

Në mbështetje të:

1. Ligji Nr. 9918, dt. 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë".
2. Ligji Nr. 9902, dt.17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve".
3. Ligji Nr. 9987, dt. 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale".
4. Autorizimi Individual të Operatorëve të Telefonisë së Lëvizshme GSM në Republikën e Shqipërisë – Vodafone Albania (Vodafone), lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare me Vendim Nr. 533, dt. 16.12.2008.

HYRJE

Këto kushte të përgjithshme (Kushtet e Përgjithshme) së bashku me formularin e pajtimit për në rrjetin Vodafone dhe tarifave të shërbimeve sipas programit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari dhe të nënshkuara prej të dy palëve, përbëjnë "Kontratën" midis Vodafone Albania (më poshtë referuar Vodafone) dhe kërkesës, qoftë ky person fizik apo përfaqësues i autorizuar i personit juridik (më poshtë "Pajtimtari").

1. PËRKUFIZIME

- a) Vodafone Albania Sh.A është shoqëria anonime me të njëjtin emër, e regjistruar si person juridik në Regjistrin Tregtar pranë Gjykatës së Rrethit Tiranë me Nr 25766, datë 10 Maj 2001, sipas vendimit me të njëjtin numër e të njëjtën datë të Gjykatës së Rrethit Tiranë.
- b) Pajtimtar, është individi, person fizik ose juridik, të dhënat e të cilit gjenden në formularin për pajtim dhe të cilit i jepet e drejta të përdorë shërbimet e sistemit të telefonisë së lëvizshme të Vodafone.
- c) Pajtimtar me parapagim është pajtimtari, i cili ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do përfitojë. Vodafone do të zbatojë dispozitat e "Kushteve të Përgjithshme të Dhënies së Shërbimeve të Telefonisë Publike të Lëvizshme për Pajtimtarin", për pajtimtarin me parapagim, për aq sa ato janë të zbatueshme për këtë kategori pajtimtarësh, duke i përfshirë këto në paketat e shitjes me parapagesë.
- d) Pajtsija fundore e pajtimtarit është çdo lloj pajtsije e miratuar nga autoritetet përkatëse kompetente dhe që është në përputhje me karakteristikat e rrjetit Vodafone, nëpërmjet së cilës kryhet komunikimi nga pika në pikë.
- e) Autorizimi përfshin: Autorizimin Individual dhe Autorizimin e Përgjithshëm lëshuar Operatorit të Telefonisë së Lëvizshme GSM në Republikën e Shqipërisë – Vodafone Albania lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare respektivisht me Vendimin Nr. 533, dt. 16.12.2008 dhe Konfirmimin e Njoftimit datë 25.11.2008.
- f) Sistemi është sistemi i telefonisë së lëvizshme celulare i instaluar në Vodafone në përputhje me Autorizimin për të ofruar shërbime publike të telefonisë së lëvizshme celulare, i cili vihet në punë sipas kushteve të autorizimit të dhënë Shoqërisë Vodafone.
- g) Shërbime janë shërbimet bazë të komunikimit me zë dhe të transmetimit të të dhënave nga një pikë fundore në një tjetër në përputhje me kushtet e Sistemit të Integruar të Komunikimeve Elektronike sipas Teknologjisë së Lëvizshme të autorizuar në përputhje me standartet ndërkombëtare dhe legjislacionin shqiptar (duke përfshirë shërbimet e paarritshme që jepen nga sistemet e operatorëve të tjerë).
- h) Lista e çmimeve është lista e çmimeve të shërbimeve të sipërpërmendura të komunikimeve elektronike ose të shërbimeve të tjera që kanë lidhje me këtë sistem, (bashkëgjatë kësaj Kontrate), të nxjerra nga Vodafone dhe të vendosura prej Vodafone në bazë të së drejtës së Vodafone për të vendosur ose ndryshuar tarifave për shërbimet e dhëna nga sistemi.
- i) Tarifa e Thirrjes është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.
- j) Tarifa e Lidhjes me Rrjetin është shuma që paguhet nga Pajtimtari për lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin Vodafone dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet në datën e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- k) Pajtsija Fiksë Mujore është shuma që i faturohet Pajtimtarit nga Vodafone çdo muaj me paspagim për mbajtjen e tij në rrjetin Vodafone në përputhje me listën e çmimeve, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- l) Taksa të pajtimtarit për përdorimin e telefonisë së lëvizshme janë taksat që i paguhen shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi.
- m) Karta e pajtimit ose Karta SIM është karta që përmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhëna të lidhjes për të bërë të mundur lidhjen e pajtsijes fundore të Pajtimtarit me rrjetin Vodafone. Karta SIM duke u vendosur brenda pajtsijes fundore nëpërmjet një foleje të posaçme, bën të mundur komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme celulare të aktivizuar.
- n) Lidhja është lidhje e pajtsijes fundore me sistemin.
- o) Ndërprerje/Blokim është heqja e përkohshme e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet Vodafone, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t'i rikthehet përsëri në kushte të caktuara.
- p) Shkëputja është heqja përfundimtare e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet Vodafone bashkë me numrin e tij të telefonit.
- q) Shërbimet Roaming janë shërbimet që i mundësojnë Pajtimtarit të përdorë sisteme të tjera, të ndryshme nga ato të cilat është pajtuar (duke përfshirë pajtimtarë të regjistruar në sisteme, të cilët operojnë në bazë të licencave të lëshuara nga shtetet e tjera).
- r) Thirrjet ndërkombëtare janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fiks ose celularë jashtë shtetit.
- s) Plani tarifor është mundësia që i jepet çdo pajtimtari të zgjedhë shërbimet e sistemit sipas nevojave të tij, siç përcaktohet në formularin për pajtim.
- t) Afati fillestar është afati kohor më i shkurtër, 12 (dymbëdhjetë) muaj i Kontratës
- u) AKEP është Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

2. PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM

- a) Çdo individ, person fizik apo juridik, ka të drejtë që brenda një afati të arsyeshëm nga koha e paraqitjes së kërkesës së tij për pajtim dhe radhës së kërkesave, të përdorë lirisht dhe pa dallim shërbimet e telekomunikacionit që jepen në përputhje me kushtet e licencës dhe Vodafone ka të drejtë që hera herës të marrë masa ligjore objektive dhe të paanshme për t'u mbrojtur nga rreziku i borxheve të këqija, masa të cilat duhet të merren në përpjestim të drejtë me rrezikun.
- b) Vodafone është i detyruar të japë veç ato shërbime dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimit, në përputhje me këto kushte dhe Formularit për Pajtim, me

kusht që formulari të jetë nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga Vodafone.

- c) Vodafone duhet t'i kthejë përgjigje të shpejtë kërkesës për pajtim. Vodafone ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore, të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit, pasaportës për jashtë shtetit, të librezave të telefonit ose të energjisë elektrike ose dokumentave të tjera, kur ai është person fizik dhe dokumenta që provojnë identitetin e tij, kur ai është person juridik dhe mund të kërkojë, gjithashtu, informacion për deklarata tatimore ose dokumente të tjera të ngjashme me të, në mënyrë që të verifikojë aftësinë paguese të pajtimtarit dhe të marrë vendime për të kredituar ose jo shërbime ose të veprojë, sipas rastit, duke shmangur ose konstatuar aktet e paligjshme.
- d) Pajtimtari nuk ka detyrim të paguajë asnjë lloj shume pa u bërë lidhja dhe nënshkrimi i Kontratës nga të dy palët.

3. LIDHJA ME SISTEMIN/ DHËNIA E SHËRBIMEVE

Në përputhje me kushtet e mësipërme Vodafone do të realizojë lidhjen dhe mbajtjen në sistem të pajtsijes fundore të Pajtimtarit dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në përfundim të Kontratës, siç parashikohet në Nenin 24, me përjashtim të rastit kur Kontrata zgjidhet para afatit, siç parashikohet në nenin 15 dhe 16.

Për këtë qëllim Vodafone do të pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM dhe do të njoftojë atë për numrin përkatës të lidhjes së tij si dhe do t'i japë atij udhëzimin përkatës për përdorimin e shërbimeve të ofruara. Cilësia e shërbimeve të ofruara nga Vodafone do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit të miratuar nga AKEP.

Pas marrjes së kartës SIM, Pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ka ajo për qëllimin e Kontratës. Pranohet shprehimisht nëpërmjet këtij dokumenti se Pajtimtari nuk fiton të drejtën mbi kartën SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që mban ajo. Vodafone mban përgjegjësi vetëm për zëvendësimin e kartave të dëmtuara, me përjashtim të rasteve kur këto dëmtime vijnë si rrjedhojë e veprimeve të pakujdesshme ose të vullnetshme të Pajtimtarit.

Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me kushtet e Kontratës dhe me ligjin dhe është i detyruar që në rast humbjeje, vjedhjeje, shkatërrimi tërësor ose të pjesshëm të kartës, të dëmshpërblejë Vodafone për dëmet e shkaktuara.

Në të gjitha rastet e mësipërme dhe në rastin kur cilësia e kartës prishet, për arsye që nuk varen nga Vodafone, Pajtimtari detyrohet të njoftojë menjëherë Vodafone dhe t'i kthejë kartën SIM, duke treguar dhe numrin e pajtimit të asaj karte. Vodafone do të zëvendësojë Kartën SIM dhe sipas rastit do të kryejë rilidhjen e Pajtimtarit me çmimin e zëvendësimit të Kartës SIM sipas listës së çmimeve që është në fuqi në kohën e rilidhjes.

Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij, nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër, përveç rasteve kur kjo parashikohet shprehimisht në Kontratë. Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e pajtsijes fundore me këto kushte. Në rastin e mbarimit të afatit të Kontratës ose të ndërprerjes së saj, për çfarëdo lloj arsyeje të ndryshme, e drejta e përdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht Vodafone bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit, që rrjedhin prej atij numri. Rikalimi kryhet automatikisht, pa qenë nevojë e njoftimit, me gojë ose me shkrim, nga asnjëra palë. Vodafone ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevojat e shtetit. Në rast se disa numra telefoni qëndrojnë në rrjet ose pushojnë së qeni të lidhura për arsye të ndryshme për 6 (gjashtë) muaj radhazi, Vodafone mund t'i tërheqë dhe t'ia kalojë ato një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.

Në datën e shuarjes së lidhjes të numrit të telefonit zgjidhet automatikisht dhe Kontrata në lidhje me këtë numër.

Pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit të dhënë nga Vodafone në një sipërmarrës tjetër të komunikimeve elektronike në RSH, dhe përdorimin e shërbimeve të këtij sipërmarrësi tjetër nëpërmjet kartës SIM të Vodafone, sipas kuadrit rregullator përkatës për portabilitetin e numrit.

4. TARIFAT

Vodafone do të përcaktojë përmbajtjen e faturave, me kusht që të kenë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyrë të tillë, që të llogarisë shumën e duhur që do të faturon për të gjithë shërbimet e dhëna sipas llojit të tyre, duke përfshirë kohën e çdo thirrjeje në rastet kur çmimet për shërbimet ndryshojnë sipas përdorimit të tyre.

Për çdo thirrje të kryer, Pajtimtari faturohet në përputhje me listën e çmimeve që është në fuqi sipas rastit. Vodafone do t'i faturon pajtimtarit në përputhje me listën e çmimeve dhe tarifave të Vodafone të rëna dakort në Kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës apo modifikimeve të tyre, të njoftuara sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate, me përjashtim të uljes së tarifave apo modifikimeve në favor të pajtimtarit.

Shërbimet dhe tarifave të tyre, të ofruara nga Vodafone dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten

në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

Tarifat dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të Ligjit 9918 dhe kuadrit rregullator në RSH.

Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga Vodafone i numrit të shërbimeve dhe/ose cilësisë së tyre) dhe rritja e tarifës të një apo më shumë shërbimeve mbi nivelin e dhënë në Aneks në kohën e nënshkrimit të Kontratës konsiderohet modifikim i kushteve të Kontratës, dhe Vodafone ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi.

Aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Vodafone:

- Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo Call Center-Shërbimi i klientit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga operatori. Njoftimi individual duhet 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 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

Vodafone ruan të drejtën për të përcaktuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e pajtimtarëve në ofertat promovionale.

Vodafone ka të drejtë të kërkojë pagimin e faturave me kartë krediti të lëshuar nga një bankë kombëtare ose ndërkombëtare ose në forma të tjera pagese të përcaktuara në Formularin për Pajtim. Pranohet në çdo rast pagesa në dorë ose me transfertë bankare. Kur pajtimi mbaron pas kalimit të afatit fillestar 12 (dymbëdhjetë) muaj, ose kur shërbime të caktuara nuk jepen më, garancitë e vendosura në mënyrë të arsyeshme nga Vodafone dhe të dhëna nga pajtimtari, do t'i kthehen atij, pa interes, kur pajtimtari nuk ka detyrime ndaj Vodafone, të cilat shlyhen duke i mbajtur nga garancia e dhënë.

5. MËNYRA E PAGESËS

- Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Vodafone, në formë parapagimi, ose pas dhënies së shërbimeve, tarifën e mëposhtme:
 - Tarifën e lidhjes me rrjetin (parapagim)
 - Pagesën fikse mujore (paspagim)
 - Tarifën për të gjitha bisedat e komunikimit telefonike si dhe tarifën për shërbimet shtesë të dhëna nga Vodafone, të cilat parashikohen me hollësi në fletën e udhëzimeve në përputhjen me Kontratën me Pajtimtarin për mënyrën e dhënies së shërbimeve, sipas listës së çmimeve në fuqi.

Vodafone do të faturojë shërbimet në çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë, sipas mënyrës së kërkuar nga Vodafone, me të holla në dorë, me pagesë bankare, me kartë krediti ose mënyra të tjera pagese. Fatura, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar nga pajtimtari, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.

- Pajtimtari merr dijeni që nga ky cast mbi lëshimin e faturave mujore, të faturave të konsoliduara që rezultojnë nga qëndra kompjuterike e Vodafone, të cilat janë në bazë të përdorimit të kartës SIM, që lidh pajtimtarin me rrjetin. Faturat lëshohen sipas tarifave të bisedave telefonike dhe në përputhje me listën e çmimeve në fuqi dhe përfshijnë të gjitha tarifën fikse, tarifën e bisedave dhe tarifën e shërbimeve të tjera shtesë dhe janë provë e plotë e detyrimit të Pajtimtarit ndaj Vodafone. Pajtimtari heq dorë në mënyrë të shprehur nga kundërshtimi i shumës që tregon fatura mujore, në rast se nuk ka bërë kundërshtim me shkresë dërguar Vodafone brenda afatit të pagesës së treguar në faturë.

- Nëse pajtimtari nuk shlyen faturën brenda afatit të pagesës së treguar në faturë:
 - Vodafone ka të drejtë të marrë masa kufizuese sipas përcaktimeve në nenin 14.
 - Pajtimtari do të paguajë kamatën në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonësë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.
- Për shumat e mësipërme Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifën/taksat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.
- Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtëpërdrejtë të llogarisë bankare, Vodafone nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka përkatëse.
- Vodafone do t'i lëshojë dhe dërgojë, pa pagesë pajtimtarit faturën bazë që përfshin:
 - Pagesën fikse mujore;
 - Tarifat për njësi shërbimi;
 - Llogaritjen e pagesave;
 - Detyrime fiskale;
 - Adresa dhe afatet e shlyerjes së faturës;
 - Mënyra e pagesës: me para në dorë, me kartë krediti ose mënyrë tjetër;
 - Sanksione në rast mosshlyerje të detyrimeve (kamate – vonese, ndërprerje të shërbimeve, kufizime të shërbimeve, thirrje vetëm hyrëse dhe thirrje dalëse vetëm për numrat pa pagesë, zgjidhje e Kontratës nga Vodafone)
 - Trafikun lokal, kombëtar dhe ndërkombëtar, i detajuar sipas numrave të thirrur dhe kohëzgjatjes së thirrjes;
 - Pagesën për çdo komunikim të kryer;
 - Numër kontakti të Vodafone për Kujdesin ndaj Klientit për informacion mbi faturën.

6. KUFIRI MAKSIMAL I KREDISË

6.1 Vodafone ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimale të kredisë për çdo Pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur Pajtimtari kalon nga një plan tarifor, në një plan tjetër tarifor. Kur Pajtimtari e kalon kufirin e kredisë Vodafone ka të drejtë:

- Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna;
- Të lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit;
- Të kërkojë nga Pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishimin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpre dhënien e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kredisë për shërbimet e faturuara dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga Pajtimtari.

6.2 Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve, ka të drejtë të kërkojë Vodafone që të vendosë kufij maksimale të kredisë.

7. TITUJT

Titujt e kushteve të Kontratës janë vetëm orientues dhe nuk ndikojnë në interpretimin e përmbajtjes së tyre.

8. SHËRBIMET E EMERGJENCËS DHE TË INFORMACIONIT

Pajtimtarët mund të thërresin pa pagesë, forcat e policisë, forcat e mbrojtjes nga zjarri ose ndihmën e shpejtë mjekësore nga çdo paisje fundore. Vodafone vë në dispozicion të pajtimtarit shërbimet e informacionit dhe një numer telefonik, nëqoftëse ka të tillë.

9. RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

Vodafone detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehte të informacionit ose komunikimit të pajtimtarit. Konkretisht:

- Vodafone nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhëna personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit GSM të dhënë Vodafone, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
- Vodafone nuk do të përhapë, transmetojë ose të përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit, përshirë (por pa u kufizuar) të dhënat për shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur. Pajtimtari për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtëpërdrejtë 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 mbi numrat e thirrur prej tij.
- Vodafone do të trajtojë e përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga Vodafone ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës për informacion biznesi, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Vodafone, siguria e rrjetit Vodafone dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të Vodafone, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Vodafone.
- Me pëlqimin tuaj paraprak Vodafone mund të publikojë një ose disa nga të dhënat tuaja të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918, datë 19.05.2008, në numërorët telefonik publikë që operohen nga Vodafone ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve i përcaktuar në ligj apo vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për publikim të numërorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korigjimin e të dhënave të tija personale të marra dhe botuara në numërorët telefonike, përkundërt pagesës.
- Per të bërë të mundur përmbushjen e kësaj Kontrate, Vodafone si shoqëri pjesë e Vodafone Group Plc ka të drejtë të ndajë baza të dhënash e platforma shërbimesh ku mbahen të dhëna të Pajtimtarit me shoqëri të tjera të Vodafone Group Plc, dhe këto baza të dhënash e platforma shërbimesh mund të ndodhin fizikisht në vende të tjera në botë ku vepron Vodafone Group Plc. Vodafone si shoqëri pjesë e Vodafone Group Plc ka të drejtë të transferojë të dhëna personale të Pajtimtarit të Vodafone Group Plc. Vodafone Group Services Limited dhe të shoqërive të tjera të Vodafone Group Plc të cilat kanë detyrime të zbatojnë Politiken e Privatësisë së Vodafone Group (Vodafone Group Privacy Policy), si dhe tek marrës të tjerë të të dhënave personale, sipas legjislacionit shqiptar.
- Vodafone merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të Vodafone. Vodafone siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i Vodafone, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar.

10. PËRDORIMI I SHËRBIMEVE ME VLERË TË SHTUAR DHE LOJËRAT PROMOCIONALE

10.1 Vodafone i ofron Pajtimtarit nëpërmjet Aparatit të përshtatshëm, Shërbimet me Vlerë të Shtuar të cilat ajo është e licensuar të ofrojë në bazë të Autorizimit të lëshuar nga AKEP ose shërbime të të tretëve me të cilët Vodafone ka lidhur marrëveshje (me poshtë "Shërbime me Vlerë të Shtuar"). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranohet ose jo ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, këto kushte të përgjithshme dhe formularin e pajtimtari.

10.2 Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren "siç janë" dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.

10.3 Në rastin kur Pajtimtari pranon ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, ai merr përsipër të përdorë Shërbimet me Vlerë të Shtuar në mënyrë të ligjshme. Për këtë arsye, Pajtimtari shprehimisht deklaron se: pranon se nuk do të përdorë Shërbimet për: a) të sjellë dëme ndaj të miturve, b) të përhapur apo nxjerre informata që çënojnë çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyejnë personalitetin e të tretëve apo çënojnë në çfarëdolloj mënyrë të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bien ndesh me ligjin, c) të mashtrtojë këdo në lidhje me prejardhjen e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar, d) të dëmtojë në ndonjë mënyrë reputacionin e Vodafone apo të të tretëve, e) të vërë në rrezik sigurinë e rrjetit të Vodafone, f) të ndërmarë promovimin e reklamave të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam), g) të zbulojë informacione që përmbajnë të dhëna personale.

10.4 Të miturit ndalohen të përdorin Shërbimet me Vlerë të Shtuar që u drejtohen vetëm personave madhorë mbi 18 vjeç dhe Shërbime me Vlerë të Shtuar, përfshirë pjesëmarrje në lojëra, që kushtojnë të paktën 100 lek/ minutë (me TVSH). Me qëllim mbrojtjes e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla nga Vodafone dhe/ose ofruet të tjerë të këtyre shërbimeve të cilët kanë marrëveshje me Vodafone, do të kryhet, sipas rregullave për ofrimin e këtyre shërbimeve. Vodafone do të marrë masa të tilla si paralajmërimi për moshën e lejuar të përdorimit të këtyre shërbimeve dhe informacion për rregullat e lojës dhe çmimin e tyre.

10.5 Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën e pjesëmarrjes ose jo në lojërat promovionale, të cilat do të zhvillohen në përputhje me legjislacionin shqiptar dhe rregullat e përcaktuara nga Vodafone. Vodafone ka detyrimin të zhvillojë lojën vetëm pasi rregullat të jenë miratuar nga organet kompetente dhe publikuar nga Vodafone. Vodafone ka detyrimin të informojë pajtimtarin, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, midis të tjerave, se para pjesëmarrjes në lojë, pajtimtari duhet të lexojë rregullat e plotë të lojës:

- Vodafone informon pajtimtarin se ku janë publikuar këto rregulla (rregullat do të jenë të disponueshme për publikum)
- Vodafone do i kërkojë pajtimtarit të bëjë konfirmim të tillë si :

"Kam lexuar dhe Pranoj rregullat e lojës"

11. DETYRIMET E VODAFONE

11.1 Vodafone detyrohet të njoftojë Pajtimtarin përpara nënshkrimit të formularit të kërkesës për pajtim për kushtet e përgjithshme dhe kushtet e lidhjes dhe përdorimit të shërbimeve të përcaktuara nga Vodafone, afatin e Kontratës për dhënie dhe shërbimit të sistemit dhe mënyrën e zgjedhjes së saj, rregullat e përdorimit të kartës SIM, tarifat, veçoritë e sistemit, cilësinë e shërbimeve dhe zonën e mbulimit me shërbime.

11.2 Vodafone përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimet në pjesë të tjera të kësaj Kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:

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

11.2.2 Me kërkesën e pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.

11.2.3 T'i japë pajtimtarit një shpjegim të hollësishtëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe Kontratës para nënshkrimit të Kontratës.

11.2.4 T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

- informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të 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.
- Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësisë 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 përkatese kohore të tyre, etj.
- Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur.

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

11.2.6 Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në Kontratë, vetëm pas ezarimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Vodafone të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, sipas përcaktimeve në nenin 20.

11.2.7 Të aplikojë automatikisht dhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në Kontratë,

11.2.8 Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Vodafone.

11.2.9 Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të ofruara nga operatorë të tjerë, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

11.2.10 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Vodafone ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtare. Ky njoftim të bëhet:

- të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjeje të rrjetit.
- sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkakuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

12.PËRGJEGJËSIA NDAJ PAJTIMTARIT/ PROCEDURAT PËR KTHIMIN E PARAVE

Vodafone ka përgjegjësi:

- kur rrjeti GSM nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë të pandërprerë prej më shumë se 4 (katër) orë rrjesht ose një kohë të përgjithshme prej 12 (dymbëdhjetë) orësh gjatë një intervali të pandërprerë kohor prej 30 (tridhjetë) ditësh (përjashtuar rastet e forcës madhore të parashikuara në pikën 19 të këtij dokumenti). Vodafone do t'i zbresë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimtit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të Vodafone;
- Kur ka vonesa prej më tepër se 3 (tre) ditë për ndreqjen e defekteve në rrjet, në rastin e pakujdesisë në ndreqjen e tyre ose ndërprerjes së pajustificuar të shërbimeve, Vodafone detyrohet të paguaj Pajtimtarët në baze të formulës së mesatares së faturave mujore që i janë paguar Vodafone prej një pajtimtari gjatë gjysmës së fundit të vitit që i paraprin defekteve ose ndërprerjes, sipas numrit të ditëve që ka patur ndërprerje të shërbimeve. Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë dëmshpërbim tjetër , përveç kësaj pagese. Kreditimi duhet të përkrahë qartë në futuron e lëshuar në kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit;
- Dëmshpërbimi i pajtimtarëve konsumatorë, në kuptimin e Ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve" dhe Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", në rastin e ndërprerjeve teknike do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, dhe veçanërisht me nenin 41 , paragrafi 3 (a) dhe 3 (b) të ligjit të mësipërm nr.9902, si dhe me përcaktimet e kësaj Kontrate.

13.TË DREJTA DHE DETYRIME TË PAJTIMTARIT PËR PËRDORIMIN E SHËRBIMEVE NËPËRMJET PAJISJEVE FUNDORE TË PAJTIMTARIT

Mënyra e përdorimit të shërbimeve të të dhënave nëpërmjet pajisjeve fundore të Pajtimtarit bëhet në përputhje me ligjet që lidhën me telegrafim jokabllore dhe telekomunikacionet. Përveç sa më sipër, Pajtimtari detyrohet:

- Të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet e dhëna për qëllime që bien në kundërshtim me moralin ose ligjin;
- Të mos e përdorë kartën SIM të Vodafone për ri-rrugëzim të thirrjeve apo komunikimeve telefonike të gjeneruara nga palë të treta duke përdorur rrjetin Vodafone në drejtim të pajtimtareve të tjerë Vodafone, përveçse me miratimin me shkrim të Vodafone;
- T'i përbahet udhëzimeve të Vodafone për mënyrën e përdorimit të shërbimit dhe pajisjeve fundore nga pajtimtari ose për çështje të tjera;
- T'i japë Vodafone të gjithë informacionin e duhur kur i kërkohet;
- e) të përdorë vetëm pajisje fundore të miratuara për sistemin, të cilat ta kenë të stampuar mbi to shenjën përkatese të Komunitetit Europian;
- f) T'i paguajë Vodafone të gjitha shumat e caktuara në Kontratë, në rast se pajisja fundore i

humbet ose i vidhet. Përgjegjësi për mirëfunksionimin e pajisjes fundore të Pajtimtarit ka vetëm prodhuesi i saj. Vodafone informon Pajtimtarin për mënyrën e përdorimit të pajisjes fundore dhe pikat e servisit ku mbështetet ky përdorim. Në rast defekti të pajisjes fundore të përdorur, Pajtimtari duhet të kontaktojë menjëherë me prodhuesin ose me pikën e tij të autorizuar të shërbimit;

- Pajtimtari ka detyrimin të përdorë shërbimet në përputhje me ligjin dhe manualin ose udhëzimet përkatese;
- Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e Vodafone, ka të drejtë:
 - të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura nëpërmjet një njoftimi/kërkesë me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga Vodafone, duke respektuar kushtet e Kontratës.
 - të kërkojë me shkrim prishjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e përcaktuara në Kontratë, në nenin 16.
 - të informohet nga Vodafone 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.
 - ta anulojë Kontratën pa njoftim (paraprak) dhe pa asnjë detyrim, në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave). Në këto raste, pajtimtari duhet të vërë në dijeni Vodafone, duke depozituar një njoftim me shkrim në Vodafone. Zgjidhja e Kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër.

- Pajtimtari me parapagim gëzon të drejta dhe ka detyrime që janë jo më pak të favorshme se ato të pajtimtarëve me paspagim, në kushtet kur lloji i shërbimit është i njëjtë dhe i aplikueshëm. Për pajtimtarët me parapagim, kushtet e veçanta të mënyrës së përdorimit të shërbimeve, përfshirë kreditimin nëpërmjet kartave rimbushëse, afatet e përdorimit të tyre, paraqiten në udhëzuesin shoqëruar të kartave SIM me parapagim, kartave rimbushëse shoqëruese dhe informacioneve të tjera të publikuara nga Vodafone.
- Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr.9918, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. 9987.

14. NDËRPRERJA/SHKËPUTJA

- Vodafone jep shërbimet e saj 24 orë në ditë dhe për 365 ditë radhazi në vit, me përjashtim të rastit kur për një afat kohor prej jo më shumë se 6 (gjashtë) orë në vit, i programuar në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime te pajtimtarët gjatë kohëzgjatjes së ndërprerjes së shërbimeve ku nevojiten riparime për mirëmbajtjen e rrjetit duke lajmëruar ata publikisht;
- Vodafone mund të ndërpresë dhënie e shërbimeve ose kur e shikon të arsyeshme të shkëpusë lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti, kur një gjë e tillë shkaktohet si pasojë e defekteve në sistem, ose ndryshimeve, përmirësimeve, mirëmbajtjes së infrastrukturës ose riparimeve të tjera të nevojshme, duke marrë masa për të kufizuar çrregullimet e mundshme në rrjet;
- Kur Pajtimtari nuk përbush kushtet e Kontratës, (përfshijtohet rasti kur Pajtimtari nuk paguan në kohë detyrimin e tij) ose në rast se ai kryen ose lejon kryerjen e një veprimi që Vodafone çmon se mund të ndikojë ose mund të vërë në rrezik dhënie e shërbimeve, Vodafone mund të ndërpresë pjesërisht shërbimet (dhe me vullnetin e tij ndërpret lidhjen e pajisjes fundore të pajtimtarit me rrjetin) duke i njoftuar me shkrim Pajtimtarit kohën e arsyeshme brenda së ciles ai duhet të përbushë detyrimet. Pajtimtari detyrohet të paguajë të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet, përveç rasteve kur Vodafone me vullnetin e tij vendos ndryshe;
- Nese Pajtimtari nuk përbush kushtet e Kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përcaktuara në Kontratë, Vodafone ka të drejtë dhe është e detyruar t'i dergojë një njoftim me shkrim ose me SMS/telefonate brenda një intervali kohor 15 ditor, me qëllim që Pajtimtari të plotësojë detyrimet kontraktore dhe paralajmërimin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Vodafone;
- Në rast se Pajtimtari nuk do të përbushë detyrimet e tij kontraktore brenda afatit të përcaktuar nga Vodafone, atëherë kjo e fundit ka të drejtë të kufizojë, të ndërpresë përkohësisht apo edhe përfundimisht ofrimin e Shërbimeve. Deri në ndërprerjen përfundimtare të ofrimit të Shërbimeve Pajtimtari është i detyruar të paguajë të gjitha detyrimet nëse do të përfitojë shërbime telekomunikacionesh të çdo lloji. Në rast mosshlyerjeje të detyrimeve të përcaktuara në futurë brenda afatit të përcaktuar në futurë Vodafone do të njoftojë Pajtimtarin me mesazh të shkurtër (SMS) ose telefonatë të kryejë pagesën brenda një afati shtesë prej pesë (5) ditësh nga dita e kërkimit. Pas përfundimit të këtij afati Vodafone ruan të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit;
- Vodafone nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e Kontratës:
 - Shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit.
 - Shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- Nëse Pajtimtari kundërshton shumën e faturuar, Vodafone mund të mos veprojë sipas pikës 14.1 të këtij neni deri në arrijten e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor.
- Nëse është teknikisht e mundur Vodafone është e detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që pajtimtari ka shkelur kushtet e Kontratës, përveç rasteve kur pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- Vodafone i ndalohet të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/Kontratës.
- Vodafone ka të drejtë të pezullojë shërbimet në rast se kartat SIM apo shërbimet e Vodafone përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen Pajtimtarit dhe me qëllim përfitimn nga rrjeti i Vodafone pa pëlqimin e saj, si:
 - Për ndërmjetësimin dhe/ose transferimin e të dhënave dhe/ose telefonatave përfshirë por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare/ndërkombëtare në rrjetin e Vodafone dhe/ose rrjeteve të tjera;
 - Për rridrejtimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimtit në shërbimet e Vodafone;
 - Për të fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime;
- Vodafone mund që me anë të faturës së dërguar në adresën e fundit të njohur të pajtimtarit, të mbulojë shpenzimet që ka kryer për përmbushjen e detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari duke përfshirë, por jo duke kufizuar në shpenzimet e bëra nga Vodafone për mos dhënie e informacionit të saktë të kërkuar prej Pajtimtarit;
- Me përjashtim të rasteve të shkëputjes nga rrjeti (pika 14/c), Vodafone në varësi të rrethanave në kohën e shkëputjes ose të rilidhjes mund të vendosë tarifa për shkëputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore të Pajtimtarit sipas ligjeve dhe të çmimeve në fuqi;

m) Pajtimtari ka të drejtë të kundërshtojë vendimet apo veprimet e Vodafone për aksesin apo ofrimin e shërbimeve, kur ato bien ndesh me kushtet e Kontratës. Kundërshtimet sipas pikës g) të këtij neni duhen të bëhen me shkrim brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e njoftimit të vendimit apo veprimit të kryer nga Vodafone. Vodafone vendos për ankimmimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tij dhe njoftimi me shkrim i Pajtimtarit. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrveshjeve, të ankohe në gjykatë për vendimin e marrë nga Vodafone.

15. ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA VODAFONE

Pavarësisht nga tërësia e të drejtave Vodafone mund të zgjidhë menjëherë Kontratën, pa patur detyrim dëmshpërblimi duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:

- Pajtimtari nuk përmbush ndonjë prej detyrimeve që rrjedhin nga kjo marrëveshje ose nga një marrëveshje tjetër ndërmjet Pajtimtarit dhe Vodafone.
- Pajtimtari nuk paguan menjëherë detyrimet pas kalimit të afatit prej 2 (dy) muajsh nga ndërprerja e përkohshme ose bllokimi i rritjetit, duke e njoftuar atë me shkrim.
- Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likujdohet, shpërbëhet, vendoset nën administrim të detyruar ose kërkohet ndalimi i pagesave ose në raste të tjera të ngjashme, pavarësisht nëse është paraqitur një kërkesë e tillë, kur Pajtimtari është në gjendje paafatësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët.
- Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrejtit dhe dhënien e shërbimeve.
- Autorizimi i Vodafone revokohet, i mbaron afati, anulohet ose ndryshohet tërësisht ose pjesërisht për arsye të ndryshme. Përveç sa më sipër, në rastin e Kontratës me afat të pacaktuar, Vodafone mund të zgjidhë Kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.

16. ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA PAJTIMTARI

- Gjatë afatit fillestar të Kontratës, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e menjëhershme të saj për shkaqe të arsyeshme, duke njoftuar me shkrim Vodafone.
- Në mbarim të afatit fillestar të Kontratës, Pajtimtari mund ta zgjidhë atë për çdo shkak duke njoftuar me shkrim Vodafone. Zgjidhja e Kontratës do të hyje në fuqi 30 (tridhjetë) ditë pas marrjes së njoftimit nga Vodafone. Gjithashtu, zgjidhja e Kontratës me efekt të menjëhershëm mund të bëhet për shkak të arsyeshëm duke njoftuar me shkrim Vodafone. Në përputhje me këtë nen, shkak i arsyeshëm për zgjidhjen e Kontratës është rritja e tarifave të bisedave telefonike në një përqindje më të madhe se sa përqindja vjetore e inflacionit të nxjerrë nga Banka e Shqipërisë në muajin Dhjetor të çdo viti që i paraprin rritjes. Pajtimtari mund të ushtrojë të drejtën e tij për zgjidhjen e Kontratës duke përdorur këtë shkak brenda 2 (dy) muajve nga njoftimi për rritjen e tarifave, përndryshe pajtimtari do të konsiderohet se e ka pranuar rritjen e tyre;
- Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të Kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:
 - Rritje të tarifës së një apo me shumë shërbimeve;
 - Përkeqësim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga Vodafone;

Zgjidhja e Kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër. Në këto raste pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të nenit 20.

17. MBARIMI I KONTRATËS

- Me mbarimin e kësaj Kontrate, Vodafone shkëput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti.
- Pas shkëputjes së Pajtimtarit nga rrjeti si pasojë e mbarimit të Kontratës ai është i detyruar të paguajë me kërkesë të Vodafone të gjitha shumatat e parashikuara në nenin 5 dhe të gjitha tarifatat e paguara në çastin e shkëputjes sipas listës së çmimeve. Në rast se mbarimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar të Kontratës prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh, Pajtimtari ka detyrim të paguajë tarifën mujore fikse për të gjithë periudhën 12 (dymbëdhjetë) mujore.

18. KALIMI I KONTRATËS/KALIMI I TË DREJTAVE

Pajtimtari nuk mund t'ia kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo Kontratë të tretëve, pa miratimin paraprak me shkrim të Vodafone. Vodafone nuk mund t'ia kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo Kontratë të tretëve pa pëlqimin e pajtimtarit, kur kjo mund të sjellë uljen e garancisë dhe cilësisë së shërbimeve.

19. FORCA MADHORE

Vodafone nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të Kontratës ose pamundësinë e tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e forcës madhore. Konsiderohet si force madhore: Lufta (e shpallur ose jo), fatkeqësitë natyrore, konfliktet sociale, greva, zbatim i planeve të urgjencës kombëtare ose lokale dhe kufizime të ofrimit të shërbimeve të vendosura me ligj, aktet e autoriteteve shqiptare, të huaja ose komunitare me fuqi ekzekutive, shkeljet e ligjit nga operatorët e rrejtit të telekomunikacioneve, ose nga operatorët e GSM vendas/ të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike). Pavarësisht nga rastet e forcës madhore, Vodafone do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga Kontrata.

20. NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË KONTRATËS

- Këto kushte të përgjithshme (Kushtet e përgjithshme), së bashku me formularin e pajtimtarit në rrejtin Vodafone, shërbimet, nivelin e cilësisë dhe tarifatat sipas programit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari, dhe të nënshkruar prej të dy palëve, përbëjnë Kontratën midis Vodafone dhe Pajtimtarit.
- Përcaktimet e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës dhe formulari i pajtimtarit, janë miratuar

me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr.1266, datë 28.04.2010, ndryshuar me VKD nr.1331. Datë 15.07.2010

- Kushtet (Termtat) e Përgjithshme të Kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.
- Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, Vodafone duhet:
 - Të njoftojë Pajtimtarin me Kontratë nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nëpërmjet Call Center-Shërbimi i klientit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termtat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
 - Të njoftojë Pajtimtarët me parapagim, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht ose nëpërmjet SMS/telefonatë si në piken 'i' më sipër.
- Përmirësimi i shërbimeve për pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga Vodafone pa qenë nevoja e njoftimit.
- Ndryshimet e cituara në pikën 20/d, hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga AKEP (në rast se ato janë objekt miratimi nga AKEP) ose nga Vodafone.
- Në rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Vodafone, sipas pikës 20/h, pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo Kontratës se re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo Kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.
- Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të Kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 20/d, pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zëvendësimin e Kontratës dhe ta anulojë Kontratën duke njoftuar Vodafone me shkrim ose në zyrat e 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.

21. NJOFTIMI

Pajtimtari është i detyruar të njoftojë Vodafone mbi të gjitha ndryshimet e të dhënave në formularin e kërkesës për pajtimtar. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat ose dokumentet e tjera do të dërgohen në adresën e vjetër. Çdo njoftim i dërguar Pajtimtarit nga Vodafone në përputhje me Kontratën do të vlerësohet sikur është marrë brenda 48 orëve nga data e dërgimit. Për sa i përket dërgimit të faturave nëpërmjet shërbimit postar ose shërbimeve të tjera, ato do të vlerësohen se janë marrë 10 (dhjetë) ditë nga data e lëshimit të tyre. Të gjitha afatet kohore të ditës të përcaktuara në këtë Kontrate janë të shprehura në ditë kalendarike.

22. TËRËSIA E MARRËVESHJES

Kjo Kontratë është marrëveshje e plotë dhe e vetme ndërmjet Vodafone dhe Pajtimtarit dhe zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme gojore ose me shkrim të Vodafone.

23. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

Kjo Kontratë i nënshtrohet legjislacionit në fuqi të Republikës së Shqipërisë. Çdo marrëveshje ndërmjet Vodafone dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirëkuptim, do t'u paraqitet për zgjidhje gjykatave kompetente shqiptare. Vodafone detyrohet të pranojë dhe të shqyrtojë çdo kërkesë të Pajtimtarit dhe të zgjidhë çdo çështje që ka lidhje me dhënien e shërbimeve veçanërisht për çmimet, cilësinë e shërbimeve, ndërprerjen e shërbimeve, kërkesë për dhënien e shërbimeve ose lidhjen në rrejt, sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkangjitur kësaj Kontrate. Vodafone detyrohet të mbajë një dosje të të gjitha ankesave dhe kërkesave të pajtimtarëve e cila tregon nëse ato janë zgjidhur dhe kohën që kërkohet për këtë. Dosja ruhet për një periudhë prej të paktën dy vjetësh. Vodafone detyrohet të ruajë për një afat se paku dy vjeçar kopjen e faturave dhe t'u japë sqarime pajtimtarëve që kanë ankesa për faturimet.

24. VLEFSHMËRIA/AFATI

24.1 Kjo Kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të Kontratës prej pajtimtarit. Nëse pajtimtari nuk ka njoftuar Vodafone me shkrim ose në zyrat e saj, se nuk dëshiron vazhdimin e Kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjetë) mujor, Kontrata kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar.

24.2 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të Kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë Kontratë.

24.3 Në rast se Vodafone do të ofrojë për Pajtimtarët shërbime të tjera, apo programe tarifore/oferta specifike të tilla të cilat do të kenë si element të domosdoshëm të tyre detyrimin për të përdorur shërbimet për një periudhë të caktuar, atëherë rregullat e parashikuara nga këto kushte të përgjithshme do të zbatohen për aq sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristike e marrëdhënies së posaçme midis Vodafone dhe Pajtimtarit.

25. NJOHJA E KUSHTEVE NGA PAJTIMTARI DHE DHËNIA E GARANCIVE PREJ TIJ

Pajtimtari është plotësisht në dijeni të kushteve të kësaj Kontrate dhe pranon pa rezervë se kushtet e përgjithshme të Kontratës së bashku me listen e çmimeve dhe tarifave të Vodafone në fuqi, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të Vodafone, të kryera sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj Kontrate, përbëjnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve të telekomunikacioneve prej Vodafone dhe faturimin përkates të Pajtimtarit.

Kjo Kontratë me gjithë elementet e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban Vodafone dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

PAJTIMTARI

Mora dijeni të plotë dhe pranoj të gjitha kushtet e kësaj Kontrate.

Për dhe në emër të Vodafone
firma-vula

Pajtimtari
firma

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet baze dhe shtesë të ofruara nga Vodafone dhe të zgjedhura nga pajtimtari, tarifatat përkatëse të shërbimeve dhe mënyra e tarifimit.

Pajtimtari mund të informohet rreth tarifave të planeve tarifore nëpërmjet faqes së Internetit ose në Dyqanet Vodafone.



Aneks 2 UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten:
 - a. Nëpërmjet numrit 149 për "Defekte teknike";
 - b. Nëpërmjet numrit 149 për "Ankesë për faturim";
 - c. Nëpërmjet dyqaneve Vodafone ku merret deklaram shkresor për ankesën;
 - d. Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme;
 - e. Me email në adresën Customercomplaint.al@Vodafone.com
 - f. Me fax në numrin 042283550.
2. Afati i paraqitjes së ankesave është:
 - a. Ankesat për "Defekte Teknike" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh);
 - b. Ankesat për vendimet apo veprimet e Vodafone për aksesin apo veprimin të kryer nga Vodafone brenda afatit të përcaktuar në vendim;
 - c. Ankesat për faturim paraqiten deri në fund të afatit të pagesës të faturës së ankimuar;
 - d. Ankesa për mos riparim të defekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të Kontratës;
 - e. Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin paraqiten sa më parë.
3. Ankesat , në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Vodafone, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform regullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e pajtimit;
4. Afati i informimit me shkrim të pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d, dhe 2.e është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre;
5. Vodafone mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference;
6. Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në Kontrate për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në gjykatë për vendimin e marrë nga Vodafone.