

KONTRATA E PAJTIMITARIT PËR SHERBIMET:**INTERNET/INTRANET****NË RRJETIN E SIPËRMARRSIT:****“ COMMUNICATION PROGRESS” shpk**

Nr. Prot _____

Date. _____

Kjo kontratë lidhet ndërmjet:

- **Communication Progress shpk**, Ofruesit të Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike Publike, i Autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare për ofrimin Rrjetit dhe Shërbimeve të Internetit/Intranetit që më poshtë do të quhet SIPERMARRS, me selinë adresën: Rr. "Stanislav Zuber", Nd. 2, H.19. Njësia administrative Nr. 7, 1023, Tiranë, Shqipëri, i përfaqësuar nga _____,

Dhe

_____, me
adresë _____, përfaqësuar nga

Z/Znj,

..... me dokument identifikimi Nr

..... që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.**NJOFTIMET:****Komunikimet ndërmjet Palëve në lidhje me këtë kontratë do të jenë me shkrim dhe do t'u njoftohen palëve në adresat e mëposhtme:****Për Sipërmarrësin:**

Kontakt: Njesia Helpdesk

Email: cphdesk@commprog.com

Nr. Tel: +355 4 2413901

Pajtimtari

Kontakt: _____

Email: _____

Nr. Tel: _____

KATEGORIA E PAJTIMITARIT: **FAMILJAR** **BIZNES** **INSTITUCION** **TJETER _____** **SHERBIMI INTERNET**

BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të :

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 i ndryshuar “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar;
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar;
4. Rregullores për “Mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.20, datë 22.05.2019;
5. Rregullores nr.49, datë 11.03.2021 për “Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike
6. Vendimit të Këshillit Drejtues të AKEP me nr. 20, datë 7.12.2021.
7. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

KUSHTE TË KONTRATËS

Objekti i kësaj kontrate është Ofrimi i Shërbimit të Internetit nga Sipërmarrësi nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në aneks. Kontrata e pajtimit, bazohet në parimin e barazisë mes palëve. Ajo hartohet nga Sipërmarrësi mbi bazën e përcaktimeve të Ligjit Nr.9918/2008, dhe rregullave të nxjerra nga AKEP si dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore të aplikueshme.

NENI 1 – TERMA KONTRAKTUALE

Bazuar dhe në përkufizimet ligjore në fuqi, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

“Ankesë” do të thotë:

- a) shprehje e pakënaqësisë së bërë nga një pajtimtar tek ofruesi i shërbimit të komunikimit elektronik publik lidhur me:
 - i. ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nga ofruesi i shërbimit për atë pajtimtar, kushte kontratore dhe përmbushjen e tyre, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimeve;
 - ii. vetë procesin e trajtimit të ankesave; ose
 - iii. nivelin e shërbimit të klientit të përjetuar nga pajtimtari; dhe
 - b) kur për këtë pritet të merret, në mënyrë eksplicite ose implicite, një përgjigje ose zgjidhje. “Procedura për trajtimin e ankesave”, është tërësia e veprimeve procedurale që sipërmarrësit ofruer të rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të kenë.
- “Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve - KZM” është struktura përkatëse në AKEP e ngritur “ad hoc” me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, në rastet kur pajtimtari kërkon që mosmarrëveshja të zgjidhet nga AKEP.
- “e-ankesa”, është aplikacioni *on-line* i disponueshëm në faqen zyrtare të internetit të AKEP si alternative që pajtimtari të paraqesë kërkesën e tij për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë elektronike.

“Të dhëna për vendndodhjen” është çdo e dhënë e përpunuar në një rrjet të komunikimeve elektronike, që tregon pozicionin gjeografik të pajisjes fundore të një përdoruesi të rrjetit të komunikimeve elektronike.

“Sistemi i Matjes dhe Faturimit të Shërbimeve” do të thotë tërësia e të gjitha pajisjeve, të dhënat, procedurat dhe aktivitetet e përdorura për të përcaktuar tarifatat/pagesat për ofrimin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, dhe/ose për të paraqitur këto tarifa/pagesa në faturat e përdoruesit fundor. Për qëllime të qartësisë, Sistemi i Matjes dhe Faturimit të Shërbimeve përfshin të gjitha hapat e përpunimit nga regjistrimi origjinal i një eventit të tarifueshëm deri në përgatitjen e tij për prezantimin në një Faturë të përdoruesit fundor.

“Kohëzgjatja e Kontratës me afat të përcaktuar” do të thotë periudha që fillon në datën kur kushtete kontratës së rënë dakord nga Ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe Pajtimtari hyjnë në fuqi dhe përfundojnë në datën e specifikuar në këtë kontratë, dhe gjatë së cilës pajtimtari duhet të paguajë për shërbimet dhe pajisjet e ofruara në bazë të kontratës dhe Ofruesi i Shërbimeve është i detyruar për të ofruar atij këto shërbime dhe në lidhje me të cilën pajtimtarit mund t’i kërkojë të paguajë një tarifë për zgjidhjen/përfundimin e kontratës para këtij afati;

“Tarifë/pagesë për përfundim para afatit të kontratës” nënkupton çdo detyrim të pagueshëm ngapajtimtari për ndërprerjen e kontratës para përfundimit të periudhës së angazhimit fiks të kontratës; **“Kontratë në largësi”** është çdo kontratë e lidhur ndërmjet sipërmarrësit të rrjeteteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit/përdoruesit fundor, sipas një skeme të organizuarshitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të sipërmarrësit dhe të pajtimtarit/përdoruesit fundor, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast.

“Mjet i qëndrueshëm” është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit/pajtimtarit apo ofruesit të shërbimit publik të komunikimeve elektronike ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.

Me këtë term nënkuptohet çdo mjet komunikimi (media) dhe përfshin në vecanti letër, USB, CD-ROM, kartë memorie ose hard disk të kompjuterit si dhe e-mail. Gjithashtu njoftimi me SMS përbën mjet të qëndrueshëm në lidhje me njoftimin, pasi SMS i drejtohet personalisht pajtimtarit dhe ky i fundit ka mundësi ta ruajë për një periudhë kohe të përshtatshme. Por nëse në SMS përfshihet një hyperlink që drejton pajtimtarin në faqen e internetit të Sipërmarrësit me informacion shtesë, informacioni në faqe të internetit nuk përbën mjet të qëndrueshëm, pasi ky informacion në website mund të ndryshohet në mënyrë të njëanshme nga Sipërmarrësi në çdo kohë. Ndërsa, dhënia e informacionit në llogarinë online të pajtimtarit apo nëpërmjet aplikacionit të Sipërmarrësit që mund të aksesohen në mënyrë individuale dhe të sigurt nga pajtimtari, përbëjnë shembuj të mjetit të qëndrueshëm.

Njoftimet që do të shkëmbehen mes palëve veçanërisht për qëllime të ndryshimit/pranimit të kushteve kontraktore do të jenë me mjete të qëndrueshme, sipas përcaktimeve të mësipërme.

“Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare” (AKEP) është organi rregullator në fushën e komunikimeve elektronike dhe të shërbimit postar, i cili mbikqyr kuadrin rregullator të përcaktuar nga ligji 9918/2008, nga ligji për shërbimin postar dhe nga politikat e zhvillimit, të përcaktuara nga Këshilli i Ministrave.

“Shërbimi i aksesit në internet” është shërbimi i komunikimeve elektronike i disponueshëm për publikun që ofron akses në internet, dhe rrjedhimisht lidhje në virtualisht të gjitha pikat fundore të

internetit, pavarësisht teknologjisë së rrjetit dhe pajisjes fundore të përdorur.

“**Forcës Madhore**” do të nënkuptojë një ose disa nga veprimet apo ngjarjet në vijim:

- (i) Fatkeqësi natyrore apo ndodhi përtej kontrollit të arsyeshëm të palës së prekur, të cilat në mënyrë të arsyeshme nuk mund të priteshin që të ndodhnin, kushte jashtëzakonisht të këqija të motit, rrufe, tërmete, ciklone, përmytje, shpërthime vullkanike apo zjarre ose rrëshqitje toke;
- (ii) Një akt lufte (qoftë i shpallur apo i pashpallur), pushtim, konflikt i armatosur apo akt të armikut të huaj, bllokadë, embargo, trazira, kryengritje, veprime terroriste ose ushtarake, çrregullime civile ose sabotime të motivuara politikisht;
- (iii) Çdo ngjarje apo rrethanë tjetër të një natyre me sa më sipër.

NENI 2 - TARIFAT

1. Shërbimet, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifrat të ofruara nga Sipërmarrësi dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin nr 1 – Tarifrat dhe Shërbimet, dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifrat 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.

NENI 3 - APLIKIMI PËR LIDHJEN E KONTRATËS SË PAJTIMIT

1. Përpara se një konsumator të shfaqë vullnetin për të lidhur një kontratë pajtimi me sipërmarrësin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, sipërmarrësi do të vendosë në dispozicion të konsumatorit të gjithë informacionin e referuar në nenin 35 të ligjit 9902/2008, i ndryshuar, si dhe informacionin që do të përmbajë kontrata e pajtimit, sipas përcaktimeve në nenin 99 të ligjit 9918/2008, i ndryshuar, përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në Rregulloren e AKEP 49/2021.
2. Ky informacion do të ofrohet në një mënyrë të qartë dhe të kuptueshme nga sipërmarrësi i shërbimit të komunikimeve elektronike, në një dokument, në një format të shkruar ose format elektronik (digjital) që mund të shkarkohet (download), lexohet apo konsultohet lehtësisht nga konsumatori. Sipërmarrësi i shërbimit do të informojë qartësisht konsumatorin për të drejtën mbi disponimin e këtij dokumenti apo informacioni, dhe mbi rëndësinë e ruajtjes së të tij për qëllime të dokumentimit, referimit dhe riprodhimit të tij në të ardhmen.
3. Çdo individ, person fizik apo juridik ka të drejtë të aplikojë sipas Formularit të aplikimit referuar Aneksit 5 të kësaj kontrate, tek Sipërmarrësi i shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, për të lidhur një kontratë pajtimi apo përdorur shërbimet me parapagim sipas termave dhe kushteve të përgjithshme përkatëse, dhe në rast se aplikimi pranohet nga Sipërmarrësi, ky i fundit do të mundësojë dhënien e aksesit në rrjetin apo shërbimet e tij të komunikimeve elektronike publike.
4. Sipërmarrësi do të zbatojë procedurën e zakonshme për verifikimin e identitetit të pajtimtarit të shërbimit, duke zbatuar kushtet e rregullave të veçanta për regjistrimin e pajtimtarit.
5. Sipërmarrësi ka të drejtë të refuzojë aplikimin për përdorues me paspagim referuar paragrafit 1 të këtij Neni kur aplikanti dështon të përmbushë kritere të arsyeshme të tilla si:

- dhënien e një garancie të mjaftueshme për të mbuluar pagesën në avancë të faturës për muajin e parë të përdorimit të shërbimit (kjo pagesë në avancë/garanci e pajtimtarit për Sipërmarrësin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike do të përdoret për pagesën e faturës të shërbimeve të përdorura),
- pranimin e kufirit limit për përdorimin e shërbimit të përcaktuar nga Sipërmarrësi;
- kryerjen e pagesës apo dhënien e garancive për pagesën e detyrimeve të prapambetura.

NENI 4 - AFATET E KONTRATES

1. Në përputhje me pikën 4 të nenit 99 të Ligjit 9918, kontratat e lidhura ndërmjet konsumatorëve dhe sipërmarrësve të shërbimeve të komunikimeve elektronike nuk do të detyrojnë lidhjen e kontratës me një kohëzgjatje minimale apo periudhe fikse angazhimi (commitment period) prej më shumë se 24 muaj. Për këtë arsye Sipërmarrësi i ofron përdoruesve fundore mundësinë e lidhjes së kontratës me periudhë angazhimi apo afat maksimal **12 muaj**.
2. Pas përfundimit të afatit fiks të kontratës, kontratat kthehet në kontratë me afat ta pacaktuar, nëse palët nuk kanë rënë dakord ndryshe, dhe pajtimtari ka të drejtë të ndërpesë kontratën pa penalitet me një njoftim 30 ditë përpara. Rinovimi i kontratës së pajtimit për një periudhë tjetër fikse, maksimumi deri në 24 muaj apo 12 muaj, mund të kryhet vetëm me nënshkrimin e saj nga pajtimtari, për këtë arsye ai informohet nga Sipërmarrësi për këtë ndryshim afati si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga pajtimtari.
3. Sipërmarrësi ka detyrim që 30 ditë përpara përfundimit të afatit fiks të kontratës me afat të caktuar/fiks sipërmarrësi njofton pajtimtarin për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimit të saj me afat të pacaktuar. Sipërmarrësit do të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, në mënyrë të qartë në lidhje me:
 - a) datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;
 - b) shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh., telefoni fikse/mobile, akses në internet broadband fiks/mobile etj.) dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;
 - c) detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.
4. Operatori i rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike ka detyrim:
 - 4.1 Të njoftojë dhe informojë pajtimtarin për të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kësaj pike, përfshirë të drejtën e rinovimit apo lidhjes së një kontrate të re me afat fiks dhe me terma apo tarifa të tjera, përfshirë të drejtën e përdorimit të paketave të reja tarifore të Sipërmarrësit. Sipërmarrësi ka detyrim që të informojë dhe këshillojë pajtimtarin për paketat e reja tarifore të disponueshme për të bërë një zgjedhje sa më optimale midis tyre.
 - 4.2 Në rast se pajtimtari shpreh vullnetin për të vazhduar me kontratën ajo kthehet në kontratë me afat të pacaktuar. Pajtimtari gëzon të drejtën për ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në çdo kohë, me një njoftim 30 ditor kundrejt sipërmarrësit, sipas parashikimeve të legjisllacionit

në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH. Edhe sipërmarrësi gëzon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata me afat te pacaktuar me një njoftim 30 ditor kundrejt pajtimtarit.

- 4.3 Të japi njoftimin e përshatshëm për pajtimtarin, por jo më pak se 30 ditë përpara, për çdo modifikim të kushteve të kontratës të cilat kanë efekt përkeqësues për pajtimtarin;
- 4.4 Nëse pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja të njoftuara nga sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike sipas procedurës dhe afateve të vendosura në këtë rregullore, ai ka të drejtë për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet.
- 4.5 Në rast se pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar kontratën, sipërmarrësi ka detyrim të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj.
- 4.6 Ndërsa, rinovimi i kontratës me afat të caktuar, për një periudhë tjetër fikse, mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur nga pajtimtari nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme, dhe pajtimtari duhet të jetë i vetëdijshëm dhe do të informohet nga sipërmarrësi për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga pajtimtari.
- 4.7 Në njoftimin për ndryshimet e kushteve të kontratës sipas pikës 3.1 më sipër, të njoftojë pajtimtarin për të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet nëse modifikimi i propozuar nuk pranohet nga pajtimtari, duke përfshirë në fund të njoftimit në mënyrë të qartë tekstin si në vijim: *I nderuar pajtimtar, nëse nuk jeni dakord me ndryshimet e propozuara të kontratës keni të drejtë të tërhiqeni/përfundoni kontratën aktuale pa penalitet.*
5. Një rritje në tarifën mujore të pajtimit përgjatë cdo kohe gjatë periudhës së kontratës përbën një modifikim kontratual që mund të sjellë përkeqësim material të pajtimtarit sipas kushtit 4.3 më sipër, përveç rasteve të parashikuara në pikën 6 më poshtë.
 - 5.1 Një rritje në tarifën mujore të pajtimit sipas pikës 4 më sipër përfshin:
 1. çdo modifikim të çdo termi ose kushti kontratual që rezulton në një rritje të çmimitbazë të pajtimit mujor;
 2. ushtrimi i diskrecionit të sipërmarrësit të çdo kushti kontraktor që rezulton në rritje të çmimit bazë të pajtimit;
 3. çdo reduktim në sasinë apo gamën e shërbimeve që Sipërmarrësi ka detyrim t'i ofrojë pajtimtarit për çmimin bazë të pajtimit; dhe/ose
 4. çdo dështim nga Sipërmarrësi që të transferojë në favor të pajtimtarit një shumë të barabartë me çdo ulje të normës së Tatimit mbi Vlerën e Shtuar ose çdo taksë tjetër specifike që ka impakt të drejtëpërdrejtë te tarifa e pajtimit mujor.
6. Zbatimi i kushteve të kontratës me efektet e mëposhtëme nuk përfshihet në kushtet e pikës 4 më sipër:
 1. detyrimin e pajtimtarit për të paguar tarifa të ndryshme të pajtimit mujor në kohë të ndryshme gjatë periudhës fikse së kontratës, kur këto kushte janë të shprehura në mënyrë eksplicite dhe transparente në kontratë dhe që pajtimtari ka rënë dakord për këto vlera të ndryshme të tarifës së pajtimit, dhe

2. rritjet e çmimit të pajtimit të cilat vijnë si rezultat direkt dhe në masë të barabartë merrritjen e normës së Tatimit mbi Vlerën e Shtuar ose çdo takse tjetër specifike që ka impakt të drejtëpërdrejtë te tarifa e pajtimit mujor.

NENI 5 - DETYRIMET E PALEVE

5.1 – DETYRIMET E OPERATORIT TE SHERBIMIT

1. Të mundësojë ofrimin e Shërbimit internet/intranet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.
2. Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit te internetit brenda dy ditëve punë nga data e nënshkrimit të kontratës.
3. Të evidentojë shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve punë.
4. 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 Sipërmarrësit.
5. Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzet e katër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
6. Të njoftojë çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit te internetit, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.
7. Sipërmarrësi nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimii formave të pagesave online etj.
8. Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
9. Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
10. Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.
11. T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës.
12. 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 plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midistë tjerave 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 kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin

(p.sh.sekonda,intervalekohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përktëse kohore të tyre, etj

- iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
 - iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhesqarime për internetin/intranetin.
13. Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nën-ligjore të tij.
 14. 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 Sipërmarrësi:
 - Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë nëpërmjet Call Center-Sherbimi i klientit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Sipërmarrësi. Njoftimi individual do të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
 - Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtate) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim do të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.
 15. Të aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo më shumë shërbimevetë zgjedhura nga pajtimtari në kontratë,brenda paketës së zgjedhur në Aneks.
 16. Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Sipërmarrësit.
 17. Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi,të lejojë përdorimin e shërbimit të internetit të ofruar nga sipërmarrës të tjerë nëse kanë kontratë marrëveshje me Sipërmarrësin.
 18. Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Sipërmarrësi ka detyrimin të vëre në dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim bëhet :
 - i. të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;
 - ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apondërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
 19. Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht para arritjes së nivelit të kufizimit “download”/’upload” të përcaktuarnë Aneksin 1 të Kontratës;
 20. Sipërmarrësi detyrohet të pranojë ankesat e pajtimtarëve me shkrim dhe tu kthejë përgjigje brenda afateve të percaktuara në rregulloren e AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjeve pajtimtar-sipërmarrës.

5.2 – DETYRIMET E PAJTIMTARIT

1. Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet për lidhjen e Shërbimit të internetit.
2. Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të percaktuara në nenin 6 të Kontratës.
3. Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Sipërmarrësit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.
4. Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
5. Të mos përdorë shërbimin të internetit për qëllime rishitje.
6. Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.
7. Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e pershtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e internetit të Sipërmarrësit.

NENI 6- TE DREJTAT E PALEVE

6.1 SIPERMARRESI KA TE DREJTE:

1. T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit të internetit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë.
2. Të ndërpresë shërbimin në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 ore me përpara, për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jetë jo më shumë se 48 orë:
3. Të ndryshojë tarifat e ofrimit të Shërbimit të internetit gjatë vlefshmërisë së kësaj kontrate.
4. Të modifikojë elementet e Kontratës, duke njoftuar pajtimtarët jo më pak se 30 ditë përparahyrjes në fuqi të modifikimeve.

6.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE:

1. Të përdorë pa kufizim Shërbimin e internetit në përputhje me termat e kësaj kontrate.
2. Të kërkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo teadresës (vendodhjes), për të cilat palët bien dakort.
3. Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.
4. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek Sipërmarrësi që ofron shërbimetë komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga Sipermarresi, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar
5. Të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura në aneksin e kësaj kontrate nëpërmjet një kërkesë/njoftimi me shkrim.
6. Të informohet nga Sipërmarrësi 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.

7. Të anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Sipërmarrësin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka deri në datën e ndërprerjes së kontratës.
8. Pajtimtari, pavarësisht përaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, vecanërisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887.

6.3 E drejta e ankimit:

1) Pajtimtari ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek Sipërmarrësi që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga Sipërmarrësi, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Procesi i ankimit specifikohet në Aneksin nr. 3 – Udhëzues për zgjidhjen e ankesave.

NENI 7- TERMAT E PAGESES

1. Pajtimtari bie dakord t'i paguajë Sipermarresit të Shërbimit çmimin e Kontratës prej _____
2. Faturat dhe dokumentet përkatëse do të nënshkruhen nga të dy Palët jo më vonë se pesë (5) ditë nga data e lëshimit të faturës tatimore. Pajtimtari duhet të kryejë pagesën për faturat e lëshuara brenda 30 ditëve nga data e faturës përkatëse tatimore. Nëse pagesa nuk është përfunduar brenda 30 ditëve nga data e lëshimit të faturës tatimore, shërbimi do të ndërpritet deri në realizimin e pagesës.
3. Pagesa do të kryhet nga ana e Pajtimtarit me transfertë bankare si me poshtë vijon:

Sipërmarrësi i Shërbimit:

Communication

ProgressBanka:

Nr. e llogarisë së Ofruesit të Shërbimit:

Monedha e pagesës do të jetë Si datë pagese do të konsiderohet data e kalimit të shumës në llogarinë bankare të Ofruesit të Shërbimit.

4. Fatura do të dërgohet në njësinë përkatëse arkëtimore të Sipërmarrësit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.
5. Sipërmarrësi është i detyruar t'i dërgojë faturën pajtimtarit me paspagim. Nëse pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, sipërmarrësi

është i detyruar t'i dërgojë pajtimtarit një njoftim me shkrim ose në një formë tjetër që është parashikuar dhe pranuar në kontratë nga pajtimtari, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore. Ky njoftim me shkrim do të informojë pajtimtarin për kushtet përkatëse kontraktore, në veçanti për kufizimin, ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës dhe procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Sipërmarrësit nuk do të veprojnë në përputhje me kete nen para afatit kohor të përcaktuar në njoftimin me shkrim.

6. Ne faturen e derguar Pajtimtarit, përvec vlerave të detyrimeve, Sipermarresi përfshin:
 - Afatin e pagesës së faturës;
 - Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
 - Pagesat shtesë;
 - Nëse aplikohet: Penalitetet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërpreje, kufizim të shërbimeve etj);
 - Numër kontakti të Sipërmarrësit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto jo më të lartë se një thirrje lokale).

NENI 8 - PENALITETET

1. Në rast vonese të shkaktuar nga ana e Pajtimtarit për përmbushjen e detyrimit kryesor, atij të pagimit të çmimit shërbimet, brenda afateve të përcaktuara në Kontratë, ai do t'i paguajë Sipërmarrësit të Shërbimit një penalitet sipas kamatës ligjore në fuqi për çdo ditë vonesë. Kamata ligjore paguhet pa detyruar Sipërmarrësin e Shërbimit të provojë ndonjë dëm.
2. Nëse Sipërmarrësi i Shërbimit vonon apo dështon në realizimin e shërbimit të parashikuar në Kontratë, ai detyrohet t'i paguajë palës tjetër një penalitet sipas kamatës ligjore në fuqi.
3. Sipërmarrësi mund ta kufizojë aksesin në shërbimet e tij dhe/ose mund ta ndërpresin lidhjen e pajtimtarit, apo mund të ndërpresin kontratën me pajtimtarin vetëm në rast se pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përcaktuara në kontratë.
4. Pavarësisht parashikimeve të përcaktuara më lart, të dyja palët kontraktore përjashtohen nga detyrimet përkatëse nëse vonesa ka ardhur si pasojë e një Force Madhore.
5. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e faturës sipas afatit të saj, Sipërmarrësi ka të drejtë të ndërmarrë masa kufizuese të ofrimi të shërbimit për Pajtimtarin:
 - a. Sipërmarrësi, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin përplotësimin e detyrimit të pageses apo duke rikujtuar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Sipërmarrësi.
 - b. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së faturës, Sipërmarrësi ka të drejtë të kufizojë apo ndërpresë përkohësisht ofrimin e shërbimeve.

- c. Në rast vonesash të përsëritura në kryerjen e pagesës Sipërmarrësi ka të drejtë ta ndërpresë atë në mënyrë të njëanshme duke njoftuar 10 ditë para, dhe të kërkojë kompesim për shërbimin e ofruar deri në datën e ndërprerjes së kontratës.
6. Sipërmarrësi nuk është i detyruar të njoftojë paraparakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se:
- a) shkelja e evidentuar e kontratës përbën një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit.
 - b) shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- 6.2** Nëse është teknikisht e mundshme, Sipërmarrësi është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkëlur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon dhenë mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- 6.3** Nëse është teknikisht e mundur, operatorët janë të detyruar të kufizojnë 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.
- 6.4** Sipërmarrësi e ka të ndaluar të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës.
- 6.5** Vlera totale e kamat-vonesës që mund të aplikojë sipërmarrësi për pagesë me vonesë të faturës nga pajtimtari, në cdo rast nuk do të tejkalojë vlerën e faturës/detyrimit të papaguar nga pajtimtari.
- 6.6** Në cdo rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vleres se faturës, tej afateve të përcaktuara në faturë, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë sipërmarrësit kamatën ligjore në fuqi, për cdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë. Kamata ligjore paguhet pa detyruar Sipërmarrësin e Shërbimit të provojë ndonjë dëm.
- 6.7** Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankesë me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:
7. Sipërmarrësi ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
- Sipërmarrësi mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

NENI 9 – NDERPRERJA E KONTRATES

1. Nëse ndonjë nga ngjarjet e mëposhtme ka ndodhur dhe vazhdon, Palët mund të ndërpresin kontratën:
 - 1.1 Një defekt ka ndodhur për faj të Sipërmarrësit të Shërbimit në realizimin e Kontratës dhe ai kadështuar ta ndreqë këtë defekt brenda tridhjetë (30) ditëve nga njoftimi i dhënë nga Pajtimtari mbi defektin.
 - 1.2 Sipërmarrësi i Shërbimit do të njoftojë menjëherë Pajtimtarin me shkrim për çdo situatë ose për ndodhjen e çdo ngjarjeje jashtë kontrollit të arsyeshëm të Ofruesit të Shërbimeve, gjë që e bën të pamundur që ky i fundit të përmbushë detyrimet e tij. Në kuptim të kësaj pike do të

konsiderohen ngjarje jashtë kontrollit të Sipërmarrësit të Shërbimeve ndodhitë si vijon:

- Njëra nga palët falimenton;
 - Mosërbushja nga ana e Pajtimtarit të detyrimeve të tij kontraktuale, specifikisht ofrimin informacioneve në lidhje me Shërbimet nga ana e Palës Marrëse për Palën Dhënëse.
 - Kur njëra nga palët nuk përmbush në vazhdimësi detyrimet kontraktuese dhe pasi është njoftuar me shkrim nga pala tjetër për mospërmbushjen e tyre. Në këtë rast, Palët ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblimin sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi.
 - Nëse Kontrata është realizuar.
2. Zgjidhja e Kontratës në mënyrë të njëanshme, nga njëra prej palevë, nuk do të çenojë të drejtën e kërimit nga pala tjetër të kompensimit të dëmeve.
 3. Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, sipërmarrësi ka të drejtë të vendosë penaltitet tek pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e kompensimit të kërkuar do të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në raport me periudhën e mbetur, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga pajtimtari.
 4. Në këto raste, penaltiteti për përfundim para afatit minimal të kontratës që mund të kërkojë operatori nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:
 - a) pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës,
 - b) diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës, nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (a) dhe (b).
 5. Në rast se pajtimtari kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk do të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.
 6. Sipërmarrësi ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.
 7. Sipërmarrësi ka detyrim të bëjë transparent dhe të përfshijë në kontratë detajet e kostos totale që pajtimtari do duhet të paguajë në rast të përfundimit para afatit të kontratës për secilin muaj që mund të ndodhë ky përfundim kontrate nga pajtimtari.

NENI 10 - RUAJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE

1. Palët zotohen se në zbatim të kësaj kontrate do të respektojnë përcaktimet e Ligjit 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, në lidhje me përpunimin, grumbullimin, kontrollimin, ruajtjes së konfidencialitetit dhe cdo specifike e lidhur me mbrojtjen e të dhënave personale.
2. Sipërmarrësi ka detyrim të ruajë privatësinë e të dhënave personale dhe komunikimeve të pajtimtarit në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore përkatëse, të tilla si Ligji nr. 9887,

datë 10.03.2008 "Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale", i ndryshuar, Ligji 9918/2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, dhe aktet të tjera ligjore dhe nënligjore përkatese dhe të aplikueshme.

NENI 11– PER PERDORUESIT ME AFTESI TE KUFIZUAR

1. Sipërmarrësi do të vendosë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille, Large Print ose në format audio, (në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve), për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre:
 - a) kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje;
 - b) faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.
2. Sipërmarrësit do t'i japin përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo pajtimtar të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk do të tejkalojnë tarifën standarde të sipërmarrësit për shërbimin e riparimit të defekteve.
3. Sipërmarrësi do të sigurojë që çdo pajtimtar i tij me aftësi të kufizuara, të kryejë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti dhe të përdorë shërbimin e konvertimit të tekstit (Relay Service), sipas rregullave të përcaktuara nga AKEP, apo cdo institucion tjetër përkatës.

NENI 12– TE NDRYSHME

1. Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore të Republikës së Shqipërisë.
2. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneks i kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.
3. Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët. Termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të hartuara nga operatori dhe të vlerësuara nga AKEP sipas përcaktimeve të ligjit 9918/2008 dhe Rregullores 49/2021, hyjnë në fuqi në datën përcaktuar në këto terma dhe kushte të përgjithshme të kontratës sipas publikimit të operatorit, dhe janë të aplikueshme për të gjitha kontratat e lidhura apo të rinovuara pas datës së hyrjes në fuqi të tyre. Në zbatim të pikës 1 të VKD nr.20, datë 7.12.2021, afati i hyrjes në fuqi të Rregullores 49/2021 është data 1.02.2022, dhe termat dhe kushtet e përgjithshme të reja të kontratave të pajtimit të ndryshuara/hartuara në përputhje me rregulloren, duhet të hyjnë në fuqi jo më vonë se data **1.02.2022**.
4. Për sa i përket pajtimtarëve aktualë (deri më datë 1.02.2021), sipërmarrësit mund të vijojnë me zbatimin e kontratave aktuale të lidhura me pajtimtarët, pasi ndryshimi i termave dhe kushteve të përgjithshme nuk mund të ketë fuqi prapavepruese për këta pajtimtarë, si dhe për shkak se ndryshimet nuk mund të prekin elementët thelbësorë të kontratave të lidhura apo kushtet kontraktore si afati/kohëzgjatja e kontratës, shërbimet, cmimi apo plani tarifor, mënyra e pagesës etj.
5. Për kontratat aktuale me afat të caktuar, përfshirë ato që përmbajnë kushte të rinovimit automatik të tyre, sipërmarrësi ka detyrim që duke filluar nga data 1.02.2022 të kryejë njoftimin sipas pikës 2 të



nenit 17 të Rregullores 49/2021, pavarësisht se termat dhe kushtet e këtyre kontratave aktuale mund të mos e përmbajnë detyrimin për një njoftim të tillë.

6. 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 Sipërmarrësi dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Palët deklarojnë se e kanë lexuar dhe kuptuar kontratën, dhe e nënshkruajnë atë me vullnetin e tyre të plotë.

Pjesë integrale e kësaj kontrate:

- Aneksi Nr.1: Shërbimet dhe Tarifat
- Aneksi Nr. 2: Treguesit e Cilësisë së Shërbimeve
- Aneksi Nr. 3: Udhëzues për zgjidhjen e ankesave
- Aneksi nr. 4: Formular i Kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve
- Aneksi nr. 5: Formular Regjistrimi i Pajtimtarit

PER SIPERMARRESIN:

PAJTIMTARI:

Communication Progress shpk

Administrator

ANEKSI NR.1 - SHËRBIMET DHE TARIFAT

Tabela e shërbimeve dhe tarifave për shërbimin internet:

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga Sipërmarrësi dhe të zgjedhura nga pajtimtari, tarifat përkatëse të shërbimeve, mënyra e tarifimit dhe parametrat teknikë dhe cilësorë të shërbimit.

Shërbimi internet: _____

CIR minimal: _____

Shpejtësia e lidhjes: _____ Download dhe _____ Upload

Tarifa e pajtimit mujor: _____ Tarifa e abonimit:

Tarifa e instalimit:

Tarifa e pajisjeve fundore:

ANEKSI NR. 2 TREGUESIT E CILESISE SE SHERBIMEVE SHERBIMI INTERNET

Sipas rekomandimeve te ETSI dhe ITU-T, si më poshtë:

<u>Kërkesa për Sherbimin</u>	<u>Parametrat OoS & NP</u>
Internet	Vonesa(Delay):
-	për linjat tokësore < 150 ms
Disponueshmëria e rrjetit	99.7% ose 26 ore ndalesa te punes ne vit
Disponueshmëria e lidhjes	100%, mbështur me linja backup në zonë
Numri i linjave të abonentit jashtë pune në vit pjestuar me numrin mesatar të linjave në punë	<1.0%
Kohëzgjatja komulative (ore) e defekteve pjestuar	
<hr/>	
Numri i defekteve të riparuar brenda 24 orëve pjestuar me numrin e defekteve të raportuara	100.0 %
Numri i ankesave për faturime pjestuar me numrin e linjave të abonentëve në gjëndje pune	
<1.0 %	
Afati për realizimin e lidhjes së shërbimit që nga data e miratimit të kërkesës	1-3 dite

Shënim: Treguesit e cilësisë Telefoni & Internet gjënden në www.commprog.al

ANEKSI NR. 3 - UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

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

Ankesat mund të paraqiten :

Mobile: +355 674042416

Fiks: +355 4 2413901

Email: cp@commprog.com; cphdesk@commprog.com

Email për probleme teknike dhe të shërbimit: cphdeks@commprog.com

1. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Sipërmarrësi nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim në adresën Rr. "Stanislav Zuber", Nd. 2, H.19. Njësia administrative Nr. 7, 1023, Tiranë, Shqipëri
2. Ankesa pajtimtarit duhet t'i paraqitet Sipërmarrësit:
 - 1) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
 - 2) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
3. Pas marrjes së ankesës, Ofruesi i Shërbimit do të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet ofruara ose për cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe, pas verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë, si dhe të shqyrtojë ankesën në lidhje me cilësinë e shërbimit. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen, me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës nga pajtimtari.
4. Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të Ofruesit të Shërbimit, pajtimtarimund të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP, sipas nenit 120/1 të ligjit 9918, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.
5. Pas marrjes së ankesës, ofruesi i shërbimit informon menjëherë ankimuesin për:
 - a) Marrjen e saj dhe procesin që do ndjekë për të investiguar ankesën me dëshirën për ta zgjidhuratë sipas kërkesës së pajtimtarit. Për këtë arsye ofruesi i shërbimit krijon struktura të posacme brenda kompanisë për adresimin e ankesave dhe zgjidhjen e tyre duke ndërmarrë menjëherë veprime aktive për të zgjidhur ankesën në favor të Ankimuesit deri sa ankesa të jetë zgjidhur apo trajtimi i saj të mbyllet. Sipërmarrësi për këtë arsye siguron se disponon staf teknik të cilët janë plotësisht të informuar dhe kuptojnë procedurat e trajtimit të ankesave, si dhe dinë se ku dhe si të aksesojnë procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjes në faqen web të ofruesit të shërbimit si dhe të AKEP.
 - b) afatin kohor maksimal prej 15 ditë, që i duhet ofruesit të shërbimit për të kryer hetimin dhe kthyer përgjigje.
6. Ofruesi i shërbimit do t'i tregojë menjëherë ankimuesit rezultatin e investigimit të ankesës. Në këtë rast ofruesi i shërbimit informon gjithashtu ankimuesin se:
 - a) Ofruesi i shërbimit mund të konsiderojë të arsyeshme të arrijë në përfundimin se Ankesa është trajtuar dhe zgjidhur sipas kënaqësisë së ankimuesit nëse ofruesi informon menjëherë ankimuesin për rezultatin e hetimit të tij dhe nëse ankimuesi nuk njofton ofruesin e shërbimit brenda 15 ditëve se ankesa apo mosmarrëveshja është ende e pazgjidhur;
 - b) Nëse ankimuesi nuk është i kënaqur me përgjigjen e ofruesit të shërbimit për trajtimin e ankesës,

ankimuesi mund t'i drejtohet AKEP për Zgjidhje Mosmarrëveshje Pajtimtar- Operator brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes nga ofruesi i shërbimit. Informacioni mbidetajet e kontaktit të AKEP është specifikuar në nenet në vijim të këtij aneksi.

7. Ofruesi i shërbimit ka detyrim që, në rastet kur kërkohet nga ankimuesi, informacioni i pikës 6i dërgohet ankimuesit me letër me shkrim.
8. Ofruesi i shërbimit i dërgon menjëherë ankimuesit një letër për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP (shërbim pa pagese) në çdo rast kur plotësohen tre kritere akumulative të mëposhtme:
 - a) Ofruesi i shërbimit ka informuar ankimuesin për rezultatin e investigimit të Ankesës;
 - b) Ankimuesi i ka shprehur ofruesit të shërbimit se ai nuk është i kënaqur me rezultatin e propozuar nga ofruesi i shërbimit;
 - c) Ofruesi i shërbimit nuk synon që të ndërmarrë hapa shtesë për zgjidhjen e ankesës sipas kënaqësisë së ankimuesit që do të prodhonte një rezultat të ndryshëm.
9. Letra e dërguar sipas pikës 8 më sipër duhet:
 - a) të jetë e shkruar në gjuhë të thjeshtë të kuptueshme;
 - b) të përfshijë informacion vetëm për ankesën përkatëse;
 - c) të informojë ankimuesin se mund t'i drejtohet AKEP për Zgjidhje Mosmarrëveshje Pajtimtar- Operator brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes nga ofruesi i shërbimit.
 - d) të përfshijë detajet e kontaktit të AKEP ku mund të bëhet ankimimi sipas njërës nga mënyravedhe adresave më poshtë:
 - Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e arkiv-protokollit) ose me anë të postës në adresën e AKEP: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), Rr. "Reshit Çollaku", Tiranë.
 - Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të internetit të AKEP www.akep.al.
 - Në formë elektronike me email në adresën konsumatori@akep.al apo info@akep.al.
10. Ofruesi i shërbimit nuk duhet të mbyllë trajtimin e një Ankesë përveç rasteve të mëposhtme:
 - a. Ankesa është zgjidhur sipas përcaktimeve në pikën 11 më poshtë;
 - b. Ofruesi i shërbimit i ka dërguar ankimuesit letër për zgjidhje të mosmarrëveshjes në AKEP sipas pikës 8 dhe 9 më sipër;
11. Një ankesë konsiderohet e zgjidhur nëse:
 - a. Ankimuesi është shprehur se është i kënaqur me zgjidhjen;
 - b. Është e arsyeshme për ofruesin e shërbimit të arrijë në përfundimin se ankimuesi është i kënaqur me zgjidhjen pasi:
 - i. Ofruesi i shërbimit ka informuar ankimuesin për rezultatin e hetimit në përputhje me pikën 6 më sipër;
 - ii. Ankimuesi nuk ka informuar ofruesin e shërbimit brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes se ai nuk është dakort me zgjidhjen apo nuk ka bërë kërkesë në AKEP për zgjidhje mosmarrëveshje.
12. Për çdo Ankesë të marrë, ofruesi i shërbimit mban një rekord me shkrim që përmban:
 - a. datën e marrjes së Ankesës;
 - b. mënyrën e marrjes së ankesës (p.sh. me email, telefon etj)
 - c. detaje të identitetit dhe kontaktit të Ankimuesit;
 - d. përshkrim të ankesës;
 - e. të gjitha komunikimet me ankimuesin, duke përfshirë, minimalisht:
 - i. datën e komunikimit dhe mënyrën e komunikimit (p.sh. me email,telefon etj);
 - ii. përshkrim të përmbajtjes së komunikimit;
 - iii. kopje të çdo komunikim me shkrim.

f. datën në të cilën Ankesa u zgjidh ose u mbyll.

14. Për ankesat e zgjidhura, Ofruesi i shërbimit do të mbajë rekorde dhe për:

- a. Konfirmimin me shkrim të ankimesit sipas pikës 11/a për pranimin e zgjidhjes së dhënë;
- b. Plotësimin e kushteve të pikës 6 më sipër.

15. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes nga ana e pajtimtarit të kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes prane AKEP, në përmbajtje të saj do të paraqitet informacioni lidhur me:

- 1) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e pajtimtarit, si numër telefoni, email, adresë për komunikim shkresor etj.
- 2) Emri i sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet ankesa apo kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje,
- 3) Objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose ankesës, si dhe shpjegimelidhur me mosmarrëveshjen me sipërmarrësin.
- 4) Parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.

15. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nga AKEP shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumenta:

- 1) Kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;
- 2) Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin, nëse ka;
- 3) Kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga sipërmarrësi, etj);
- 4) Kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit;
- 5) Çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj

16. AKEP, iu dërgon palëve me shkrim rekomandimin e hartuar nga KZM, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së rregullt për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Në rastetë veçanta, për shkaqe të arsyeshme dhe të argumentuara, afati i dhënies së rekomandimit nga KZM mund të shtyhet me jo më shumë se 15 ditë;

17. Nëse të dyja palët, pranojnë me shkrim rekomandimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e marrjes së tij nga AKEP, ai bëhet i detyrueshëm. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

ANEKSI NR. 4

**FORMULAR I KERKESES
PER ZGJIDHJEN E MOSMARRREVESHJEVE MIDIS PERDORUESIT DHE
OFRUESIT TE SHERBIMIT POSTAR****Drejtuar: AUTORITETIT TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE****Për dijeni:** _____
(Pala tjetër në mosmarrëveshje / Emri, Adresa e saktë)**I. PËRDORUES I SHËRBIMIT POSTAR**_____
Emri i plotë i ankimuesit/kërkuesit (emër, atësi, mbiemër/ Person fizik/juridik) Adresa

Qyteti

Shteti

Kodi Postar/Kodi Zip

Nr. Telefoni_____
Nr. Faksi

(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

(duke përfshirë edhe prefiksin e zonës)

e-mail

II. PËRSHKRIMI I LANKESËS

1. BAZA LIGJORE

2. OBJEKTI I MOSMARRËVESHJES

3. PRETENDIMET E ANKUESIT PËRSHKRIM I HOLLËSISHËM I FAKTEVEDHE ARGUMENTEVE

4. PROVAT TË CILAT MBËSHITESIN PRETENDIMET (kopje e të cilave duhet t'i bashkëngjitet kërkesës për zgjidhje të mosmarrëveshjeve.

5. LISTA E SHTOJCAVE

Data _____

Nënshkrimi i ankuesit (përdorues /ofrues i shërbimit postar)