

## TERMAT DHE KUSHTET E KONTRATËS

### 1. Baza Ligjore

1.1 Kjo Kontratë është e hartuar në zbatim dhe në përputhje me:

1. Ligjin Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, Rregullore dhe Akte nën-ligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.
2. Ligjin Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, i ndryshuar.
3. Ligjin Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.
4. Ligjin Nr. 97/2013 Për Mediat Audiovizive në Republikën e Shqipërisë.
5. Ligjin Nr. 10128, datë 11.05.2009 “Për Tregtinë Elektronike”
6. Rregulloren Nr. 27 datë 21.09.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike” e ndryshuar.
7. Rregulloren 49/2021 Për “Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”

### 2. Termat e Përgjithshme

- 2.1 Termat e Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike, njohur këtu dhe më poshtë si “Termat e Përgjithshme”, përbëjnë një paketë rregullash kuadër që normojnë marrëdhëniet bazë kontraktuale midis Ofruesit të Shërbimit “Albanian Fiber Telecommunications” sh.p.k (*shkurtimisht referuar si “MADCOM”*) dhe pajtimtarit, respektivisht, për ofrimin dhe përfitimin e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ndryshuar me ligjin nr. 102/2012, datë 24.10.2012 “Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, të njohur këtu dhe më poshtë bashkërisht si “ligji nr. 9918” dhe akteve të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij.
- 2.2 Aktet normative, të njohura bashkërisht si “Rregulloret”, të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të kompetencës së parashikuar në shkronjën p) të nenit 8 të ligjit nr. 9918, të publikuara në faqen elektronike [www.akep.al](http://www.akep.al), rregullat e të cilave gjejnë zbatim në Termat e Përgjithshme.
- 2.3 Ofruesi i Shërbimit është pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare me Autorizim Nr. 2022-AP-01475 datë 04.08.2022, për ushtrimin e veprimtarisë në fushën e komunikimeve elektronike dhe është autorizuar rregullisht nga Autoriteti i Mediave Audiovizive për ofrimin e shërbimeve për transmetimin dhe ritransmetimin e programeve të përshkruara në Aneksin 1 bashkëngjitur “Formulari i regjistrimit dhe Shërbimet” pjesë integrale e kësaj Kontrate, ” në vijim të cilësuar veçmas ose së bashku “Shërbimi”.
- 2.4 Pajtimtari dëshiron të përfitojë dhe të përdorë Shërbimin e ofruar nga Ofruesi i Shërbimit për nevojat e tij sipas përcaktimeve të vendosura në këtë kontratë.

### 3. Objekti

- 3.1 Kjo kontratë përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra-tjetrës si rrjedhojë e përdorimit nga Pajtimtari të Shërbimit të ofruar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 3.2 Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e Ofruesit të Shërbimit nëpërmjet të cilit mundësohet ofrimi i Shërbimit për Pajtimtarin, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë.

### 4. Kohëzgjatja

- 4.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal/fillestar të caktuar 12 ose 24 muaj, sipas përzgjedhjes së Pajtimtarit në Aneksin 1 bashkëngjitur “FORMULARI I REGJISTRIMIT DHE SHËRBIMET”.
- 4.2 Këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme janë efektive në datën e nënshkrimit të Kontratës nga të dy Palët dhe do të jenë të vlefshme për gjithë periudhën e specifikuar në Aneksin 1 të Kontratës.
- 4.3 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, sipërmarrësi njofton Pajtimtarin për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimin të saj me afat të pacaktuar. Sipërmarrësit duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, me shkrim ose mjet të qëndrueshëm 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 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
- 4.4 Në rast se pajtimtari brenda afatit 30 ditor të marrjes së njoftimit të mësipërm, nuk kërkon përfundimin e kontratës, 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 Ofruesit të Shërbimit, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH. Edhe Ofruesi i Shërbimit gëzon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata me afat të pacaktuar me një njoftim 30 ditor kundrejt pajtimtarit.
- 4.5 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 informohet nga Ofruesi i Shërbimit për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga Pajtimtari
- 4.6 Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të tij nga Ofruesi i Shërbimit. Aktivizimi i Shërbimit do të kryhet brenda 5 ditëve pune nga data e pagimit të tarifës së instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit.

## **5. Cmimi dhe Mënyra e Pagesës**

- 5.1 Çmimet e shërbimeve të ofruara nga Ofruesi i Shërbimit dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 “FORMULARI I REGJISTRIMIT DHE SHËRBIMET” bashkëngjitur kësaj kontrate.
- 5.2 Paga për instalim dhe konfigurim të Shërbimit kryhet nga Pajtimtari vetëm 1 (një) herë përpara instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit, brenda 2 (dy) ditëve nga nënshkrimi i kontratës. Paga për instalim dhe konfigurim është pagesë e pakthyeshme në çdo situatë.
- 5.3 Pajtimtari mund të paguajë vlerën e plotë të shërbimit në momentin e lidhjes së kontratës ose të paguajë shërbimin çdo muaj.
- 5.4 Kur Pajtimtari zgjedh të paguajë shërbimin në bazë mujore paga mujore për Shërbimet sipas llojit të Shërbimit paguhet nga Pajtimtari përpara fillimit të periudhës së shërbimit kundrejt faturës së lëshuar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 5.5 Pajtimtari mund t'i kryejë pagesat e përcaktuara në paragrafet 5.2 dhe 5.3 të këtij neni me lekë në dorë “cash” pranë zyrës së shitjeve të Ofruesit të Shërbimit ose me transfertë bankare në numrat e llogarise bankare të Ofruesit të Shërbimit të shënuara në faturën mujore përkatëse, ose nëpërmjet Debitimit Direkt nga llogaria e tij rrjedhëse.

## **6. Të Drejtat dhe Detyrimet e Ofruesit të Shërbimit**

### **6.1 Sipas kësaj kontrate Ofruesi i Shërbimit:**

- 6.1.1 siguron mënyrën dhe infrastrukturën teknike për vijimin e aksesit të komunikimeve elektronike nga pika e lidhjes së tij lokale deri tek nyja më e afërt shpërndarëse pranë Pajtimtarit në adresën e dhënë në pikën 1 “Informacion për Palët”, si dhe e lidh Pajtimtarin me sistemin e tij kabllor brenda mundësive aktuale teknike duke vënë në dispozicion të tij pajisjet përkatëse;
- 6.1.2 instalon dhe konfiguron Shërbimin e Internetit pasi Pajtimtari ka kryer pagesën për instalim dhe konfigurim brenda 7 (shtatë) ditëve nga nënshkrimi i kontratës;
- 6.1.3 në veçanti për Shërbimin e Internetit mundëson aksesin në internet për Pajtimtarin me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare si dhe siguron shpejtësinë e parashikuar në parametrat e Shërbimit të Aneksit 1 “FORMULARI I REGJISTRIMIT DHE SHËRBIMET” bashkëngjitur kësaj kontrate;
- 6.1.4 në veçanti për Shërbimin e Internetit kryen aksesin në sistemet dhe rrjetet e tjera nga interneti, nëpërmjet lidhjes së ofruar nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit në përputhje me rregullat e vendosura nga pronarët e sistemeve dhe rrjeteve të tjera, në përputhje me ligjet ndërkombëtare, si dhe nga rregulloret specifike ligjore të vendit që ka në pronësi sistemet dhe rrjetet, si dhe të atyre ku ndodhen fizikisht këto sisteme;

- 6.1.5 përgjigjet për cilësinë e mirë të sinjalit të transmetimit dhe mirëmban pajisjet dhe aparaturat që ofrojnë aksesin brenda standardeve dhe normativave teknike. Çdo pajisje e instaluar nga Ofruesi i Shërbimit për të mundësuar ofrimin e Shërbimit është në pronësi të tij gjatë gjithë kohëzgjatjes së kësaj kontrate si dhe pas përfundimit ose ndërprerjes së saj pavarësisht nga shkaku;
- 6.1.6 përgjigjet për cilësinë e rrjetit të komunikimit elektronik dhe aplikon në përputhje me politikat e biznesit tarifën e pajtimit mujor;
- 6.1.7 njofton Pajtimtarin me shkrim ose mjete të tjera të qëndrueshme dhe kur është e mundur edhe nëpërmjet masmedias, për çdo ndryshim tarife për ofrimin e Shërbimit Internet që do të zbatohet gjatë kohëzgjatjes së kësaj kontrate, 30 (tridhjetë) ditë përpara zbatimit të tarifave të ndryshuara. Në këtë njoftim Ofruesi i Shërbimit përfshin informim të Pajtimtarit për të drejtën e tij për zgjidhje të kontratës pa penalitet, në rast se nuk është dakort me rritjen e tarifës/tarifave. Në rast të mospranimit të tarifave të reja nga Pajtimtari, Ofruesi i Shërbimit do të ndërpresë kontratën duke kërkuar shlyerjen e të gjitha detyrimeve.
- 6.1.8 kontraktore deri në momentin e ndërprerjes së shërbimit, por pa aplikuar penalitet për pajtimtarin për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar.
- 6.1.9 lëshon faturën përkatëse për Pajtimtarin, ku pasqyrohet shuma në vlerë monetare që Pajtimtari duhet t'i paguajë Ofruesit të Shërbimit për Shërbimin e ofruar sipas kësaj kontrate;
- 6.1.10 për qëllime mirëmbajtjeje ose për shkak të forcave madhore, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë dhe mund të ndërpresë aksesin e komunikimeve elektronike në mënyrë të njëanshme. Në këtë rast, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të njoftojë Pajtimtarin, për ndërprerje që zgjasin më pak se 30 (tridhjetë) minuta, të paktën 1 (një) ditë para ndërprerjes dhe të mbajë në minimum kohëzgjatjen e ndërprerjes por jo më shumë se 1 (një) ditë në rastet e problemeve të infrastrukturës së Ofruesit të Shërbimit. 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;
- 6.1.11 ka të drejtë të ndërpresë apo kufizojë përkohësisht aksesin në Shërbimin e ofruar për përmirësim, modernizim, mirëmbajtje apo për probleme teknike të rrjetit. Për kufizime apo ndërprerje, të cilat zgjasin më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, Ofruesi i Shërbimit do të njoftojë AKEP, kur është rasti i specifikës së Shërbimit, dhe Pajtimtarin (i) të paktën 48 (dyzet e tetë) orë më përpara në rast të një modernizimi, përmirësimi ose mirëmbajtjeje të planifikuar të rrjetit, (ii) sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 (dyzet e tetë) orë pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defektet apo dëmtimet e rrjetit;
- 6.1.12 ofron asistencë teknike për Pajtimtarin gjatë kohëzgjatjes së ofrimit të shërbimit duke vënë në dispozicion adresën e-mail dhe numrat e kontaktit për kujdesin ndaj klientit.
- 6.1.13 në veçanti për Shërbimin e Internetit kompenson/rimburson Pajtimtarin, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga konstatimi i Ofruesit të Shërbimit, për rastet kur Shërbimi nuk plotëson nivelet e cilësisë së Shërbimit të ofruar të parashikuara në këtë kontratë në përputhje me ditët që i ka munguar shërbimi;
- 6.1.14 ka të drejtë në bashkëpunim me përfaqësuesit e Pajtimtarit të kryejë kontrollë për përdorimin e lidhjes;
- 6.1.15 në veçanti për Shërbimin e Internetit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën dhe të ndërpresë shërbimin në të gjitha rastet kur Pajtimtari nuk përmbush e plotëson kërkesat për detyrimet e tij në rastet e sulmeve dhe virusimeve të LAN të tij;
- 6.1.16 në veçanti për Shërbimin Internet siguron konfidencialitetin e të dhënave personale të Pajtimtarit, duke përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe paraqitjen e të dhënave në përputhje me legjislacionin në fuqi, në përputhje me parashikimet në Nenit 5 të këtyre termave;
- 6.1.17 të mundësoje akses te barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi, në lidhje me këtë.
- 6.1.18 në veçanti për Shërbimin e medias audiovizive, do të (i) shqyrtojë kërkesën e Pajtimtarit për tërheqjen nga abonimi brenda 8 (tetë) ditësh nga marrja e kërkesës me shkrim; (ii) riparojë defektet dhe rivendosë funksionimin e rrjetit kabllor brenda 7 (shtatë) ditëve nga data e marrjes njoftim nga Pajtimtari për defektet e zakonshme dhe brenda një periudhe kohore më të gjatë në rastin e defekteve më të rënda.
- 6.1.19 Për të shmangur çdo paqartësi, nëse Pajtimtari ndërpret kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, për arsye jo të përligjura, pagesa e kryer nuk kthehet. Pajtimtari do të informohet paraprakisht nga Ofruesi i Shërbimit për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit, duke mos qenë i detyruar të paguajë ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarife tjetër për përdorimin e shërbimit, gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit. Kohëzgjatja totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më e madhe se 3 (tre) muaj dhe

jo më shumë se 2 (dy) herë gjatë vitit kalendarik. Pajtimtari i njihet e drejta e kompensimit të detyrimit të tij ndaj Ofruesit të Shërbimit, me të drejtat që Pajtimtari ka kundrejt Ofruesit të Shërbimit.

6.1.20 Ofruesi i Shërbimit garanton se nuk kryen pergjime te komunikimeve elektronike. Pergjimi I komunikimeve elektronike kryhet vetem nga organet kompetente shteterore.

6.1.21 Ofruesi i Shërbimit detyrohet te siguroje zbatimin e Rregullat ne fuqi lidhur me menyren e mbledhjes, perpunimit apo transferimit te te dhenave personale te pajtimtarit sipas Ligjit nr. Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.

## 7. Të Drejtat dhe Detyrimet e Pajtimtarit

7.1 Sipas kësaj kontrate Pajtimtari ka të drejta dhe detyrime kontraktuale si më poshtë:

7.1.1 Pajtimtari mund të kërkojë në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së kontratës ndryshime të karakterit teknik, kur është rasti i shërbimit specifik, për të cilat bihet dakort midis palëve. Në një rast të tillë palët do të nënshkruajnë një shtojcë kontrate;

7.1.2 Pajtimtari kontakton Ofruesin e Shërbimit për problemet nëpërmjet numrave të kontaktit të përcaktuara në këtë kontratë.

Në raste të problemeve në ofrimin e Shërbimit objekt kontrate dhe mungesës së Shërbimit Internet për më shumë se 3 (tre) ditë, nga data e njoftimit të tyre Pajtimtari mund të kërkojë ndërprerjen e kontratës; Pajtimtari do të përdorë Shërbimin, objekt kontrate, vetëm për nevojat e tij dhe nuk mund, në asnjë mënyrë, formë apo rrethane, ta shesë këtë Shërbim apo t’ja japë aksesin një tjetri, dhe as të lejojë lidhje paralele apo të tjetërsojë objektin e këtij Shërbimi (p.sh. shërbim publik të kufizuar, etj) ; në veçanti, nëse për Shërbimin e Medias Audiovizive do të konstatohet përdorimi i llogarise se perdoruesit jashtë kushteve teknike apo jashtë parashikimeve të kësaj kontrate, Ofruesi i Shërbimit rezervon të drejtën të ndërpresë menjëherë abonimin dhe të prishë kontratën;

7.1.3 Pajtimtari, në rast se në mënyrë të njëanshme, bën nderprerje të përkohshme të përdorimit të shërbimit/aksesit për më shumë se 1 (një) muaj kontrata i humbet të gjitha efektet juridike. Pavarësisht nga kohëzgjatja e ndërprerjes Pajtimtari është i detyruar të paguajë për Shërbimin e ofruar gjatë kësaj kohe;

7.1.4 Pajtimtari mundëson energji elektrike për të gjitha pajisjet e Ofruesit të Shërbimit që janë të nevojshme për ofrimin e Shërbimit e që instalohen në ambientet e tij. Pajtimtari është i detyruar të dëmshpërblejë Ofruesin e Shërbimit për çdo dëm të shkaktuar pajisjeve të tij si rezultat i keqpërdorimit dhe kushteve të papërshtateshme të ambienteve të tij. Pajtimtari është përgjegjës për sigurimin, ruajtjen dhe përdorimin e sigurt të pajisjeve pas instalimit.

7.1.5 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin Internet, i konfirmon me shkrim Ofruesit të Shërbimit se pranon që të dhënat e tij të përpunohen nga Ofruesi i Shërbimit për qëllim të kësaj Kontrate.

7.1.6 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin e Internetit, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mosdërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga linja e internetit dhe/ose nga arsye teknike-teknologjike të tjera.

7.1.7 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin TV, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo ndërpreje, humbje ose cilësi e keqe e Shërbimit për shkaqe që nuk varen nga Ofruesi i Shërbimit, por diktohen nga palë të treta. Në këtë rast, Pajtimtari bie dakord që Ofruesi i Shërbimit gëzon të drejtën e zëvendësimit të shërbimit të kontraktuar me një shërbim tjetër të barazvlefshëm/ngjashëm disponibël.

7.1.8 Pavarësisht nga sa më lart, Pajtimtari ka të drejtë që brenda 10 ditësh nga ndërprerja e Shërbimit, të refuzojë shërbimin zëvendësues dhe të kërkojë kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit të papërfutur. Në mungesë të një Shërbimi disponibël, Pajtimtari mund të ushtrojë në çdo kohë të drejtën për kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit.

## 8. Pajisja, Garancia dhe Pagesa për Përdorim të Pajisjes

8.1 Ofruesi i Shërbimit i jep në përdorim kundrejt garancisë Pajtimtarit pajisjet përkundrejt pagesës së



garancisë që paguhet plotësisht në momentin e lidhjes së kontratës dhe është e vlefshme përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Gjatë kohëzgjatjes së kontratës por edhe pas përfundimit të saj, pajisjet do të mbeten në pronësi të Ofruesit të Shërbimit dhe do t'i kthehen Ofruesit të Shërbimit në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate.

- 8.2 Informacioni mbi pajisjen, pagesën për përdorim të pajisjes dhe mënyrën e përdorimit të saj detajohet në Aneksi 3- FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE bashkëlidhur kësaj kontrate dhe pjesë integrale e saj. Pajtimtari do të (i) përdorë pajisjet nëpërmjet llogarive të shërbimeve të MADCOM që ndodhen në Aneks 2 - LLOGARITË E SHËRBIMEVE vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim kundrejt garancisë nga Ofruesi i Shërbimit duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve, si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara; (ii) ruajë pajisjet nga dëmtime të ndryshme që mund t'i ndodhin si pasojë e ndryshimeve në rrymën elektrike, nga dëmtime që mund t'i shkaktohen nga faktorë të tjerë atmosferike, si dhe nga ndërhyrjet e personave të tretë; në asnjë rast të tretët nuk do të kryejnë ndërhyrje të paautorizuara në pajisje, në të kundërt Pajtimtari do të paguajë vlerën e plotë të pajisjes sipas Aneks 3 - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE.
- 8.3 Në rast se në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kontratës pajisjet janë jashtë përdorimit për shkak se Pajtimtari nuk ka respektuar kushtet e parashikuara në këtë nen ky i fundit, do të paguajë edhe vlerën e plotë të pajisjeve të paraqitur nga Ofruesi i Shërbimit.
- 8.4 Në rast të konstatimit të defekteve, Pajtimtari do të njoftojë menjëherë Ofruesin e Shërbimit; të vetmit persona që mund të hapin dhe të kryejnë ndërhyrje në pajisje janë personat e autorizuar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 8.5 Nëse Pajtimtari nënpret marrjen e shërbimit nga Ofruesi i Shërbimit për një periudhë deri në 6 muaj ai detyrohet të dorëzojë tek Ofruesi i Shërbimit pajisjet e dhëna në përdorim kundrejt garancisë brenda 15 ditëve që nga përfundimi i afatit 6 mujor. Në rast të mospërbushjes së këtij detyrimi, Pajtimtari detyrohet të paguajë vlerën e plotë të pajisjes të përcaktuar në Aneks 3 - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE. Ofruesi i Shërbimit do të ndjekë të gjithë hapat ligjore për marrjen e pajisjes në pronësi të tij dhe arkëtimin të penaltetit të lartpërmendur.

## **9. Sanksionet**

- 9.1 Nëse Ofruesi i Shërbimit nuk kryen riparimin e defekteve dhe rivendosjen e Shërbimit për Pajtimtarin brenda afateve të përcaktuara në këtë kontratë, atëherë Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë nga Ofruesi i Shërbimit zbritjen nga çmimi i faturës mujore të pagesës për ditët që Pajtimtari nuk ka përfituar Shërbimin për shkak të mosfunksionimit të rrjetit të Ofruesit të Shërbimit.
- 9.2 Në çdo rast të përfundimit, zgjidhjes ose ndërprerjes së njëanshme të kontratës Pajtimtarit i mbahet pagesa e kryer për instalimin dhe konfigurimin e shërbimit ose për vlerën e plotë të pajisjes së dëmtuar. Vlera e plotë e pajisjes është përcaktuar në Aneks 3 - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE.

## **10. Ndryshimet**

- 10.1 Termat dhe Kushtet e kësaj Kontrate, duke përfshirë Aneksat përkatëse të saj, përfshijnë të tërë Kontratën të dakordësuar ndërmjet Ofruesit të Shërbimit dhe Pajtimtarit.
- 10.2 Këto terma dhe Kushtet e kësaj Kontrate, duke përfshirë Aneksat përkatëse të saj janë njoftuar tek AKEP rregullisht dhe janë bërë publike në përputhje me Rregulloren Për “Mbrotjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.
- 10.3 Ofruesi i Shërbimit njofton Pajtimtarin, nepermjet publikimit, për çdo propozim për ndryshim në kushtet e kësaj kontrate 30 (tridhjetë) ditë më përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve. Në rastin e ndryshimeve me efekt përkeqësues për pajtimtarin si rritja e tarifave, reduktimi i shërbimeve/cilësisë së shërbimit, Ofruesi i Shërbimit njofton Pajtimtarin me mjet të qëndrueshëm, të paktën 30 ditë përpara, duke e informuar njëkohësisht Pajtimtarin për të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata pa penaltitet, nëse pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja kontraktore.

## **11. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve**

- 11.1 Pajtimtari ka të drejtën e ankesës apo të kërkojë sqarime tek Ofruesi i Shërbimit që ofron shërbimin, për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Në rast se Pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Ofruesi i Shërbimit nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim.
- 11.2 Mjetet e komunikimit të Pajtimtarit dhe Ofruesit të Shërbimit për të trajtuar ankesat apo kërkesat për defekte teknike apo për tarifimin janë:
- Kontakt Suporti E-mail
  - Kontakt Suporti Mobile
  - Kontakt Adresa postare
  - Deklarim me shkrim në dyqanet e Ofruesit të Shërbimit
  - Suporti chat në [www.madcom.al](http://www.madcom.al)
- 11.3 Ankesat e Pajtimtarit të lidhura me shumën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilësinë e shërbimit të ofruar i dërgohen Ofruesit të Shërbimit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës apo nga ofrimi i shërbimit. Ofruesi i Shërbimit detyrohet të trajtojë ankesën brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendrike të marrjes së saj me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit.
- 11.4 Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AKEP-it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
- 11.5 Ankesa duhet të përmbajë, bazën ligjore reference ku mbështeten pretendimet apo kërkesat e Pajtimtarit, një përshkrim të saktë të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankesës. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë Pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.

## 12. Zgjidhja e Kontratës

- 12.1 Në rast moszbatimi nga ana e Pajtimtarit të detyrimeve të përcaktuara në këtë kontratë, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë t'i ndërpresë Pajtimtarit Shërbimin dhe të zgjidhë këtë kontratë duke kërkuar dëmshperblimin përkatës.
- 12.2 Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme në rast të shkeljeve thelbësore të detyrimeve kontraktore nga pajtimtari, për shkaqet e arsyeshme, të tilla si: atak abuziv, hackerim, shpërndarje programesh pornografike etj., duke i kërkuar Pajtimtarit të plotësojë të gjitha detyrimet që rrjedhin nga Shërbimi.
- 12.3 Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e kontratës pa kosto shtesë/penalitet në rast të mospërmbushjes nga Ofruesi i Shërbimit të detyrimeve të përcaktuara në këtë kontratë si dhe në rast se nuk është dakort me ndryshimet e kushteve kontraktore, përfshirë rritjen e tarifave dhe/ose përkeqësimin e treguesve të cilësisë së shërbimit të ofruar, brenda 30 ditëve nga data e njoftimit të ndryshimeve.
- 12.4 Brenda afatit 30 ditor të njoftimit për aplikimin e tarifave të reja, Pajtimtari mund të ushtrojë të drejtën e tij për zgjidhjen e Kontratës pa penalitet duke njoftuar me shkrim Ofruesin e Shërbimit.
- 12.5 Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, sipërmarrësi ka të drejtë të vendosë penalitet tek pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e kompensimit të kërkuar duhet të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në raport me periudhën e mbetur, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga pajtimtari.
- 12.6 Në mbarim të afatit fillestar të Kontratës, Pajtimtari mund ta zgjidhë atë për çdo shkak duke njoftuar me shkrim Ofruesin e Shërbimit. Zgjidhja e Kontratës do të hyje në fuqi jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë pas marrjes së njoftimit nga Ofruesi e Shërbimit.

## 13. Njoftimet

- 13.1 Të gjitha njoftimet sipas kësaj kontrate duhet të bëhen me shkrim dhe t'i dërgohen palës përkatëse në adresën e treguar në këtë kontratë ose në adresë tjetër që mund të jetë komunikuar me shkrim nga pala.
- 13.2 Njoftimet dërgohen tek personi i kontaktit i përcaktuar në këtë kontratë për secilën palë, dorazi, me poste të regjistruar, faks, ose e-mail apo çdo mënyrë tjetër e cila provon vërtetimin e marrjes së njoftimit.

#### **14. Juridiksioni dhe Ligji i Zbatueshëm**

- 14.1 Kjo kontratë rregullohet nga legjislacioni shqiptar. Mosmarrëveshjet që mund të rrjedhin nga kjo kontratë do të zgjidhen në mirëkuptim mes palëve. Në rast se palët nuk do të arrijnë në marrëveshje, konflikti do t'i nënshtrohet për shqyrtim Gjykatës së Tiranës.

#### **15. Mbrotja dhe Përdorimi i të Dhënave Personale**

- 15.1 Ofruesi i Shërbimit merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 "Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale", i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, date 19.05.2008 "Per komunikimet elektronike ne Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, aktet nënligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit.
- 15.2 Ofruesi i Shërbimit do të marrë masat e nevojshme teknike dhe organizative për të mirëmbajtur sigurinë e rrjetit dhe/ose shërbimeve të ofruara, përfshirë kur është e nevojshme edhe bashkimin me sipërmarrës të tjerë që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike me qëllim mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të përdoruesve, privatësinë dhe sigurimin e lëvizjes/qarkullimit së lirë të të dhënave dhe shërbimeve të tilla brenda Republikës së Shqipërisë dhe Komunitetit Europian.
- 15.3 Ofruesi i Shërbimit nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e komunikimeve të kryera nëpërmjet rrjetit të Ofruesi i Shërbimit, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
- 15.4 Ofruesi i Shërbimit nuk do të përhapë, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar në) të dhenat për shumat e shpenzuara ose për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gje e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejteperdrejte me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë.
- 15.5 Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë të përpunojë të dhënat lidhur me përdoruesit e sipërmarrësve të tjerë që ofrojnë rrjete/shërbime të komunikimeve elektronike për nevoja të sipërmarrësit për të përmbushur detyrimet e vendosura në këto Kushte të Përgjithshme dhe kushtet e Ligjit nr. 9918.
- 15.6 Ofruesi i Shërbimit do të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk është përcaktuar – për një periudhë 12 muaj dhe informacioni do të bëhet i vlefshëm për Pajtimtarin me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.
- 15.7 Ofruesi i Shërbimit garanton përdorimin e mjeteve të duhura në sistemet e komunikimeve elektronike dhe në sistemet e procesimit të të dhënave për të mbajtur sekret komunikimet elektronike dhe të dhënat personale të përdoruesve Pajtimtarë, po kështu për të ndaluar aksesin e paautorizuar në këto sisteme.
- 15.8 Ofruesi i Shërbimit do të mbledhë, regjistrojë, përpunojë dhe të përhapë të dhënat personale të Pajtimtarit vetëm për qëllim deri në shkallën e nevojshme për të kryer detyrën dhe përmbushjen e kësaj Kontrate. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfutur nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, Pajtimtari pranon që Ofruesi i Shërbimit të përpunojë dhe përhapë të dhënat e tij për qëllime të kësaj kontrate, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tretëve për llogari të Ofruesit të Shërbimit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e

studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i Pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Ofruesit të Shërbimit, siguria e rjetit të Ofruesit të Shërbimit dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të Ofruesit të Shërbimit, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientet nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshire dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Ofruesit të Shërbimit si dhe përhapjen e të dhenave të tretëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me Pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

- 15.9 Me pëlqimin paraprak të Pajtimtarit, Ofruesi i Shërbimit mund të kontaktojë këtë të fundit nëpërmjet postës/ telefonit/e-mail apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që Ofruesi i Shërbimit ofron. Në rast se Pajtimtari vendos të mos marrë më komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagese, me kërkesë në dyqan ose nëpërmjet e-mail.

**OFRUESI I SHËRBIMIT**  
**Albanian Fiber Telecommunications shpk**

Përfaqësuesi i autorizuar

( )

**PAJTIMTARI**

U njoha me kushtet e kontratës dhe jam dakord

( )