

## Kushtet e Kontratës së Shërbimit

### 1. Përkufizime

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

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

### 2. Objekti i Kontratës

Objekti i kësaj kontrate është ofrimi prej Operatorit i një ose disa prej shërbimeve të mëposhtme, sipas përzgjedhjes së Përdoruesit në Formularin e Regjistrimit:

**a)** Shërbim interneti;

**b)** Shërbim audioviziv (shërbimi i ripërsëritjes online të programeve televizive të të tretëve, nëpërmjet platformës IPTV/OTT);

**c)** Shërbim telefonik i qëndrueshëm.

### 3. Afati i Kontratës së Shërbimit

**a)** Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar, 12 ose 24 muaj, sipas përzgjedhjes së Përdoruesit në formularin e regjistrimit bashkëngjitur.

**b)** Nëse Përdoruesi nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim brenda 1 (një) muaji përpara përfundimit të kontratës se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit të përcaktuar, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.

**c)** Pas kalimit të afatit fillestar, Përdoruesi mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara. Ky parashikim është i zbatueshëm edhe për Operatorin.

**ç)** Në rast se përfundimi i kontratës kryhet nga Përdoruesi, para përfundimit të afatit fillestar, ose pa respektuar pikën 3.c, Përdoruesi ka detyrim të paguajë kushtin penal të përcaktuar në formularin e regjistrimit bashkëngjitur.

**d)** Data e fillimit të shërbimit është data e aktivizimit të shërbimit nga Operatori.

### 4. Çmimet dhe mënyra e pagesës

#### 4.1 Çmimet

**a)** Çmimet e shërbimeve të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Përdoruesi, paraqiten në formularin e regjistrimit bashkëngjitur kësaj kontrate dhe janë pjesë e Kontratës së nënshkruar midis palëve. 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.

**b)** Çmimet e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar. Aplikimi i rritjes së çmimeve së një apo më shumë shërbimeve, do të bëhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të Përdoruesit përmes njoftimit individual (SMS/shkresë/telefonatë nëpërmjet

platformës IVR) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e çmimeve aplikohet nga Operatori. Ndryshimet e çmimeve do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas njoftimit. Përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e çmimeve, duke njoftuar Operatorin me shkrim përpara afatit të hyrjes në fuqi të çmimeve të reja. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

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

#### 4.2 Mënyra e pagesës

**a)** Garancia e pajisjes fundore dhe/ose e shërbimit, kostoja e instalimit nëse zbatohet, paguhet në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 6/b dhe 8.2/b.

**b)** Çmimi mujor i shërbimit parapaguhet, sipas përcaktimeve në formularin e regjistrimit, dhe është i pakthyeshëm. Pagesa kryhet me para në dorë në njësitë tregtare të Operatorit, në mënyrë bankare, online nëpërmjet website-it të shoqërisë ([www.abissnet.al](http://www.abissnet.al)) dhe institucioneve të parasë elektronike.

**c)** Përdoruesi është i detyruar të paguajë muajt e plotë të shërbimit sipas afatit fillestar të përzgjedhur në formularin e regjistrimit bashkëngjitur.

**ç)** Operatori do t'i dorëzojë faturën Përdoruesit nëse përmbushen kushtet ligjore dhe Përdoruesi e kërkon atë.

**d)** Operatori, brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, do të njoftojë Përdoruesin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda një afati të arsyeshëm, si dhe duke e paralajmëruar Përdoruesin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Operatori.

### 5. Shërbimi telefonik (numri telefonik, llojet, mënyra e pagesës dhe ndërprerja e shërbimit)

#### 5.1 Numri telefonik

**a)** Operatori do ta pajisë Përdoruesin me një numër telefonik brenda hapësirës numerike të vënë në dispozicion nga AKEP. Në rast të mbarimit të kontratës, numri i kalon automatikisht Operatorit.

**b)** Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Përdoruesit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga AKEP, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Përdoruesi do të njoftohet brenda një afati kohor të arsyeshëm për ndryshimin e numrit.

**c)** Përdoruesi ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit kundrejt pagesës. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim. Operatori duhet të përgjigjet brenda 7 ditëve punë nga marrja e kërkesës. Në qoftë se kërkesa pranohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve punë.

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_

## 5.2 Llojet dhe mënyra e pagesëa

a) Përdoruesi detyrohet t'i parapaguajë Operatorit:

a.1) Çmimin e instalimit;

Ky çmim paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është i pakthyeshëm, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 8.2/b.

a.2) Çmimin për shërbimin e mirëmbajtjes;

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

b) Çmimet e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen me përjashtim të rasteve të parashikuara në këtë kontratë.

c) Operatori do t'i dorëzojë faturën Përdoruesit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura përfshin:

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

ç) Në rastin e paraqitjes së një kërkesë, Operatori do t'i mundësojë Përdoruesit faturë të detajuar e cila do të përmbajë: 1. numrat e thirrur 2. datën 3. orën 4. kohëzgjatjen e bisedave të kryera 5. pagesën për çdo komunikim të kryer (sipas zgjedhjes).

## 5.3 Ndërprerja e shërbimit telefonik

a) Për Përdoruesin me parapagim, kur Përdoruesi nuk paguan vlerën e faturës në datën përkatëse, Operatori do të njoftojë Përdoruesin me shkrim apo me telefonatë për plotësimin e detyrimit brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, duke e lajmëruar për ndërprerjen e shërbimit. Nëse pagesa nuk kryhet në datën e duhur, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Përdoruesi do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30 ditëve, Përdoruesit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Përdoruesit për një periudhë prej 90 ditësh.

b) Për Përdoruesin me paspagim, nëse Përdoruesi nuk paguan vlerën e faturës brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, ai do të njoftohet nga Operatori me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin), për përmbushjen e detyrimeve kontraktore brenda një afati prej 15 ditësh. Nëse pagesa nuk kryhet edhe pas kalimit të afatit të mësipërm, Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Përdoruesi do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30 ditëve nga data në të cilën duhej të kryente pagesën, Përdoruesit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Përdoruesit për një periudhë prej 90 ditësh.

c) Nëse Përdoruesi paguan brenda afatit 90 ditor të mësipërm, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve punë nga kryerja e pagesës. Nëse Përdoruesi nuk paguan brenda afatit të lartpërmendur, atëherë kontrata vlerësohet e zgjidhur dhe e drejta e përdorimit të numrit telefonik i kalon automatikisht Operatorit.

## 6. Garancia e shërbimit dhe pajisjeve fundore

a) Garancia e shërbimit

- Nëse kontrata parashikon garanci për shërbimin, Përdoruesi detyrohet të kryejë pagesën e garancisë në datën e nënshkrimit të kontratës.

- Vlerën e garancisë Përdoruesi do ta përdorë për likuidimin e detyrimit për muajin e fundit të afatit të kontratës.

- Në rast se Përdoruesi e përfundon kontratën para afatit të kontratës, nuk i kthehet shuma e lënë garanci.

### b) Garancia për pajisjet fundore

- Nëse kontrata parashikon garanci për pajisjet fundore, Përdoruesi detyrohet të paguajë vlerën e përcaktuar në formularin e regjistrimit të kësaj kontrate, për çdo pajisje që do të marrë në përdorim.

- Në përfundim të kontratës, por jo më vonë se 24 muaj nga nënshkrimi i saj, Përdoruesi detyrohet të kthejë pajisjet fundore në gjendje funksionale, ndërsa Operatori detyrohet t'i kthejë Përdoruesit, 50% të shumës së garancisë së paguar prej tij, nëse pajisjet janë në gjendje funksionale.

- Në rast se në përfundim të kontratës, por jo më vonë se 24 muaj nga nënshkrimi i saj, pajisja fundore rezultojnë jofunksionale, ose nuk dorëzohet nga Përdoruesi, atëherë Përdoruesit nuk do t'i kthehet 50% e shumës së paguar të garancisë.

- 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.

- Në rastin kur Përdoruesi dëmton apo prish pajisjet fundore të ofruara nga Operatori, do të dëmshpërblejë vlerën e tyre sipas çmimit të publikuar të shitjes nga Operatori.

## 7. Të drejtat dhe detyrimet e Përdoruesit

### 7.1 Të drejtat e përdoruesit:

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

b) Të përfitojë nga Operatori shërbimet, me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përcaktuar në këtë kontratë;

c) Të paraqesë kërkesa, ankesa dhe sugjerime ndaj Operatorit, në lidhje me shërbimet e kontraktuara, dhe të marrë përgjigje brenda kohës së përcaktuar në kushtet e kësaj kontrate;

ç) Të kërkojë ndryshime, në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametra të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, ndryshim të paketës etj, nëpërmjet paraqitjes së kërkesave, me shkrim apo online, sipas standardeve të përcaktuara në këtë kontratë;

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

Pezullimi i shërbimeve duhet të kërkohet jo më shumë se dy herë në vitin kalendarik dhe në periudhën e kontraktuar, vetëm nëse, do të zgjatet kjo periudhë në përputhje me rrethanat të caktuara, por në çdo rast vlera totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj. Afati

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_

fillestar i kontratës do të zgjatet aq sa do të jetë periudha e kërkuar e pezullimit.

Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vete. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

Për periudhën e pezullimit të shërbimit, Përdoruesi nuk është i detyruar për ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarifa të tjera për përdorimin e shërbimit. Gjatë pezullimit, Përdoruesi ka të drejtë të kryejë thirrje të emergjencës, përveçse kur është e pamundur të realizohet teknikisht.

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

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

**dh)** Të përdorë shërbimin e portabilitetit të numrit në përputhje me kërkesat ligjore dhe rregulloret përkatëse. Në çdo rast, portimi i numrit do të ekzekutohet vetëm pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të Përdoruesit në momentin e kërkesës për portim, sipas përcaktimeve në Rregulloren e Portabilitetit të Numrit. Këtë të drejtë Përdoruesi e ka edhe në rastin e zgjidhjes së kësaj kontrate, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të tij;

**e)** Të marrë pa pagesë, një faturë të detajuar për shërbimin telefonik që i mundëson kontrollin mbi shumën e faturuar;

**ë)** Të përdorë funksionet “tone dialing”, “CLIP” and “COLP”;

**f)** Të paraqesë një kërkesë me shkrim ndaj Operatorit, për ndjekjen e thirrjeve shqetësuese dhe/ose kërcënuese;

**g)** Të kërkojë në çdo kohë revokimin e pëlqimeve paraprake të ofruara prej tij;

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

**h)** Të heqë dorë nga përdorimi i telefonit/linjave telefonike nga palë të treta të cilëve iu ka dhënë me qira pronën e tij të paluajtshme me një telefon të instaluar. Përdoruesi dhe pala e tretë do të njoftojë Operatorin me shkrim për marrveshjen e tyre të pagesës nga pala e tretë. Mungesa e një pagese të tillë brenda periudhës së rënë dakord ngarkon Përdoruesin dhe palën e tretë që janë të lidhur dhe veças të detyruar për pagesën e detyrimeve që ju takon për shërbimet e komunikimeve elektronike;

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

- Operatori të ketë rrjet në zonën ku kërkohet transferimi;

- Përdoruesi pranon të paguajë detyrimet që lindin për realizimin e transferimit, (çmimin për transferimin e linjës

dhe çmimin për pajisjen/pajisjet e reja që mund të jenë të nevojshme për ofrimin e shërbimit)

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

## 7.2 Detyrimet e Përdoruesit

**a)** Të paguajë koston e instalimit (nëse ka), garancinë e pajisjeve që merr në përdorim dhe çmimin mujor të shërbimeve në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj kontrate, si dhe formularit të regjistrimit të saj;

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

**c)** Të njoftojë me shkrim Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë, brenda 10 (dhjetë) ditëve nga ndryshimi i tyre. Në mungesë të këtij njoftimi, Operatori nuk do të mbajë përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave të ndryshuara;

**ç)** Të përdorë shërbimet vetëm për konsum vetjak. Përdoruesi nuk duhet të transferojë, ofrojë apo rishesë për arsye përfitimi numrin apo shërbimet e ofruara nga Operatori. Në rast se Operatori zbulon këtë shkelje, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë këtë kontratë. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar të kthejë Përdoruesit pagesat e kryera;

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

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

**e)** Të mos zbatojë, as të lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit, duke përfshirë mos bezdisjen për profesionalizmin e tyre, dhe mos lidhjen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim më parë të Operatorit. Periudha e eliminimit të shqetësimeve të ndodhura për faj të tyre në pajisjet fundore, nuk llogaritet në periudhën e garancisë, nëse ka të tillë të sanksionuar në kontratën midis palëve;

**ë)** Të mundësojë dhe realizojë akses për përfaqësuesit e autorizuar të Operatorit për godinën ku kërkon lidhjen e shërbimit, duke përfshirë zona të përbashkëta të godinës në bashkëpronësi me të tjerët, sipas kohës dhe vendit të rënë dakord më parë me Operatorin, për konstruksion me synimin e lidhjes së shërbimit, instalimin e lidhjes, mirëmbajtje, përshtatje, riparim të defekteve dhe asistencën e nevojshme mbrojtëse në kryerjen e këtyre aktiviteteve, duke përfshirë furnizimin e pajisjeve të energjisë në godinën ku kërkohet shërbim. Në funksion të lidhjes së shërbimit, për kryerjen e këtyre veprimeve, Përdoruesi duhet të angazhohet, të

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_

komunikojë, të ndërveprojë dhe të marrë lejet e duhura, prej Administratorit, Ndërtuesit apo ndonjë subjekti tjetër që krijon pengesa për lidhjen e shërbimit;

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

**g)** Të ndihmojë Operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta të rrjetit, duke përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës;

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

**h)** Të mos përdorë shërbimin për qëllime të paligjshme, të mos kryejë, dhe as të lejojë prej personave të tjerë të kryhen thirrje, mesazhe apo komunikime shqetësuese, kërcënuese, denigruese, persekutuese, mesazhe të kategorizuara si SPAM apo të ngjashme me to, apo forma të tjera jo ligjore të komunikimit, dhe thirrje emergjence të gabuara nëpërmjet shërbimeve që janë objekt i kësaj kontrate dhe pajisjeve të tij fundore;

**i)** Të mos lejojë akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti;

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

**k)** Të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit;

**l)** Të kthejë pajisjet fundore që i janë dhënë në përdorim në rastet e përfundimit të kontratës;

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

**m)** Përdoruesi mund të mos përmbushë ndonjë detyrim të parashikuar në këtë kontratë në rastin e një force madhore.

## **8. Të drejta dhe Detyrimet e Operatorit**

### **8.1 Të Drejtat e Operatorit**

**a)** Të paguhet nga Përdoruesi për shërbimet e dhëna, brenda afatit të përcaktuar në kushtet e kësaj kontrate;

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

**c)** Të pezullojë ofrimin e shërbimeve për kontrolle të planifikuara, riparime dhe përmirësime të rrjetit, sipas

kushteve të akteve rregullatore në fuqi dhe termave të kësaj kontrate;

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

**d)** Të ketë akses në godinën e Përdoruesit me qëllim instalimin e shërbimit sipas kushteve të kësaj kontrate;

**dh)** Në rast se Përdoruesi nuk parapaguan çmimin mujor të shërbimit, në datën përkatëse, Operatori do të kryejë ndërprerjen e shërbimit. Në qoftë se Përdoruesi nuk kryen pagesën brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë ta vleresojë kontratën të zgjidhur.

**e)** Operatori ka të drejtë të ruajë dhe të administrojë për një afat dy vjeçar skedarët e të dhënave për Përdoruesin;

**ë)** Të ndryshojë përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve televizive të shërbimit audioviziv MoreTv, nëse këto të fundit do të ndryshohen sipas kontratave që Operatori ka lidhur me mbajtësit e platformave dixhitale (Digitalb, Tring etj). Në këtë rast Operatori duhet të njoftojë Përdoruesin, 30 ditë përpara, nëpërmjet email-it që ka deklaruar me nënshkrimin e kësaj kontrate, ose nëpërmjet menusë së faqes kryesore të paketës televizive. Përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë këtë kontratë, vetëm për pjesën e shërbimit MoreTv, në rast se nuk është dakord me ndryshimet e mësipërme. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

### **8.2 Detyrimet e Operatorit**

**a)** Të ofrojë për Përdoruesin shërbim të pandërprerë, cilësor dhe të sigurt, 24 orë në ditë, gjatë 7 ditëve të javës, përveç rasteve të parashikuara në këtë kontratë dhe forcës madhore;

**b)** Të lidhë dhe aktivizojë shërbimin tek Përdoruesi brenda 7 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 nuk arrin instalimin e shërbimit për rrethana teknike, kontrata zgjidhet dhe Përdoruesit do t'i kthehet pagesa e kryer;

**c)** Të ofrojë shërbimin në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së përdoruesve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë ose grup pajtimtarësh të të njëjtave shërbimeve;

**ç)** Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për Përdoruesin me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve ligjore;

**d)** Të bëjë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së internetit, pas kërkesës së Përdoruesit;

**dh)** Të njoftojë nëpërmjet medias, afishimeve, faqes elektronike, njërive të shitjes apo adresave të tij të zyrave, çdo

**Nënshkrimi (Përdoruesi)** \_\_\_\_\_

ndryshim të tarifave të shërbimeve, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendarike, për 3 (tre)ditë rresht, përpara zbatimit të tyre;

**e)** Të mos çenojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit;

**ë)** Të përmirësojë 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 Operatorit;

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

**g)** Të lajmërojë Përdoruesin nëpërmjet telefonit, email-it, në faqet elektronike apo në pikat e shitjes:

- Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve, të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqësive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ia 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 privatësisë 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;

**gj)** T'i japë Përdoruesit:

- informacion të detajuar për paketat e çmimeve që mund të zgjedhë Përdoruesi, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre dhe ofertat promovionale, zbritjet e çmimeve etj;

- Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara.

**h)** T'i krijojë mundësinë Përdoruesit për aksesin në "Speed test" në faqen elektronike të Operatorit;

**i)** Të kryejë instalimin e pajisjes (modem/ADSL/Fiber/wireless, decoder MoreTv etj) 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 edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllorë apo me fibër të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike. Garancia e pajisjeve përcaktohet sipas procesverbalit të dorëzimit i cili nënshkruhet nga të dyja palët;

**j)** Të ndërpresë dhënien e shërbimit, e cila zgjat më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Përdoruesin:

- 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.

**k)** 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.

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

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

**ll)** Suporti teknik për defektet që kanë lidhje me shërbimin kryhet:

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

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

• **me pagesë:** - kur suporti teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit si dhe është rrjedhojë e drejtpërdrejtë e rrethanave që kanë lidhje me Përdoruesin si prsh: probleme me rrjetin e brendshëm të Përdoruesit, software etj. Pagesa do të përcaktohet rast pas rasti, në bazë të kohës së punës së stafit dhe shpenzimeve të tjera të kryera nga Operatori për këtë lloj suporti. Kjo pagesë duhet të kryhet nga Përdoruesi brenda 30 ditëve nga data e faturimit. Në mungesë të saj, çmimi që ka paguar Përdoruesi për shërbimet, do të përdoret për llogari të shlyerjes së pagesës së sipërpërmëndur.

**m)** 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 Përdoruesi apo nga vendosja e tij sipas Operatorit;

**n)** Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në këtë kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 3% të çmimit fiks (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi defekti, por jo më shumë se vlera e çmimit fiks (me TVSH);

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

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

**p)** Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse;

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_

q) Operatori nuk do të jetë i detyruar për:

- Dëmin që nuk i atribuohet drejtpërdrejt drejtimit të keq të tij;
- Dëmin e shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
- Mosplotësimin e detyrimeve për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
- Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknikë dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe dëmet dhe/ose prishjet në këto rrjete;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknikë të cilësisë të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;
- Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testeve që kryhen nga Operatori me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimin apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për Përdoruesin duke e mbajtur të informuar paraprakisht;
- problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Aparateve/Dekoderave në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si p.sh: Luhatjeve të tensionit elektrik me pasojë djegien e Aparateve/Dekoderave etj; 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. Pëlqimi Paraprak i Përdoruesit

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

- T'i publikohen të dhënat në numërorin e përgjithshëm telefonik, duke përzgjedhur të dhënat personale që nuk dëshiron të publikohen;

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

- Të kryhet përpunimin paraprak nga ana e Operatorit i të dhënave të trafikut për qëllime marketing të shërbimeve të komunikimeve elektronike ose për ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar.

b) Operatori do të ruajë të dhënat në përputhje me ligjin nr.9918 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë" dhe nëse nuk përcaktohet ndryshe në ligj, ato do të ruhen për një periudhë 12 mujore. Operatori do t'i bëjë ato të disponueshme për Përdoruesin pas kërkesës së drejtuar me shkrim nga ky i fundit.

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

ç) Në qoftë se Përdoruesi nuk njofton sipas mënyrës së mësipërme, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftë se ka kryer publikimin.

### 10. Ruajtja e fshehtësisë dhe përdorimi i të dhënave personale

a) Operatori do të sigurojë fshehtësinë e përmbajtjes së komunikimit të Përdoruesit 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.

c) Operatori do të mbledhë dhe përpunojë të dhënat personale të Përdoruesit për përmbushjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga Operatori ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve për Përdoruesin, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës dhe studimeve për qëllime marketingu.

ç) Operatori ose agjentët e tij mundën që, herë pas here, të kontaktojnë Përdoruesin përmes postës, telefonit, e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga Përdoruesi, për marketing të drejtpërdrejtë të produkteve apo shërbimeve. Përdoruesi në çdo kohë mund të kërkojë ndalimin e kontaktit për qëllime marketingu nga ana e Operatorit.

d) Operatori garanton se nuk kryen përgjime të komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetëm nga organet kompetente shtetërore të përcaktuara me ligj.

dh) Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Përdoruesit dhe të trajtojë të dhënat personale të Përdoruesit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit.

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

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

### 12. Ndryshimi kushteve të Kontratës së Shërbimit

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_

a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në rast të ndryshimit të legjislacionit në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara: nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe në faqen e tij elektronike. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.

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

c) Zgjidhja e kontratës nuk do të shuajë detyrimet që Përdoruesit i janë krijuar para zgjidhjes së kontratës.

### 13. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

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

### 14. Të ndryshme

a) Pjesë e pandashme e Kontratës së Shërbimit janë:

- Formulari i Regjistrimit;
- Kushtet e Kontratës së Shërbimit;
- Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave për Pajtimtarin;
- Procesverbali për Dorëzimin e Pajisjes/ve.

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

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

- **Përdoruesi**
- **Kujdestari Ligjor (Për përdorues nën moshën 18 vjeç)**
- **Personi i Autorizuar**

\_\_\_\_\_

- **Operatori**

\_\_\_\_\_

## UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

### 1. Ankesat mund të paraqiten :

- Nëpërmjet numrit të shkurtuar 044 300 001 për “Difekte teknike”
- Nëpërmjet numrit të shkurtuar 044 300 001 për “Asistence teknike për shërbimin e internetit”
- Nëpërmjet sporteleve të Operatorit ku merret deklarim shkresor për ankesën;
- Nëpërmjet postës;
- Me e-mail në adresën: support@abissnet.al

### 2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

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

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

4. **Afati i informimit** me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.a, 2.b, 2.c dhe 2.d është brenda 15 ditëve nga marrja e tyre.

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

6. **Përdoruesit kanë të drejtë** që nëse nuk janë të kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, Përdoruesi mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Operatorin ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e përdoruesit, për zgjidhje mosmarrëveshje 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 Përdoruesi të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Operatori.

Nënshkrimi (Përdoruesi) \_\_\_\_\_