



Rajoni/Zona _____

KONTRATE PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET

"Tema TV sh.p.k"

NR. _____ DATE. _____

NUMRI I TELEFONIT

Ndermjet:

TEMA TV shpk, Operator i Sherbimit Internet qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën: Rr. Ismail Qemali, Pallati 10, kati 2, Tirane, i perfaqesuar nga Z. Arber Ormeni,

Dhe

_____, me
adresë....., perfaqesuar nga Z/Znj, _____
..... me dokument identifikimi Nr. _____
..... që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.

BAZA LIGJORE

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "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. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

KUSHTE TË KONTRATËS

Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit Internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të telekomunikacioneve me specifikimet e dhena ne aneks.

Neni 2 Tarifat

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifat 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 DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET :

3.1.1 Të mundësojë ofrimin e Shërbimit Internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.

3.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit Internet brenda dy diteve pune nga data e nënshkrimit te kontrates.

3.1.3 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve pune.

3.1.4 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 Operatorit.

3.1.5 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.

3.1.6 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit Internet, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.

3.1.7 Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës Internet ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

3.1.8 Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit Internet ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

3.1.9 Operatori 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, aplikimi i formave të pagesave online etj.

3.1.10 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

3.1.11 Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

3.1.12 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.

3.1.13 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontrates.



3.1.14 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 midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkallimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkthëse kohore të tyre, etj

iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur

iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit..

3.1.15 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 dhe aktet nën-ligjore të tij.

3.1.16 Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:

- Nepermjet njoftimit individual (mund të jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te pershijë adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;

- Nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rresht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

3.1.17 Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.

3.1.18 Te mos vendose detyrim financiar për rritjen e rrjetit nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

3.1.19 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të Internetit të ofruar nga sipërmarres të tjerë.

3.1.20 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim behet :

i. të pakten 48 ore më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;

ii. sa më shpejt të jete e mundur, por jo më vonë se 48 ore, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.

3.1.21 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 përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës;

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET

3.2.1 Te sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe Spliter) për lidhjen e Shërbimit Internet.

3.2.2 Te kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afatëve të përcaktuara në nenin 6 të Kontratës.

3.2.3 Te likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontratë.

3.2.4 Te mos perdore shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

3.2.5 Te mos perdore shërbimin Internet për qëllime rishitje.

3.2.6 Te mos transferojë shërbimin në palet e treta.

3.2.7 Te lidhe në rrjet vetëm pajisje të certifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin Internet të Operatorit.

Neni 4. TE DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TE DREJTE

4.1.1 T'i ndërprejë ofrimin e Shërbimit Internet Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

4.1.2 Te ndërprejë shërbimin në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të pakten 24 ore më përpara, për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jete jo më shumë se 48 ore:

4.1.3 Te ndryshojë tarifën e ofrimit të Shërbimit Internet gjatë vlefshmerisë së kësaj kontrate.

4.1.4 Te modifikojë elementet e Kontratës, duke njoftuar pajtimtarët jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.

4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.

4.2.1 Te perdore pa kufizim Shërbimin Internet në përputhje me termit e kësaj kontrate.

4.2.2 Te kerkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtesisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), për të cilat palet bien dakort.

4.2.3 Te kerkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.

4.2.4 Te ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura në aneksin e kësaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.



4.2.5 Të informohet nga Operatori 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, sipas percaktimeve në nenin 10.

4.2.6 Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

4.2.7 Pajtimtari, pavarësisht peraktimeve në këto Kontrate, zoteron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887.

Neni 5 FATURIMI

5.1 Faturimi për Pajtimtarin mujour do të bëhet me parapagim.

5.2 Faturimi i pajtimit mujour:

- i. do të përfshihet cdo muaj (si ze me vete) në faturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës, nëse Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse, ose
- ii. do të kryhet me faturë të vecante nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse.

Në të dy rastet, fatura do të dërgohet në njesinë perkatese arketimore të Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

5.3 Faturimi për mbipagesën do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

5.4 Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfaqëson:

- Afatin e pagesës së fatures;
- Menyrën dhe vendin e pagesës së fatures;
- Pagesat shtesë;
- Sanskionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërpreje të shërbimeve etj);
- Numer kontakti të Operatorit 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 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

6.1 Për vlerën e instalimit, me LEK në dorë, vetëm njëherë, prane arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emer dhe në favor të Operatorit, sipas percaktimeve në faturën e leshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të percaktuara në Aneks-Kontrate.

6.2 Për vlerën e pajtimit mujour menjëherë me ofrimin e shërbimit:

- a) me faturën mujour të shërbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b të "Kontratës së Pajtimit" në rrjetin telefonik publik të Operatorit, në rast se Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse, ose
- b) sipas afateve të fatures së vecante nëse Pajtimtari nuk përfiton nga operatori shërbimin publik telefonik fikse;
- c) për muajin e parë, me lek në dorë prane arkës së Operatorit, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, sipas ditëve kalendarike, duke filluar 2 ditë pas datës së nënshkrimit të saj deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujour të shërbimit telefonik.

6.3 Detyrimet sipas pikës 6.2 duhet të shlyhen brenda 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike të llogaritura nga dita e fundit e muajit të fatuar.

6.4 Data e pagesës do të konsiderohet:

- a) Data e shënuar në mandatin arketimor, në rastin kur pagesa kryhet me LEK në dorë prane njesisë arketimore të Operatorit.
- b) Data e prekjës së llogaritjes bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar.

Neni 7 SANKSIONET

7.1 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tëj

afateve të percaktuara në pikat 3.1.4 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrisë fatures të muajit në vijim 3% të tarifës së pajtimit mujour (me TVSH), për cdo ditë mungese cilesie/vonesë riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujour (me TVSH).

7.2 Në rast se Pajtimtari vonon pagesën e vlefes së fatures mujour të afateve të percaktuara në pikën 6.3 të kësaj Kontrate, atëherë:

a) Deri në datën 15 të muajit pasardhës, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5 % të vlerës së fatures mujour të papaguar për cdo ditë vonesë.

b) Në datën 16 të muajit pasardhës Pajtimtarit i ndërpritet ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujour të muajit pasardhës negociohet për zgjidhjen e mosmarreveshjeve, kryerjen e pagesës së fatures mujour, kamat vonesat etj.



c) Nese pas perfundimit te afatit sipas pikes 7.2/b mosmarveshjet nuk zgjidhen ateherë ceshtja kalon per zgjidhje ne Gjykatën e Rrethit.

d) Diten e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes, Kontrata quhet e nderprere.

7.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per Pajtimtarin:

a. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate neprmet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem, jo me pak se 15 dite, te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmruar Pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.

b. Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pageses se fatures, Operatori ka te drejte te kufizojë apo nderprese perkohesisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmrimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare.

c. Ne rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim Pajtimtarit 10 dite perpara nderprejes. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e Pajtimtit.

7.4 Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraprakisht Pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

- i. perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- ii. shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit

7.5 Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizojë aksesin vetem per ato sherbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

7.6 Ne cdo rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne mases 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.

7.7 Ne rast se Pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, ateherë:

- a) Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesën dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.
- b) Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATES

8.1 Operatori mund te prishe kontraten ne menyre te njeanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

8.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te prishur ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore pavarsisht nga data e paraqitjes se kerkeses se tij me shkrim.

8.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:

- rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve;
- perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Ne keto raste pajtimtari duhet te njoftoje Operatorin sipas peraktimeve te nenit 10.

Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME

9.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikës se Shqiperise.

9.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne të zgjidhin mosmarrveshjen me mirëkuptim, secila mund ti drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

9.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenskrimit te saj nga palet.

9.1. Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhete) muajsh duke filluar nga data e nenskrimit te kontrates prej pajtimtarit.

9.2. Nese pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit 12 (dymbedhete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.

9.6. Pas kalimit te afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimtit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.



9.7 Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

9.8 Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

9.9 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

Neni 10. MODIFIKIMI

10.1. Percaktimet e kesaj Kontrate dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarveshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP.

10.2. Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.

10.3. Per cdo modifikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;

- te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rresht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

10.4 Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.

10.5 Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

10.6 Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.

10.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrtar e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontrate dhe gjithë elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlfishme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

Neni 10. ADRESA (Kontaktet) :

_____ PAJTIMTARI:

Rajoni/ Zona

Adresa:

NIPT:

Kodi Fiskal:

ANEKSI nr.1/1

Tabela e sherbimeve dhe tarifave

A. Parametrat cilesore teknike:

A.1 - Shpejtesia e transmetimit te te dhenave:

1. Shpejtesia nominale/maksimale e transmetimit te te dhenave:

a) Download _____ Kbps/Mbps

b) Upload _____ Kbps/Mbps

2. Shpejtesia minimale e garantuar e transmetimit te te dhenave:

a) Po, garantojme minimalisht _____ Kbps/Mbps

b) Jo, nuk garantojme shpejtesi minimale pasi ofrimi i sherbimit bazohet ne perpjekjet me te mira (best effort).

A.2 – Parametrat cilesore administrative:

1. Koha per realizimin e lidhjes se aksesit ne internet _____ (dite kalendarike)

2. Koha e riparimit te defekteve _____ (ore)



3. Koha e zgjidhjes se ankesave te perdoruesve ____ (ore)

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

- a- Nepermjet numrit te shkurtuar ____ per "Difekte teknike"
- b- Nepermjet numrit te shkurtuar ____ per "Asistence teknike per sherbimin Internet"
- c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.
- d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
- e- Me email ne adresen : _____
- f- Me fax ne numrin : _____

2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:

- a- Ankesat per "Difekte Teknike" dhe "Asistence teknike per sherbimin Internet" paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
- b- Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimit te kryer nga Operatori.
- c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
- d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
- e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

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

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

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

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

Per Tema TV

Abonenti
