoruesit. Operatori ka të drejtë të ofrojë shërbimin e internetit edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllore apo me fiber të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike.

b)Operatori detyrohet të ofrojë shërbimin e Internetit 24 orë në ditë, sipas standardeve dhe specifikimeve teknike të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi. Operatori mund të ndërpresë dhënie të shërbimit, të cilat zgjasin 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.

b.1 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Përdoruesin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

- përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

c) Operatori ofron shërbim Help Desk gjatë shtatë ditëve të javës sipas Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit dhe Udhëzuesit të Zgjidhjes së Ankesave bashkangjitur kësaj kontrate. Help Desk është njësi e Operatorit që kryen regjistrimin e ankesave të klientëve.

Afati i Marrëveshjes së Shërbimit për nivelin 1 dhe 2 fillon pas regjistrimit të ankesës së Përdoruesit në Help Desk. Marrëveshja e Shërbimit të Nivelit 3 përfiton suport aktiv. Përfitimi i shërbimit dhe demshperblimi i klientit bëhet në bazë të Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit.

ç)Operatori i siguron Përdoruesit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar:

-**pa pagesë**, kur supporti teknik kryhet nëpërmjet telefonit. Në këtë rast, Përdoruesi është i detyruar të bashkëpunojë me Operatorin për evidentimin e llojit të problemit. Në qoftëse Përdoruesi nuk bashkëpunon, nuk kryen veprimet e kërkuara nga Operatori, mban të fikura pajisjet, apo kryen veprime të tjera që vështirësojnë apo pengojnë evidentimin e problemit, atëherë Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e tij tej afatit të përcaktuar në Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit të kontraktuar dhe Përdoruesi nuk ka të drejtë të kërkojë kompensim.

- **me pagesë**, kur supporti teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit. PAGESA DO TË PËRCAKTOHET RAST PAS RASTI, NË BAZË TË KOHËS SË PUNËS SË KRYER PREJ INXHINIERËVE DHE SHPENZIMEVE TË

transportit. Kjo pagesë duhet të kryhet nga përdoruesi brenda 30 ditëve nga data e faturimit, në të kundërt çmimi që ka paguar Përdoruesi për shërbimin e internetit do të përdoret për llogari të shlyerjes së pagesës së sipërpërmëndur.

d) Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendrike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

dh) Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

e) Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% të tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonesë riparimi difekti, por jo me shumë se vlera e tarifës fikse (me TVSH).

ë) Operatori detyrohet të shqyrtojë çdo kërkesë ose ankesë të përdoruesit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarreveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të percaktuara në këtë kontratë shërbimi, brenda 15 ditëve nga data e marrjes së ankesës prej Përdoruesit. Përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet Gjykatës, nëse nuk është dakord me vendimin e marrë nga Operatori.

f) Operatori garanton se nuk do të çenojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit.

Operatori merr përsipër që të pajisë përdoruesin me një adresë e mail-i me prapashitesë Përdoruesi @abissnet.al. Nëpërmjet kësaj adrese e mail-i, Operatori do të njoftojë përdoruesin për zbatimin e kushteve të kontratës dhe për gjithçka ka lidhje me shërbimin e ofruar. Operatori nuk mban përgjegjësi nëse përdoruesi nuk informohet për njoftimet e dërguara nëpërmjet kësaj adrese e mail-i.

g) Operatori merr përsipër ofrimin e shërbimit tek përdoruesi brenda 14 ditëve pune nga nënshkrimi i kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Përdoruesi. Në rast se Operatori e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Përdoruesi, kontrata anulohet dhe Përdoruesit do t'i kthehet pagesa e kryer.

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

h) T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

- i informacion të plote dhe të qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në pakete/oferte dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.
- ii Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin

(p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen.

- iii Shërbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
- iv Informacion per cilesine e shërbimeve te ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

8. Siguria e shërbimit.

- a)Operatori, në rastet kur është e nevojshme, do të zbatojë masat teknike dhe organizative për të realizuar sigurinë e shërbimit.
- b)Operatori do të informojë Përdoruesin për një rrezik të veçantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Përdoruesi, si dhe kostot e mundshme, që duhet të mbulohen nga Përdoruesi, nëse rreziku që mund të ndodhë është jashtë masave, që mund të marrë Sipërmarrësi.
- c)Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si psh: hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

9. Veprimi i Forces Madhore

- a)Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj përdoruesit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore.
Forcë Madhore konsiderohen: lufta (e shpallur ose jo), trazirat, sabotimi, fatkeqësite natyrore, tërmetet, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo veper tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.
- b)Pavarësisht nga veprimi i Forces Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë.

10. Ndryshimi kushteve te Kontratës së Shërbimit

- a)Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizioneve për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.
- b)Përdoruesi ka te drejte ta anulojë kontraten ne rast se nuk eshte dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paraqitur në zyrat e Abissnet, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.
- c)Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Përdoruesi ka në bazë të kontratës së vjetër.

11. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Përdoruesit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

12. Hartimi i Kontratës së Shërbimit

Kjo kontratë Shërbimi hartohet ne gjuhen shqipe ne katër kopje me vlerë juridike të njejtë nga të cilat një e mban Përdoruesi dhe tre Operatori

13. Hyrja në fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.

Përdoruesi

Operatori

ANEKSI nr.1_____

Tabela e shërbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen shërbimet baze dhe shtese te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifate perkatese te shërbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te shërbimit.

Shpejtësia e transmetimit: _____

+ _____ e-mail falas. _____

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

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