

KONTRATA E PAJTIMTARIT PER SHERBIMIN INTERNET

NE RRJETIN E OPERATORIT:

LIBCOM sh.p.k

Nr. _____

Date _____

Kjo kontrate lidhet ndermjet:

LIBCOM shpk, sipermarres i autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) per ofrimin Rjetit dhe Sherbimit Internet, qe me poshte do te quhet **OPERATOR**, me seli ne adresen: _____, i perfaqesuar nga Z. _____,

Dhe

_____, me adrese,

perfaqesuar nga Z/Znj, me

dokument identifikimi Nr, qe me

poshte do te quhet **PAJTIMTAR**.

KATEGORIA E PAJTIMTARIT:

SHERBIMI INTERNET

FAMILJAR

BIZNES

TJETER

BAZA LIGJORE

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise” i ndryshuar;
2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve” i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale” i ndryshuar;
4. Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperise.

KUSHTE TE KONTRATES

Neni 1. OBJEKTI KONTRATES

Ofrimi i Sherbimit Internet nga Operatori nepermjet rrjetit te tij te komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne aneks.

Neni 2 Tarifat

1. Sherbimet, parametrat kryesore te cilesise dhe tarifat te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj Kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.
2. Tarifate e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr.9918, date 19.05.2008, “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise” i ndryshuar. Tarifate publikohen te perditesuara ne faqen www.hotonet.al ose www.libcom.al.

Neni 3 DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET :

- 3.1.1 Te mundesoje ofrimin e Sherbimit internet per Pajtimtarin te panderprere 24 ne 24 ore e me cilesi, si dhe te siguroje shpejtesine e transmetimit te percaktuar ne nenin 1.
- 3.1.2 Te aktivizoje ofrimin e Sherbimit internet brenda dy diteve pune nga data e nenshkrimin te kontrates.
- 3.1.3 Te evidentoje ankesat dhe shqetesimet e Pajtimtarit dhe ta informoje ate per zgjidhjen e mundshme te tyre brenda 3 (tre) diteve pune.
- 3.1.4 Te riparoje defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e sherbimit brenda 3 (tre) diteve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.

- 3.1.5 Te riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetëkater) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.6 Te njoftojë nepermjet medias dhe afishimeve, pranë njesise ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit të internetit, jo më vonë se 15 dite kalendarike, përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.7 Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës së internetit ose shpejtesisë 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 të internetit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 3.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasoje e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, demtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online, etj.
- 3.1.10 Te njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 dite përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- 3.1.11 Të përgatisë, Kontraten dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 3.1.12 Me kërkesën e Pajtimtarit, të disponueshme për Pajtimtarin në format të pershtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.
- 3.1.13 Të japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës.
- 3.1.14 Të japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
- i. informacion të plote dhe të qarta, 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 pakete/oferte dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.
 - ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. M/byte etj), ndryshimi i tarifës, etj
 - iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
 - iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për internetin.
- 3.1.15 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nen-ligjore të tij.
- 3.1.16 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 Operatori:

- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije 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 aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.

3.1.18 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

3.1.19 Sipas kerkeses se pajtimtarit, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi, te lejoje perdorimin e sherbimit te internetit te ofruar nga sipermarres te tjere nese kane kontrate/marrveshje me operatorin.

3.1.20 Per kufizimet apo per nderprerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Operatori ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim behet :

- i. te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit;
- ii. sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.

3.1.21 Te kryeje njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh ne PC) jo me pak se 3 (tre) dite rresht para arritjes se nivelit te kufizimit “download”/’upload” te percaktuar ne Aneksin 1 te Kontrates;

3.1.22 Operatori detyrohet te pranoje ankesat e pajtimtareve me shkrim dhe tu ktheje pergjigje brenda afateve te percaktuara ne rregulloren e AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjeve pajtimtar-sipermarres.

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET

3.2.1 Te siguroje me shpenzimet e tij pajisjet per lidhjen e Sherbimit te internetit.

3.2.2 Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne nenin 6 te Kontrates.

3.2.3 Te likujdoje te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri ne momentin e prishjes se kesaj Kontrate.

3.2.4 Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale dhe per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

- 3.2.5 Te mos perdore sherbimin e internetit per qellime rishitje.
- 3.2.6 Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.
- 3.2.7 Te lidhe ne rrjet vetem pajisje te certifikuara dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre eshte e pershtatshme me ate qe kerkohet ne sherbimin e internetit te Operatorit.

Neni 4. TE DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TE DREJTE

- 4.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit te internetit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.
- 4.1.2 Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore:
- 4.1.3 Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit te internetit gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.
- 4.1.4 Te modifikoje elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.

4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.

- 4.2.1 Te perdore pa kufizim Sherbimin e internetit ne perputhje me termat e kesaj kontrate.
- 4.2.2 Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.
- 4.2.3 Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.
- 4.2.4 Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
- 4.2.5 Te informohet nga Operatori per te gjitha modifikimet e propozuara ne kushtet e kontrates se pajtimtarit, brenda nje periudhe kohore jo me vone se 30 dite perpara dates se propozuar per hyrjen ne fuqi te ketyre modifikimeve, sipas percaktimeve ne nenin 10.
- 4.2.6 Te anulloje kontraten ne rast se nuk eshte dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.
- 4.2.7 Pajtimtari, pavaresisht peraktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejtat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar.

4.3 E drejta e ankimit:

1) Pajtimtari ka te drejte te ankohet apo te kerkoje sqarime tek operatori qe ofron sherbime te komunikimeve elektronike per kushtet kontraktore dhe/ose permbushjen e ketyre kushteve nga operatori, perfshire faturen dhe cilesine e sherbimit te ofruar.

2) Ne rast se pajtimtari nuk eshte i kenaqur me sqarimet e dhena nga operatori nepermjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, ai mund te ankohet me shkrim. Ankesa duhet te paraqitet:

a) brenda 15 diteve nga marrja e fatures per sherbimin e ofruar, nese ankesa i referohet shumes se faturuar per sherbimin e ofruar; ose

b) brenda 15 diteve nga ofrimi i sherbimit, nese ankesa i referohet cilesise se sherbimit te ofruar.

3) Pas marrjes se ankeses se referuar ne piken 2 te ketij neni, sipermarresi duhet te verifikojte shumen e faturuar per sherbimet e ofruara ose per cilesine e sherbimeve te ofruara dhe, pas verifikimit, te konfirmojte shumen e faturuar ose ta korrigoje ate. Sipermarresi i dorezon pajtimtarit pergjigjen, me shkrim, jo me vone se 15 dite pas marrjes se ankeses nga pajtimtari.

4) Nese pajtimtari, nuk eshte dakord me pergjigjen me shkrim te sipermarresit, pajtimtari mund te filloje nje procedure ne AKEP per zgjidhjen e mosmarreshjes, sipas nenit 120/1 te ketij ligji, ose mund ta paraqese rastin para gjykates, sipas Kodit te Procedures Civile.

Neni 5 FATURIMI

5.1 Faturimi mujor per Pajtimtarin do te behet me parapagim.

5.2 Faturimi i pajtimit mujor:

i. do te perfshihet cdo muaj (si ze me vete) ne faturen e sherbimit internet te muajit paraardhes, nese Pajtimtari perfiton nga Operatori sherbimin internet, ose

ii. do te kryhet me fature te vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga Operatori sherbimin internet.

Ne te dy rastet, fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorezohet Pajtimtarit ne vendin e banimit, ne menyre zyrtare (me poste ose dorazi) dhe jo me vone se pesembedhjete dite kalendarike perpara afatit te pageses se saj.

5.3 Faturimi per mbipagesen do te behet ne faturen e muajit pasardhes.

5.4 Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;

- Pagesat shtese;
- Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale).

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:

- 6.1 Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkës se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Aneks-Kontrate.
- 6.2 Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:
 - a) me faturen mujore te sherbimit internet, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rjetin publik te Operatorit, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin internet, ose
 - b) Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin internet;
 - c) per muajin e pare, me lek ne dore prane arkës se Operatorit, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, sipas diteve kalendarike, duke fillur 2 dite pas dates se nenshkrimimit te saj deri ne ditën e fundit perpara nxjerjes se fatures mujore te sherbimit internet.
- 6.3 Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhjetë) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.
- 6.4 Date pagese do te konsiderohet:
 - a) Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.
 - b) Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar.

Neni 7 SANKSIONET

- 7.1 Ne rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, të afatëve të përcaktuara në pikat 3.1.4 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 3% së tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), për çdo ditë mungesë cilësie/vonesë riparimi defekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).
- 7.2 Ne rast se Pajtimtari vonon pagesën e vlefteve të faturës mujore të afatëve të përcaktuara 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 faturës mujore të papaguar për çdo ditë vonesë.
 - b) Në datën 16 të muajit pasardhës Pajtimtari i nderpritet ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës negocionet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, kryerjen e pagesës së faturës mujore, kamat vonesat etj.
 - c) Nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarrëveshjet nuk zgjidhen atëherë pajtimtari mund të drejtohet AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ose ceshtja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.
 - d) Ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës, Kontrata quhet e nderprerë.
- 7.3 Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarrë masat kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin:
- a. Operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, të përcaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarrë Operatori.
 - b. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontratore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo nderprejë përkoheisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ nderprerjes të përkohejsme apo përfundimtare.
 - c. Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të nderprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 ditë përpara nderprerjes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimit.
- 7.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- i. përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit 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 kufizoj 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 pagesen 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 masen 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, atehere:

- a) Operatori ka detyrimin te trajtoj ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.
- b) Operatori mund te mos aplikojte 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 pavarisht 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 te heq detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter. Ne keto raste pajtimtari duhet te njftojte 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 Republikes se Shqiperise.

9.2 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

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

- 9.4 Mosmarrevshjet qe lindin ndermjet paleve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrvshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne te zgjidhin mosmarrvshjen me mirekuptim, secila mund ti drejtohet per shqyrtim AKEP-it ose dhe Gjykates se Rrethit ku eshte lidhur Kontrata.
- 9.5 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 pajtimit 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 Mosmarrevshjeve 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 modikim/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 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 rjesht, 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 Ne rast se pajtimtari nuk eshte 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 anuloje kontraten duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme 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) :

Adresa: _____
NIPT: _____
Telefon: _____
Email: _____

PER OPERATORIN:

Emer-mbiemer-firme-vule

PAJTIMTARI:

Emer-mbiemer-nenshkrimi

ANEKSI nr.1
Sherbimet dhe Tarifat

Tabela e sherbimeve dhe tarifave per sherbimin internet:

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

Sherbimi: Internet

Pa limit

Me limit _____ GB/muaj

Shpejtesia e lidhjes:

_____ Mbps Download

_____ Mbps Upload

Tarifa mujore: _____ leke

Tarifa e instalimit: _____ leke

Tarifa e mirembajtjes se rrjetit: _____ leke

Tarifa e pajisjes se klientit: _____ leke

MAC e pajisjes se abonentit: _____, IP: _____

Shenim: Tarifat e perditesuara gjenden ne faqen www.hotonet.al ose www.libcom.al

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
 - a- Nepermjet numrit _____ per “Difekte teknike”
 - b- Nepermjet numrit _____ 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 _____

- 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 veprimet te kryer nga Operatori.
 - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
 - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

- 3- Ankesat, ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshketur 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 10 diteve nga marrja e tyre.
- 5- Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.
- 6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreshjeve, te ankohen ne:
 - a) AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjes sipas rregullores se AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjes,
 - b) Dhe/ose ne Gjykate per vendimin e marre nga Operatori.

ANEKSI NR. 3

Treguesit e Cilesise se Sherbimit

Treguesit e Cilesise se Sherbimit Internet gjenden te perditesuar ne faqen e internetit www.hotonet.al ose www.libcom.al.