

## **VODAFONE ALBANIA SHA**

### **TERMAT E PËRGJITHSHME TË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË TELEFONISË SË LËVIZSHME PËR PAJTIMTARIN**

#### **HYRJE**

Këto terma të përgjithshme të ofrimit të shërbimeve së bashku me formularin e pajtimit në rrjetin VODAFONE, dhe tarifatat e shërbimeve sipas planit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari dhe të nënshkruara prej të dy palëve, përbejnë “Kontratën” midis VODAFONE Albania SHA (më poshtë referuar “VODAFONE”) dhe kërkuarit, qoftë ky individ, person fizik apo përfaqësues i autorizuar i personit juridik (më poshtë referuar “Pajtimtari”). Këto Terma të Përgjithshme lexohen dhe interpretohen në lidhje të ngushtë me të gjitha kushtet e tjera të veçanta të zbatuara nga VODAFONE dhe të bëra publike për Pajtimtarët, për shërbime, produkte apo oferta të tjera.

#### **1. PËRKUFIZIME**

- a) ‘VODAFONE ALBANIA SHA’ 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 te njëjtën datë të Gjykatës së Rrethit Tirane.
- b) ‘Pajtimtar’ është individi, personi fizik ose juridik, që ka lidhur Kontratën.
- c) ‘Pajtimtar me parapagim’ është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që përfiton.
- d) ‘Autorizimi’ përfshin Autorizimin e Përgjithshëm dhe Autorizimet Individuale lëshuar Sipermarresit të Rrjetit dhe Shërbimeve të Telefonisë së Lëvizshme në Republikën e Shqipërisë – VODAFONE Albania lëshuar nga AKEP në kuptim të legjislacionit në fuqi.
- e) ‘Shërbime’ janë shërbimet bazë të komunikimit me zë/SMS dhe të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të VODAFONE në varësi

të planit të zgjedhur tarifor, të ofruara nga VODAFONE në përputhje me Autorizimin përkatës.

- f) 'Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual' është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm të pajtimtarët/përdoruesit e tjerë ose të VODAFONE, me përjashtim të dëmit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e 'Forcës madhore'.
- g) 'Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual' është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.
- h) 'Tarifa e Thirrjes' është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve në planin tarifor që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.
- i) '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.
- j) 'Pagesa Fikse Mujore' është shuma që i faturon Pajtimtarit nga VODAFONE çdo muaj me paspagim për mbajtjen e tij në rrjetin VODAFONE në përputhje me listën e çmimeve të Planit tarifor, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- k) 'Taksa të pajtimtarit për përdorimin e telefonisë së lëvizshme' janë taksat që i paguhen shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi.
- l) '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 pajisjes fundore të Pajtimtarit me rrjetin VODAFONE. Karta SIM duke u vendosur brenda pajisjes fundore nëpërmjet një foleje të posaçme, bën të mundur lidhjen, komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme celulare të aktivizuar.
- m) 'Lidhja' është lidhje e pajisjes fundore me sistemin.

- n) ‘Ndërprerje/Blokim’ (këtej e tutje përdorur së bashku ose veç e veç) është heqja e përkohshme e të 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.
- 1) “Oferta promovionale” janë ofertat në diskrecionin e VODAFONE të cilat nuk janë të përfshira në planin tarifor bazë, të ofruara për Pajtimtarët kundrejt një çmimi, të cilat mund të përmbajnë, por pa u kufizuar në, minuta (kombëtare, ndërkombëtare apo brenda grupit/rrjetit), SMS, MB/GB Internet.
- o) ‘Shkëputja/terminimi’ është heqja përfundimtare e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet VODAFONE bashkë me numrin e tij të telefonit.
- p) Shërbime të tjera (shitesë), janë ato shërbime që përfshijnë, por pa u kufizuar në, roaming, shërbime me vlerë të shtuar (VAS), etj., të ofruara nga VODAFONE të cilat rregullohen nga këto terma të përgjithshme dhe kushte të tjera shitesë të bëra publike nga VODAFONE herë pas here.
- q) ‘Thirrjet ndërkombëtare’ janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fiks ose celulare jashtë shtetit.
- r) “Titujt” janë emërtimet e neneve të Termave të Përgjithshme të cilat janë vetëm orientuese dhe nuk ndikojnë në interpretimin e përmbajtjes së tyre.
- s) ‘Plani tarifor’ është lista e çmimeve të shërbimeve të ofruara (bashkangjitur kësaj Kontrate)
- t) ‘Afati fillestar’ është afati kohor më i shkurtër 12 (dymbëdhjetë) ose 24 (njëzet e katër) muaj i kontratës.

## **2. PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM**

- a) Çdo individ, person fizik apo juridik, ka të drejtë të kërkojë që brenda një afati të arsyeshëm nga koha e paraqitjes së kërkesës së tij për

pajtim dhe radhës së trajtimit të kërkesave, të përdorë shërbimet që ofrohen nga VODAFONE.

- b) VODAFONE ka të drejtë që në çdo kohë të marrë masa objektive dhe të paanshme për t'u mbrojtur nga reziku i borxheve të këqija, masa të cilat duhet të merren në përpjestim të drejtë me rezikun dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- c) VODAFONE është i detyruar të japë vetëm ato shërbime dhe të ofrojë mbulim sipas përcaktimeve të Autorizimit/eve dhe Vendimeve të lëshuara nga AKEP, në përputhje me Ligjin dhe Rregulloret në fuqi, këto Terma dhe Formularin për Pajtim, me kusht që formulari të jetë nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga VODAFONE.
- d) VODAFONE ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore, të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit dhe/ose pasaportës për jashtë shtetit, të ekstraktit të regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Regjistrimit, kur pajtimtari është person fizik ose person juridik, dokumentin e identifikimit të përfaqësuesit ligjor të personit juridik, fotokopje të librezave të telefonit ose të energjisë elektrike ose dokumentave të tjera, dhe ka të drejtë 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.
- e) Pajtimtari nuk ka detyrim të paguajë asnjë lloj shume pa u bërë lidhja dhe nënshkrimi i Kontratës nga të dy palët.

### **3. LIDHJA ME RRJETIN DHE DHËNIA E SHËRBIMEVE**

- a) Në përputhje me termat e mësipërme VODAFONE do të realizojë lidhjen fillestare në rrjetin e tij jo më vonë se 3 (tre) ditë kalendarike, do të mbajë në rrjet pajisjet fundore të Pajtimtarit si dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në

përfundimin/zgjidhjen e Kontratës, me përjashtim të rasteve të parashikuar në nenin 13.

- b) VODAFONE garanton që cilësia e shërbimeve të ofruara dhe mbulimi do të jenë në përputhje me legjislacionin, standartet rregullatore në fuqi të AKEP dhe Autorizimet e mbajtura nga VODAFONE. Sidoqoftë, cilësia e shërbimit dhe ofrimi i tyre ndikohet dhe nga një sërë faktorësh të tjerë që janë jashtë kontrollit të VODAFONE (si p.sh. distanca nga stacioni bazë, agjentët atmosferike, kapaciteti i pajisjes fundore, etj.). Shpejtësia e internetit të përdorur në pajisjen fundore mund të luhatet rast pas rasti, si pasojë e një sërë faktorësh, përfshirë faktorë të jashtëm prandaj VODAFONE nuk mundet të garantojë shpejtësi maksimale transmetimi të internetit në çdo kohë. VODAFONE publikon parametrat e cilesisë së shërbimit sipas përcaktimeve të AKEP dhe ato mund të aksesohen në faqen web [www.vodafone.al](http://www.vodafone.al) apo duke telefonuar nëpërmjet Shërbimit të Klientit.
- c) VODAFONE do të pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM nëpërmjet së cilës mundësohet përdorimi i shërbimeve të ofruara dhe do të njoftojë atë për numrin përkatës të lidhjes së tij, si dhe do t'i japë atij udhëzimet përkatëse për përdorimin e shërbimeve të ofruara.
- d) Pas marrjes së kartës SIM, Pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ka ajo për qëllimin e Kontratës. Pranohet shprehimisht nëpërmjet nënshkrimit të Kontratës së Pajtimtari nuk fiton të drejtën e pronësisë 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 kur këto dëmtime vijnë si pasojë e veprimeve apo mosveprimeve të pakujdesshme ose të vullnetshme të pajtimtarit
- e) Të gjitha komunikimet e kryera nëpërmjet kartës SIM do të konsiderohen si të kryera nga vetë pajtimtari apo me pëlqimin/miratimin e tij. Si rrjedhim, pajtimtari do të jetë përgjegjës

sipas këtyre Termave dhe legjislacionit në fuqi për përdorimin e kartës së tij SIM.

- f) 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 pjesëshëm të kartës, të dëmshpërblejë VODAFONE për dëmet e shkaktuara.
- g) 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 përkundrejt çmimit të zëvendësimit të Kartës SIM sipas listës së çmimeve që janë në fuqi në kohën e rilidhjes.
- h) Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij, nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër. Pajtimtari është përgjegjës ekskluzivisht për të përdorur numrin e dhënë në përdorim në përputhje me këto Terma dhe legjislacionin në fuqi. Në rastin e mbarimit të afatit të Kontratës ose të zgjidhjes së saj, për çfarëdolloj arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht VODAFONE bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me atë numër. Rikalimi kryhet automatikisht, pa qënë nevoja e njoftimit me gojë ose me shkrim nga asnjëra palë. VODAFONE ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, ku kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të rrjetit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi. Në rast se një apo disa numra telefoni qëndrojnë të palidhur në rrjet ose pushojnë së qeni të lidhura për arsye të ndryshme për 6 (gjashtë) muaj rradhazi, VODAFONE mund t'i tërheqë dhe t'ia caktojë ato një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.

- i) Në datën e shkëputjes nga rrjeti zgjidhet automatikisht dhe Kontrata në lidhje me këtë numër.
- j) Pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e bartjes të numrit të dhënë nga VODAFONE në një sipërmarrës tjetër të komunikimeve elektronike në RSH dhe përdorimin e shërbimeve të sipërmarrësit tjetër sipas kuadrit rregullator përkatës për bartjen e numrit. Bartja do të përfundojë Kontratën e pajtimtarit me VODAFONE, por nuk do të përfundojë detyrimet kontraktore të cilat tashmë ekzistojnë.
- k) VODAFONE, për të garantuar që shërbimet që u ofrohen pajtimtarëve të mos ndikohen nga nje grup i vogël përdoruesish apo për shkak të një oferte promovionale të caktuar, të cilat rrisin kërkesën për burimet e rrjetit (p.sh. përdorim i një kapaciteti të madh transmetimi, apo volume shumë të mëdha thirrjesh për periudha të tejkgjatura), kontrollon performancën e rrjetit në mënyrë të vazhdueshme. Përdorues të tillë mund të kenë kufizime në momente piku, në rast mbi-ngopje të kapaciteteve të rrjetit dhe në raste të tjera objektive ose të përcaktuara me ligj.
- l) Shërbimi objekt i kësaj kontrate nuk garanton 'thirrjet mbi internet' ose 'file sharing'. VODAFONE, në diskrecion të tij, mund t'i ofrojë këto shërbime nëpërmjet planeve të caktuara tarifore, që do t'i njoftohen pajtimtarit rast pas rasti në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe që janë objekt i kushteve të veçanta.
- m) VODAFONE do të bëjë publik dhe transparent informacionin e nevojshëm për çdo kusht tjetër, përveçse sa parashikohet në Kontratë, që kufizon aksesin në dhe/ose përdorimin e shërbimeve të ofruara pajtimtarit, përsa lejohet nga legjislacioni në fuqi, si edhe çdo informacion për kufizime të mundshme të vendosura lidhur me përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari.

#### 4. TARIFAT

- a) VODAFONE do të përcaktojë përmbajtjen e faturave, me kusht që të kenë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyre të tillë, që të llogarisë shumën e duhur që do të faturojë 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.
- b) Për çdo komunikim të kryer, Pajtimtari faturohet në përputhje me planin tarifor që është në fuqi sipas rastit. VODAFONE do t'i faturojë Pajtimtarit në përputhje me planin tarifor të VODAFONE dhe të rëna dakort në Kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës, apo ndryshimeve të saj.
- c) Matjet dhe faturimi përkatës nga VODAFONE janë të natyrës përfundimtare, pa paragjykuar të drejtën e pajtimtarit për t'u ankuar. Nëse VODAFONE aplikon një tarifë minimale për secilin sesion përgjatë përdorimit të pajisjes dhe ky sesion përfundon për çfare do lloj arsye, VODAFONE rezervon të drejtën të tarifojë sërish tarifën minimale në rast se lidhja ri-vendoset.
- d) Çdo grup prej 160 karakteresh (ose pjesë e tij) e secilit mesazh SMS do të tarifohet si një mesazh i vecantë.
- e) Shërbimet dhe tarifatat e tyre, të ofruara nga VODAFONE dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
- f) Tarifatat dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të legjislationit në fuqi.
- g) Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshem 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 Aneksin 1 në kohën e nënshkrimit të Kontratës, konsiderohet



ndryshim i kushteve të Kontratës, dhe VODAFONE ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi.

- h) Aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga VODAFONE:
  - i. 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;
  - ii. 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.
- i) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- j) VODAFONE ruan të drejtën për të përcaktuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e pajtimtarëve në ofertat promovionale. Ofertat promovionale i bëhen me dije Pajtimtarit nëpërmjet mjeteve të informimit publik. Blerja e ofertave mund të bëhet nëpërmjet një apo disa mjeteve (përfshirë por pa u kufizuar në aplikimet online) të vendosura në dispozicion të pajtimtarëve nga VODAFONE dhe në diskrecion të plotë tij.
- k) Me zgjidhjen e kontratës pas kalimit të afatit fillestar, 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**

- a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë VODAFONE, në formë parapagimi, ose pas dhënies së shërbimeve, tarifat e mëposhtme:
  - i. Tarifën e lidhjes me rrjetin (parapagim)

- ii. Pagesën fikse mujore (paspagim) e cila është proporcionale me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit deri në fund të muajit kalendarik.
- iii. Tarifën për të gjitha komunikimet thirrje, SMS dhe data si dhe tarifatat për shërbimet e tjera të dhëna nga VODAFONE, të cilat parashikohen me hollësi në planin tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari, bashkëngjitur Kontratës së Pajtimtarit në Aneksin 1.
- iv. Çdo detyrim të papaguar me përfundimin e kontratës, duke përfshirë çdo rimbursim të kostos në lidhje me pajisjet fundore, kur këto të fundit janë pjesë e planit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari.

VODAFONE do të faturojë shërbimet në çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pageses së treguar në faturë, 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 15 (pesëmbëdhjetë) ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Pajtimtari konsiderohet se merr dijeni që nga çasti kur fatura mujore është dorëzuar si më sipër.

Faturat lëshohen sipas planit tarifor në fuqi dhe përfshijnë të gjitha tarifatat fikse, tarifatat e shërbimeve bazë dhe të tjera shtesë. Faturat janë provë e plotë e detyrimit të Pajtimtarit ndaj VODAFONE. Pajtimtari mund të kryejë pagimin e faturave në dyqanet VODAFONE, nëpërmjet institucioneve bankare, instrumenteve të tjera të pagesave apo me çdo lloj mënyre tjetër e cila i bëhet me dije pajtimtarit kohë pas kohe nga VODAFONE në faturën përkatëse apo me mjete të tjera të komunikimit publik. 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 ligjor.

- b) 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 kumatën në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

- c) Për shumat e mësipërme, Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifatat/taksat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.
- d) Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtpërdrejtë të llogarisë bankare, VODAFONE nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka përkatëse.
- e) VODAFONE do t'i mundësojë, pa pagesë pajtimtarit informacionin për faturën bazë që përfshin:
  - Pagesën fikse mujore;
  - Tarifatat për njësi shërbimi;
  - Llogaritjen e pagesave;
  - Detyrime fiskale;
  - Adresa dhe afatet e shlyerjes së faturës;
  - Sanksione në raste mosshlyerje të detyrimeve (përfshirë por pa u kufizuar në, kamatë – vonesë, ndërprerje të shërbimeve, kufizime të shërbimeve, thirrje vetëm hyrese dhe thirrje dalëse vetëm për numrat pa pagesë, zgjidhje e Kontratës nga VODAFONE)
  - Trafikun kombëtar dhe ndërkombëtar, i detajuar sipas numrave të thirrur dhe kohëzgjatjes së thirrjes;
  - Pagesën për çdo shërbim dhe komunikim të kryer;
  - Numër kontakti të VODAFONE për Kujdesin ndaj Klientit për informacion për faturën.

Vodafone do i dërgojë pajtimtarit faturën e mësipërme të printuar vetëm në rast se kjo kërkohet shprehimisht nga pajtimtari.

## **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:

- a) Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna;
- b) Të lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit;

- c) Të kërkojë nga Pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishimin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë 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 t'i kërkojë VODAFONE që të vendosë kufij maksimalë të kredisë.

## **7. AKSESI NË INTERNET**

7.1 Pajtimtari nuk do të përdorë Shërbimin për:

- a) qëllime të paligjshme; për të postuar, ngarkuar ose transmetuar mesazhe, informacion ose fotografi që janë të papërshtatshme ose pornografike, kërcënuese, raciste, ofenduese, shpifëse; për të ngacmuar, kërcënuar, ose shkelur të drejtat e të tjerëve; shpërndarë viruse, ose për t'u angazhuar në ndonjë sjellje tjetër me qëllim pengimin e përdoruesve të tjerë për të përdorur dhe shijuar lirisht Shërbimin;
- b) të lejuar akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti;
- c) të shkelur të drejtat e pronësisë intelektuale të ndonjë personi tjetër, duke përfshirë të drejtën e autorit; shkelur privatësinë dhe të dhënat personale;
- d) të dëmtuar markën VODAFONE dhe reputacionin e saj.

7.2 Pajtimtari është përgjegjës për çdo keqpërdorim të Shërbimit si më sipër, edhe nëse shërbimi është përdorur nga një person i tretë. VODAFONE do të bashkëpunojë me organet përkatëse për zbatimin e ligjit në lidhje me çfarëdo hetimi ose shkelje të sigurisë të rrjetit dhe rezervon të drejtën për të zbuluar dhe ofruar këtyre organeve çdo informacion, përfshirë të dhënat personale, të pajtimtarit ashtu siç parashikohet me ligj.

7.3 Përmbajtja ofrohet për pajtimtarin "siç është" dhe VODAFONE nuk ofron garanci në lidhje me te, duke përfshirë këtu cilësinë,

përshtatshmërinë, besueshmërinë, afatet kohore, saktësinë, plotësinë dhe sigurinë, për aq sa parashikohet nga kuadri ligjor.

7.4 Me nënshkrimin e Kontratës, Pajtimtari pranon se:

- a) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për transmetimin dhe ligjshmërinë e përmbajtjes së komunikimit të ofruar nga të tretët në rrjetin e VODAFONE
- b) VODAFONE nuk ka kontroll dhe nuk mban përgjegjësi për ndonjë humbje ose dëmtim që rezulton nga përdorimi i dhe/ose faqet e internetit ose përmbajtjen që arrihet nëpërmjet Shërbimit.

7.5 Vodafone ka të drejtë të pezullojë ofrimin e Shërbimit pa njoftim paraprak me qëllim riparimin ose mirëmbajtjen e Shërbimit, për shkak të defekteve apo dëmtimeve të rrjetit, në përputhje me legjislacionin në fuqi, parashikimet e tjera në këtë Kontratë, herë pas here apo nëse kërkohet me ligj.

## **8. RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE**

VODAFONE detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të pajtimtarit në përputhje me kërkesat e legjislacionit në fuqi dhe kësaj kontrate. Konkretisht:

- a) VODAFONE nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit të VODAFONE, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
- b) VODAFONE nuk do të përhapë, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar në) të dhënat për shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur 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.
- c) VODAFONE do të mbledhë, përpunojë e përhapë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të

biznesit të përcaktuara nga VODAFONE. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, pajtimtari pranon që VODAFONE të përpunojë dhe përhapë të dhënat e tij për qëllime të biznesit 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 (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tretëve për llogari të VODAFONE, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës dhe studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, 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 proçese ligjore kundër VODAFONE si dhe përhapjen e të dhënave të tretëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

d) VODAFONE ose agjentet e tij mundën që, herë pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postës, telefonit, e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo kufizuar në: furnizimi i shërbimit të asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave, bllokimit të kartës, etj.). Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, VODAFONE mund të kontaktojë këtë të fundit nëpërmjet postës, telefonit, e-mail, apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që VODAFONE ofron. Në rast se pajtimtari vendos të mos marrë me komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagesë duke kontaktuar Shërbimin e Klientit për të bërë ndryshimet përkatëse, me kërkesë në dyqane ose nëpërmjet aplikacioneve që VODAFONE ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

e) Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit VODAFONE mund të publikojë

një ose disa nga të dhënat e tij të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera në numëratore telefonik publike që operohen nga VODAFONE, ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të komunikimeve elektronike i përcaktuar në ligj apo vendim të AKEP për publikim të numërorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korrigjimin e të dhënave të tij personale të marra dhe botuara në numëratore telefonikë.

- f) Për 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 ndodhen 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 dhe përpunojë 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 Politikën e Privatësisë së VODAFONE Group (VODAFONE Group Privacy Policy), si dhe tek marrës të tjerë të të dhënave personale, në përputhje me legjislacionin shqiptar. Gjithashtu VODAFONE për qëllime të ofrimit të shërbimit mund të kryejë transferime ndërkombëtare të të dhënave personale drejt shteteve që ofrojnë nivel të mjaftueshëm të sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave personale sipas listës së miratuar me Vendimin nr. 8, datë 31.10.2016 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjes së të Dhënave Personale ose në vende të tjera në përputhje me kërkesat e Ligjit nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar. Në cdo rast Vodafone sigurohet që të ketë një kontratë që përcakton qartë detyrimet e palëve gjatë transferimit të të Dhënave.
- g) VODAFONE merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, aktet nënligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të VODAFONE, VODAFONE siguron se ky transferim do të jetë sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar. VODAFONE do të ruajë të dhënat personale të pajtimtarit në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi dhe do t'i bëjë të vlefshme për

pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, përsa kohë që ende disponohen nga VODAFONE.

- h) VODAFONE do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendodhjen e pajtimtarit në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë përkohësisht nga përpunimi.
- i) Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarit – person fizik mund të përdoren për rigjenerimin e të dhënave nga sipërmarrësi në gjykatë, me konsensusin e shprehur të personit për këtë qëllim.
- j) VODAFONE garanton se nuk kryen përgjime të komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetëm nga organet kompetente shtetërore të përcaktuara në Ligjin Nr. 9157 datë 04.12.2013 “Për përgjimin e telekomunikimeve”( i ndryshuar)
- k) Në përputhje me parashikimet ligjore, në lidhje me të dhënat personale që përpunohen nga VODAFONE, ju në cdo kohë keni të drejtat si vijojnë:
  - a) e drejta për akses, b) e drejta për të kërkuar bllokimin, korigjimin ose fshirjen, c) e drejta për të mos qenë pjesë e vendimarrjeve automatike, d) e drejta për të kundërshtuar dhe dh) e drejta për tu ankuar. VODAFONE brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës do ju dërgoj informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në cdo rast për ekzekutimin e kërkesave Vodafone mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e saktë tuaj për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.
- l) Më tepër informacion rreth mënyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale mund të gjeni në Rregulloren e Privatësisë të publikuar në faqen web të VODAFONE. Parashikimet e këtij neni dhe ato të Rregullores së Privatësisë përbëjnë dakordësinë e plotë ndërmjet palëve rreth përpunimit të të dhënave personale.

## **9. PËRDORIMI I SHËRBIMEVE ME VLERË TË SHTUAR DHE LOJËRAT PROMOCIONALE**

- 9.1 VODAFONE i ofron Pajtimtarit nëpërmjet pajisjes fundore të përshtatshme, Shërbimet me Vlerë të Shtuar të cilat ajo është e autorizuar të ofrojë nga AKEP ose shërbime të të tretëve me të cilët VODAFONE ka lidhur marrëveshje (më poshte “Shërbime me Vlerë të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo



ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, këto terma të përgjithshme dhe formularin e pajtimit.

- 9.2 Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren “siç janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.
- 9.3 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 nxjerrë informacione që çënojnë çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyejnë personalitetin e të tretëve apo çënojnë në çfarëdolloj mënyre të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bien ndesh me ligjin, c) të mashtrojë 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 ndërmarrë promovim reklamash të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam), g) të zbulojë informacione që përmbajnë të dhëna personale.
- 9.4. Të miturit ndalohet 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 lojra. Me qëllim mbrojtjen e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla nga VODAFONE dhe/ose ofrues 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 kur shërbimi me vlerë të shtuar ofrohet prej VODAFONE.
- 9.5 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.

## **10. DETYRIMET E VODAFONE**

10.1. VODAFONE detyrohet t'i shpjegojë Pajtimtarit përpara nënshkrimit të formularit të kërkesës për pajtim, për termat e përgjithshme të ofrimit dhe të përdorimit të shërbimeve të përcaktuara nga VODAFONE në Kontratë, afatin e saj, mënyrën e zgjidhjes së Kontratës, rregullat e përdorimit të kartës SIM, tarifat, veçoritë e sistemit, cilësinë e shërbimeve dhe zonën e mbulimit me shërbime.

10.2. VODAFONE përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimeve në pjesë të tjera të kësaj Kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:

10.2.1 T'i vendosë në dispozicion Pajtimtarit një kopje të Kontratës në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

10.2.2 Me kërkesën e pajtimtarit dhe kur kjo është e mundur, bën Kontratën të disponueshme për pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.

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

i informacion të plotë dhe të qartë, për planet 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 aplikuara.

ii Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda, intervale kohore, Gb/Mb/Kb etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj.

iii Shërbimet e tjera të përfshira në paketën e zgjedhur.

- 10.2.4 T'i mundësojë pajtimtarit akses pa kufizim në shërbimet e emergjences, informacion për këto shërbime, si dhe një numër telefonik, sipas përcaktimeve ligjore dhe rregullatore në fuqi.
- 10.2.4.1 Nëse kryhet një telefonatë në numrin e emergjences 112 nepermjet shërbimit Wi-Fi- calling, telefoni do të tentojë se pari të kryejë këtë telefonatë duke përdorur një rrjet celular normal. Nëse nuk ka asnjë rrjet celular të disponueshëm, thirrja do të drejtohet përmes shërbimit Wi-Fi-calling dhe shërbimet e urgjencës nuk do të jenë në gjendje të identifikojnë vendndodhjen e pajtimtarit automatikisht. Pajtimtari do të duhet të informojë gojarisht mbi vendndodhjen e tij.
- 10.2.5 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr.9918 dhe aktet nën-ligjore të tij.
- 10.2.6 Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të VODAFONE.
- 10.2.7 Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit (bartja e numrit), dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të ofruara nga operatorë të tjerë, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.
- 10.2.8 Të përpiqet maksimalisht të japë shërbimet e saj 24 orë në ditë dhe për 365/6 ditë në vit, me përjashtim të rasteve të Forces Madhore ose rastit kur VODAFONE kryen riparime për mirëmbajtjen e rrjetit dhe mund të ndërpresë shërbimet për një afat kohor prej jo më shumë se 6 (gjashtë) orë në vit, e programuar në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime të pajtimtarët, dhe duke i lajmeruar këta të fundit publikisht;
- 10.2.9 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, VODAFONE ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP dhe pajtimtarët. Ky njoftim të bëhet :
- 10.2.9.1 të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi,

modernizimi ose mirëmbajtjeje të rrjetit.

10.2.9.2 sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

10.2.10 Të lajmerojë pajtimtarin nëpërmjet telefonit, email-it, në faqen e tyre apo në pikat e shitjes:

10.2.10.1 Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontroleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara, si dhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit të tij efektiv.

10.2.10.2 Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkëqësive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më të shkurter të jetë e mundur.

10.2.10.3 Për rezikun dhe/ose prishjen/cenimin e sigurisë dhe integritetit të rrjetit dhe implikimeve nga kjo të mbrojtjes së privatësisë dhe të dhënave personale, mjetet financiare të duhura për riparim dhe shpenzimet e lidhura me to në një periudhe sa më të shpejtë të jetë e mundur.

10.2.11 Të ndryshojë numrin e pajtimtarit për arsye teknologjike duke e njoftuar me shkrim (letër ose SMS) 30 (tridhjetë) ditë përpara.

10.2.12 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimet e transparences, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtareve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe kushteve të tjera objektive të përcaktuar në diskrecionin e plotë të VODAFONE.

## **11. PËRGJEGJËSIA NDAJ PAJTIMTARIT/ PROCEDURAT PËR KTHIMIN E PARAVE**

VODAFONE ka përgjegjësi:

- a) kur rrjeti i tij nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë prej më shumë se 24 (njëzet e katër) orë në vazhdimësi, përjashtuar rastet e forcës madhore. VODAFONE do t'i zbresë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të VODAFONE;
- b) 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 paguajë Pajtimtarët në bazë 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. Për aq sa lejohet nga legjislacioni në fuqi, kjo pagesë përfaqëson dëmshpërblimin e plotë dhe përfundimtar të VODAFONE ndaj pajtimtarit për vonesat e parashikuara në këtë nen. Kreditimi duhet të përshkruhet qartë në faturën e lëshuar në kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit;
- c) Kur pas shqyrtimit të ankeses së pajtimtarit ka rezultuar se pajtimtari është mbitarifuar nga VODAFONE. Në këto raste VODAFONE do të rimbursojë pajtimtarin duke e zbritur shumën e mbitarifuar nga pagesa fikse mujore e planit tarifor/shërbimit në faturën e muajit pasardhës.
- d) Dëmshpërblimi 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.

## **12. TË DREJTA DHE DETYRIME TË PAJTIMTARIT PËR PËRDORIMIN E SHËRBIMEVE NËPËRMJET PAJISJEVE FUNDORE TË PAJTIMTARIT**

Mënyra e përdorimit të shërbimeve nëpërmjet pajisjeve fundore të Pajtimtarit bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi. Përveç sa më sipër, Pajtimtari detyrohet:

- a) Të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin

shërbimet e dhena ose pajisjet për qëllime të dëmshme, mashtruese, fyese ndaj të tretëve apo që bien në kundërshtim me moralin ose ligjin;

- b) 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 pajtimtarëve të tjerë VODAFONE, përveçse me miratimin me shkrim të VODAFONE;
- c) T'i përmbahet udhëzimeve të VODAFONE dhe të autoriteteve përkatëse për mënyrën e përdorimit të shërbimit dhe pajisjeve fundore nga pajtimtari ose për çështje të tjera;
- d) Të mos ofrojë/rishesë të tretëve për arsye përfitimi kartën SIM ose shërbime të tjera të ofruara nga VODAFONE.
- e) T'i japë VODAFONE të gjithë informacionin e duhur lidhur me të dhënat personale të nevojshme për lidhjen e Kontratës së Pajtitimit. Për këtë qëllim pajtimtari duhet të njoftojë me shkrim VODAFONE për ndonjë ndryshim të të dhënave të tij identifikuese menjëherë dhe në çdo rast jo më vonë se brenda 10 ditëve nga momenti i ndryshimit të këtyre të dhënave;
- f) Të përdorë vetëm pajisje fundore të miratuara për sistemin dhe që janë në përputhje me kuadrin rregullator në fuqi dhe të mbetet i vetmi përgjegjës për mënyrën e përdorimit të pajisjes.
- g) T'i paguajë VODAFONE të gjitha shumatat 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 shërbimit 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;
- h) Pajtimtari ka detyrimin të përdorë shërbimet në përputhje me ligjin dhe manualin ose udhëzimet përkatëse.
- k) Përzgjedhja e një plani tarifor ose blerja nga Pajtimtari e një oferte promovionale që përfshin transmetim të dhënash/akses në internet, konsiderohet dhënie miratimi që VODAFONE të konfigurujë kartën SIM dhe pajisjen fundore të pajtimtarit për të përdorur shërbimin e transmetimit të të dhënave dhe aksesit në internet. Në rast se pajtimtari zgjedh të mos marrë shërbimin e transmetimit të të dhënave dhe aksesit në internet, mund ta kërkojë në çdo moment të mëtejshëm dhe

pa pagesë duke kontaktuar Shërbimin e Klientit për të bërë ndryshimet përkatëse.

- i) Për shërbimin e të dhënave dhe aksesin në internet, do të zbatohen tarifat përkatëse të planit tarifor të zgjedhur nga vetë pajtimtari.
- j) Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e VODAFONE, ka te drejtë:
  - të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura nëpërmjet një njoftimi/kërkese me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga VODAFONE, duke respektuar kushtet e Kontratës.
  - të pezullojë përdorimin e shërbimeve me dëshirën e tij pas paraqitjes së një njoftimi paraprak 10 (dhjetë) ditë kalendarike përpara datës së dëshiruar, kundrejt pagesës së tarifës së riaktivizimit në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim. Pajtimtari mund të kërkojë pezullimin e shërbimeve jo më shumë se 2 herë në vitin kalendarike dhe në periudhën e kontraktuar, vetëm nëse, do të zgjatej kjo periudhe në përputhje me rrethana të caktuara, por në çdo rast vlera totale e periudhes së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht nga VODAFONE me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e pajtimtarit. Gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit pajtimtari nuk do të jetë i detyruar për ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarifa për përdorimin e shërbimit. Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimin me vehte.
  - të kërkojë me shkrim prishjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e përcaktuara në Kontratë, në nenin 15.
  - të informohet nga VODAFONE për të gjitha ndryshimet 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 ndryshimeve.
  - të anulojë kontratën pa njoftim (paraprak) dhe pa asnjë detyrim, në rast se nuk është dakord me ndryshimin 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.

- k) Të paraqesë pranë VODAFONE kërkesën me shkrim për ndjekje të thirrjeve shqetësuese dhe/ose kërcënuese.
- l) 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 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. 9887 dhe ndryshimet përkatëse rast pas rasti.

### **13. NDËRPRERJA/SHKËPUTJA**

- a) VODAFONE mund të ndërpresë dhënien 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;
- b) Kur Pajtimtari nuk përmbush kushtet e Kontratës, (përfashtohet 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 dhënien 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 cilës ai duhet të përmbushë 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. Deri në zgjidhjen përfundimtare Pajtimtari është i detyruar të paguajë të gjitha detyrimet nëse do të përfitojë shërbime të komunikimeve elektronike të çdo lloji.
- c) Në rast se Pajtimtari nuk do të përmbushë detyrimet e tij kontraktore brenda afatit të përcaktuar nga VODAFONE në faturë, atëherë kjo e fundit ka të drejtë të ndërpresë pjesërisht dhe menjëherë në ditën pasardhëse kundrejt njoftimit përkatës me SMS ofrimin e shërbimeve pajtimtarit duke i ndërprerë kryerjen e thirrjeve/SMS dalëse dhe transmetimin e të dhënave/ aksesit në internet.
- d) VODAFONE i dërgon Pajtimtarit pa vonesë një njoftim me shkrim ose me SMS/telefonatë, me qëllim që Pajtimtari të plotësojë detyrimet kontraktore brenda një intervali kohor 15 ditor nga dita e afatit të pagesës të treguar në faturë duke e paralajmëruar për masat



kufizuese që mund të ndërmarrë VODAFONE. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesat brenda këtij afati 15 ditor nga dita e afatit të pagesës të treguar në faturë ose nuk përmbush detyrimet kontraktore, VODAFONE ka të drejtë të ndërpresë edhe kryerjen e thirrjeve hyrëse në numrin/numrat e pajtimtarit.

- e) Në rast të moskryerjes së pagesave edhe pas kryerjes së ndërprerjeve të shërbimit sipas pikave c) dhe d) të këtij Neni, VODAFONE rezervon të drejtën të ndërpresë përfundimisht

shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit duke i dërguar një lajmërim me shkrim (SMS apo Letër). Në këtë rast Kontrata e Pajtimit do të konsiderohet e zgjidhur pas kalimit të afatit 3 (tre) ditor nga data e depozitimit të lajmërimit me shkrim në adresën e pajtimtarit.

- f) VODAFONE nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e Kontratës nga ana e Pajtimtarit:
- a. Shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit.
  - b. Shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- g) Nëse Pajtimtari kundërshton shumën e faturuar, VODAFONE mund të mos veprojë sipas pikës d) të këtij neni deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor.
- h) Nëse është teknikisht e mundur, VODAFONE është e detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që pajtimtari ka shkelur kushtet e Kontrates, përveç rasteve kur pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- i) VODAFONE nuk do të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/Kontratës.
- j) VODAFONE ka të drejtë të ndërpresë menjëherë 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 përfitimin abuziv nga rrjeti i VODAFONE pa pëlqimin e saj, duke përfshirë, por pa u kufizuar në, si:
- (i) 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;
  - (ii) Për përdorimin e shërbimit për të kryer thirrje drejt/nga Mobile Gateëay, 'SIM box' apo pajisje të ngjashme apo të lidhura me to;
  - (ii) Për ridrejtimin/ri-rrugëzimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimit në shërbimet e VODAFONE;

- (iii) Për të fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime;
- k) 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 dhënien e informacionit të saktë të kërkuar prej Pajtimtarit;
- l) Me përjashtim të rasteve të shkëputjes nga rrjeti (pika 14), 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 ankimimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tij dhe njoftimi me shkrim i Pajtimtarit. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në ligj dhe në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohe pranë AKEP ose në gjykatë për vendimin e marrë nga VODAFONE.

#### **14. ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA VODAFONE**

- 14.1 Pavarësisht nga tërësia e të drejtave VODAFONE mund të zgjidhë menjëherë Kontratën, pa patur detyrim dëmshpërblimi, duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:
- (i) Në rastin kur pajtimtari kryen kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme në lidhje me detyrimet kontraktuale dhe/ose Termat e Përgjithshme.
- (ii) Pajtimtari nuk përmbush ndonjë detyrim tjetër që rrjedh nga një Marrëveshje tjetër ndërmjet Pajtimtarit dhe VODAFONE.
- (iii) Përveç parashikimeve të nenit 13, kur në çdo rast Pajtimtari nuk paguan detyrimet pas kalimit të afatit prej 2 (dy) muajsh nga data e përcaktuar në faturë.
- (iv) 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 paaftësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët.

- (v) Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.
- (vi) Autorizimi i VODAFONE revokohet, i mbaron afati, anulohet ose ndryshohet tërësisht ose pjesërisht për arsye të ndryshme.
- (vii) Përveç sa më sipër, në rastin e Kontratës me afat të pacaktuar, VODAFONE mund të zgjidhe Kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.

14.2 Mosushtrimi i të drejtave sipas këtij neni nga VODAFONE, nuk përben heqje dorë për ushtrimin e këtyre të drejtave.

## **15. ZGJIDHJA E KONTRATES NGA PAJTIMTARI**

- a) Gjatë afatit fillestar të Kontratës, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e menjëhershme të saj për shkaqe të arsyeshme, duke njoftuar me shkrim VODAFONE.
- b) 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 arsyeshem duke njoftuar me shkrim VODAFONE. Në përputhje me këtë nen, shkak i arsyeshem për zgjidhjen e Kontrates përfshirë por pa u kufizuar, është rritja e tarifave të shërbimeve të ofruara 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;
- c) Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhe Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e ndryshimit/zëvendësimit të Kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:
  - Rritje të tarifës së një apo më 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.

## **16. KUFIZIMI I PËRGJEGJËSIVE**

- a) VODAFONE nuk mund të garantojë gjithmonë dhe në çdo rast që ofrimi i shërbimeve dhe/ose produkteve të VODAFONE objekt i kësaj Kontrate do të jetë i pandërprerë, i sigurtë dhe pa gabime apo që do të përmbushë cilëndo kërkesë specifike të pajtimtarit. Në raste të caktuara cilësia dhe ofrimi i shërbimeve kushtezohet nga disa faktorë si, përfshirë por pa u kufizuar në, kushtet atmosferike dhe gjeografike, kapacitetet funksionale të pajisjes fundore, distanca nga stacionet bazë, apo faktorë të tjerë që janë jashtë kontrollit të VODAFONE.
- b) Pajtimtari mund të përdorë shërbimin edhe jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë, nëse kjo është rënë dakord paraprakisht mes palëve në Kontratë, megjithatë aksesit në rrjetin lokal do të varet nga marrëdhëniet e VODAFONE dhe operatorit të tretë, dhe kjo nuk përbën një kusht thelbësor të shërbimeve që ofrohen nëpërmjet kësaj Kontrate. Në këtë rast Vodafone do të aplikojë tarifën sipas listës së cmimeve dhe planeve tarifore përkatëse.
- c) Për aq sa e lejon kuadri ligjor, VODAFONE nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë humbje apo dëmtim (direkt apo indirekt), e parashikuar ose jo, përfshirë por pa u kufizuar në humbje fitimi, të dhënash, të ardhurash apo pritshmëri biznesi që mund të vijnë si pasojë e:
  1. Forcës madhore; Konsiderohet si forcë madhore Lufta (e shpallur ose jo), fatkeqësitë natyrore, konfliktet sociale, greva, zbatimi 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 rrjetit të komunikimeve elektronike, ose nga

- operatoret vendas/ të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike).
2. Çdo ndërhyrjeje te paligjshme ose të paautorizuar e aksesit në rrjet, shërbim, apo pajisjen e VODAFONE nga pajtimtari apo të tretët;
  3. Çdo pezullimi të ligjshëm të shërbimit apo përfundimi të Kontratës;
  4. Çdo humbje, vjedhje, apo keqpërdorim i kartës SIM apo pajisjes fundore nga ana e Pajtimtarit;
  5. Cilësisë dhe disponibilitetit të shërbimeve
- d) Nëpërmjet nënshkrimit të Kontratës pajtimtari njeh dhe pranon që përmbajtja e komunikimit mund të jetë e mbrojtur nga ligji për të drejtat e autorit, ligji për pronësinë intelektuale dhe aktet ligjore/nënligjore në zbatim të tyre. Pajtimtari zhvesh VODAFONE nga çdo përgjegjësi në lidhje me këtë. Pajtimtari pranon që mbetet përgjegjës dhe garanton që nuk do të deformat, përshtasë, apo modifikojë përmbajtjen e komunikimit pa pëlqimin paraprak të mbajtësit të këtyre të drejtave.
- e) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për përmbajtjen e komunikimit të marrë/dërguar nga pajtimtari (përfshirë përmbajtjen me virus apo të paligjshme) të ofruar nga persona të tretë. VODAFONE nuk garanton cilësinë, korrektësinë, tërësinë apo përshtatshmërinë e përmbajtjes së komunikimit dhe nuk do të mbahet përgjegjës për çfarëdo lloj ankese/padie në lidhje me të. Disa lloj përmbajtjesh komunikimi, mbeten subjekt i kapacitetit të pajisjes fundore të pajtimtarit.

## **17. MBARIMI I KONTRATËS**

- a) Me mbarimin ose zgjidhjen e kësaj Kontrate, VODAFONE shkëput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti.
- b) Pas shkëputjes së Pajtimtarit nga rrjeti si pasojë e mbarimit të Kontratës, ai është i detyruar të paguajë me kërkesë të VODAFONE të gjitha shumat e parashikuara në nenin 5 dhe të gjitha tarifat e papaguara në çastin e shkëputjes sipas listës së çmimeve. Në rast se mbarimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari para përfundimit të afatit fillestar të Kontratës prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh ose 24 (njëzet e katër) muajsh, Pajtimtari ka detyrim të paguajë tarifën mujore fikse

për të gjithë periudhën 12 (dymbëdhjetë) ose 24 (njëzet e katër) mujore sipas rastit.

- c) Bartja e numrit të një operator tjetër do të përfundojë Kontratën e pajtimtarit me VODAFONE, por nuk do të përfundojë detyrimet kontraktore të cilat tashmë ekzistojnë. Pajtimtari është i detyruar të paguajë (shlyejë) çdo detyrim që del nga kjo kontratë përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje. Pajtimtari duhet të paguajë VODAFONE të gjitha faturat e papaguara që dalin nga kjo Kontratë përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje. Pajtimtari duhet të përfundojë të gjitha detyrimet që vijnë si rezultat i përfitimeve të marra nga kjo Kontratë ekzistuese, që përfshijnë aparate telefonike apo pajisje të ndryshme, duke rimbursuar vetëm vlerën e mbetur përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje.

## **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. TERESIA / NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË KONTRATËS**

- a) Këto terma të përgjithshme, së bashku me formularin e pajtimit në rrjetin VODAFONE, shërbimet, nivelin e cilësisë dhe tarifatat sipas planit tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari, dhe çdo ndryshim i dakordësuar prej të dy palëve në një nga mënyrat e parashikuara në ligj ose në këto terma të përgjithshme, përbejnë Kontratën midis VODAFONE dhe Pajtimtarit.
- b) Për çdo ndryshim/zëvendësim të termave 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/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- i. 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 pikën 'b' më sipër.

Përmirësimi i shërbimeve për pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga VODAFONE menjëherë pa qënë nevoja e njoftimit.

- c) Ndryshimet e cituara më lart, hyjnë në fuqi nga data nesërme e përfundimit të afatit të njoftimit sipas pikes 19/b.
- d) Në rast se pajtimtari nuk është dakord me ndryshimin e kushteve të Kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 19/b, pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë ndryshimin e Kontratës dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar me shkrim VODAFONE përpara afatit të hyrjes në fuqi të ndryshimit. Zgjidhja e Kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Në rast se Pajtimtari nuk njofton VODAFONE përse më sipër, ndryshimet do të konsiderohet të pranuar nga Pajtimtari.
- e) Palët kanë të drejtë që në çdo kohë të kryejnë shtesa dhe ndryshime në këtë Kontratë me qëllim ndryshimin e shërbimeve të ofruara/përfutuara, të mënyrës së tarifimit, si dhe të kohëzgjatjes së Kontratës. Për kryerjen e këtyre ndryshimeve Palët mund të shprehin vullnetin e tyre përmes bisedave telefonike të regjistruara me Shërbimin e klientit të VODAFONE, konfirmimit përmes postës elektronike, si dhe aplikacioneve digjitale. Kur ndryshimet në Kontratë janë kryer përmes shprehjes së vullnetit në një nga format e mësipërme, Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë heqjen dorë nga këto ndryshime dhe rikthimin e marrëdhënies kontraktore në gjendjen e mëparshme, brenda një afati prej 30 ditësh nga data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve, pa dhënë ndonjë arsye dhe pa u detyruar për ndonjë kosto ndaj VODAFONE.

## **20. NJOFTIMI**

Pajtimtari është i detyruar të njoftojë VODAFONE mbi të gjitha ndryshimet e të dhënave të tij të deklaruara në formularin e kërkesës për pajtim. 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 Kontratë janë të shprehura në ditë kalendarike.

## **21. 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.

## **22. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

Kjo Kontratë i nënshtrohet legjislacionit në fuqi të Republikës së Shqipërisë. Çdo mosmarrëveshje ndërmjet VODAFONE dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirëkuptim, do t'u paraqitet për zgjidhje gjykatave kompetente shqiptare, ose autoritetit kompetent për aq sa e lejon legjislacioni në fuqi.

VODAFONE detyrohet të pranojë dhe të shqyrtojë çdo kërkesë të Pajtimtarit me qëllim zgjidhjen e 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 rrjet, sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkëngjitur kësaj Kontrate. VODAFONE detyrohet të mbajë një regjistër të të gjitha ankesave dhe kërkesave të pajtimtarëve e cila tregon nëse ato janë zgjidhur dhe kohën që kërkohet për këtë.

## **23. VLEFSHMËRIA/AFATI**

23.1 Kjo Kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh ose 24 (njëzet e katër) 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 ose 24 (njëzet e katër) mujor, kontrata kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar.

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

23.3 Në rast se VODAFONE do të ofrojë për Pajtimtarët shërbime të tjera, apo plane 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.

## **24. NJOHJA E KUSHTEVE NGA PAJTIMTARI DHE DHËNIA E GARANCIVE PREJ TIJ**

Pajtimtari është plotësisht në dijeni të kushteve të kësaj Kontrate dhe pranon pa rezerva se termat e përgjithshme të Kontratës së bashku me listën e çmimeve dhe tarifave të VODAFONE në fuqi, dhe termat e veçantë, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të VODAFONE, të kryera sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj Kontrate, përbejnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve prej VODAFONE dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.

Në rastin e kërkesave të Pajtimtarit ekzistues për aktivizim rishtaz në rrjet të numrave të tjerë, VODAFONE nuk ka detyrim për pajisjen e pajtimtarit me keto terma të përgjithshme.

VODAFONE dhe Pajtimtaret me parapagese do të zbatojnë dispozitat e “Termave të përgjithshme të ofrimit të shërbimeve të telefonisë së lëvizshme për pajtimtarin” për pajtimtarin me parapagim, për aq sa ato janë të zbatueshme për këtë kategori pajtimtarësh, duke i publikuar ato sipas legjislacionit në fuqi.

Kjo Kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhen 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

.....  
(emri-mbiemri i përfaqësuesit  
(emri-mbiemri )

.....  
të autorizuar)

**ANEKSI Nr.1:**  
**TABELA E SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE**

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

## **Aneks 2: UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE**

1. Ankesat mund të paraqiten:
  - a. Njëpërmjet numrit 149 për “Defekte teknike”;
  - b. Njëpërmjet numrit 149 për “Ankesë për faturim”;
  - c. Njëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklaram shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;
  - d. Njëpërmjet postës për ankesa të ndryshme;
  - e. Me email në adresën [ecaresupport.al@VODAFONE.com](mailto:ecaresupport.al@VODAFONE.com);
  - f. Njëpërmjet postës në adresën zyrtare të VODAFONE: Vodafone Albania, Autostrada Tiranë-Durrës, Rruga ‘Pavarësia’ nr. 61 Kashar Tiranë, Shqipëri.
  
2. Afati i paraqitjes së ankesave është:
  - a. Ankesat për “Defekte Teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbim 24 orësh);
  - b. Ankesat që i referohen cilësisë së shërbimit të ofruar nga VODAFONE, duhet të paraqiten me shkrim nga pajtimtari brenda 15 ditëve nga dita e ofrimit të shërbimit;
  - c. Ankesat që i referohen shumës së faturuar duhet të paraqiten me shkrim nga pajtimtari, brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar;
  - 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 natyre 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 rregullave bëhet analiza dhe trajtimi i tyre, konform afateve të parashikuara në këtë Aneks dhe në Kontratën e Pajtitimit;
  
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; Regjistri i ankesave përmban ankesat, kërkesat apo sugjerimet me shkrim të kryera nga pajtimtari si edhe përgjigjet, vendimet dhe masat e marra nga ana e VODAFONE që i korrespondojnë periudhës 12 (dymbëdhjetë) mujore.
6. Në përputhje me përcaktimet në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, pajtimtarët kanë të drejtë që për vendimin e marrë nga VODAFONE për ankesën e tyre nëse nuk janë dakord të ankohen përpara AKEP ose mund ta paraqesin rastin përpara Gjykatës kompetente, sipas parashikimeve të Ligjit Nr.9918 dhe Kodit të Procedurës Civile.