



## SHËRBIMET FIKSE VODAFONE KËRKESË PËR PAJTIM NË RRJETIN VODAFONE

Numri Serial

### Të dhënat e Ofruesit të Shërbimit

Ofruesi i shërbimit: **Vodafone Albania Sh.A**

Adresa: **Autostrada Tiranë-Durrës Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar Tiranë, Shqipëri**

NIPT / NUIS: **K 1 1 7 1 5 0 0 5 L**

Data: **1 5 0 5 2 0 0 1**

Email: **gigabusiness@vodafone.com** Celular: **+355 69 144**

Person Kontakti:

Parapagim për të gjithë periudhën:  6 muaj  12 muaj

Duke zgjedhur "Parapagim për të gjithë periudhën" Pajtimtari bie dakord të parapagujë shërbimin për të gjithë periudhën e kontratës. Në këtë rast Kohëzgjatja e kontratës është e njejtë me periudhën e parapagimit.

Kategoria e shërbimit:  Lidhje e Re  Ndryshim Kapaciteti/Adrese  Ripërtëritje e Lidhjes

### DETAJE TË PERSONIT TË KONTAKTIT PËR SHËRBIMET FIKSE VODAFONE

Emri/Mbiemri:

Cel:

\*E-mail:

NR.	ADRESA E INSTALIMIT	SHËRBIMI	PRODUKTET

\* Me anë të kësaj kërkesë, për sa kohë nuk e kam shfuqizuar me shkrim, jap pëlqimin tim dhe autorizoj Vodafone Albania SH.A. që të më mundësojë shërbimin e marrjes së faturës mujore analitike dhe me TVSH, vetëm nëpërmjet postës elektronike në adresën e mëposhtme.

Me zgjedhjen e shërbimit E-Bill, pajtimtari heq dorë nga marrja e fatures mujore analitike dhe me TVSH të printuar përmes shërbimit postar për sa kohë që shërbimi E-Bill është aktiv. Pajtimtari deklaron se ka marrë dijeni për kushtet e ofrimit të shërbimit E-Bill të cilat gjenden në faqen zyrtare të internetit të Vodafone [www.vodafone.al](http://www.vodafone.al) si dhe në dyqanet Vodafone, dhe deklaron që me nënshkrimin e këtij formulari i pranon ato pa rezerva.

\*\* Shënim: Ju lutem referojuni planeve të përshkruara në Aneksin Nr. 1 për llojet e ndryshme të shërbimeve. Tarifat e instalimit mund të aplikohen për llojet e ndryshme të shërbimeve në varësi të zonave të mbulimit apo punimeve shtesë që nevojiten të cilat përcaktohen në Aneksin Nr. 1 të kësaj kontrate.

DAKORDËSIA MBI PËRPUNIMIN E TË DHËNAVE PERSONALE TË PAJTIMTARIT

Të dhënat personale do të përpunohen në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887/2008 "Për Mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar. Me anë të kësaj kërkesë, për sa kohë nuk e kam shfuqizuar me shkrim, jap pëlqimin tim dhe autorizoj Vodafone Albania SH.A, që të përpunojë të dhënat e mia si:

- Emër, mbiemër, adresë, numër telefoni, e-mail, për qëllime të tregtimit të drejtëpërdrejtë për produkte, shërbime apo aktivitetet e ofruara nga shoqëria Vodafone Albania SH.A, Vodafone Group Plc. apo ndonjë nga partnerët e këtyre të fundit.
- Vendndodhje dhe të dhënat e trafikut që mundësojnë krijimin e profilit tim si pajtimtar, me qëllim tregimin e drejtëpërdrejtë për produkte, shërbime apo aktivitetet e ofruara nga shoqëria Vodafone Albania SH.A, Vodafone Group Plc. apo ndonjë nga partnerët e këtyre të fundit.

Dëshiroj që emri i biznesit/emri, mbiemri dhe numri im i telefonit të jenë pjesë e numërorit telefonik të përgjithshëm:

1. "Jo"  2. "Po"  Adresa: \_\_\_\_\_

Preferoj që të kontaktohem me anë të:  Mesazh  Telefonatë  Email  Postë

#### NËNSHKRIMI I PAJTIMTARIT:

#### TË DHËNAT E PËRFAQËSUESIT TË SHITJEVE:

Emri/Mbiemri/Nënskrimi/Vula

Emri/Mbiemri/Nënskrimi/Vula

Data:

Miratim dhe pranimi i formularit nga Vodafone do të bëhet kur të aktivizohet lidhja në rrjetin Vodafone. Për informacion mbi planet tarifore, referojuni listës të Planeve Tarifore me Kontratë. **Vodafone ruan të drejtën mbi ndryshimin e tarifave, sipas ligjit Nr.9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë".**

## KONTRATË PAJTIMI PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE AUDIOVIZIVE

Kushtet e Përgjithshme të kësaj Kontrate së bashku me Anekset dhe Formularin e pajtimit në rrjetin Vodafone (më poshtë referuar "Formulari i Regjistrimit"), të nënskruar prej të dy palëve, përbëjnë "Kontratën" midis Vodafone Albania Sh.A (më poshtë referuar "VODAFONE") dhe kërkuarit të specifikuar në Formularin e Regjistrimit (më poshtë referuar "Pajtimtari").

### TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME

#### 1. PËRKUFIZIME DHE INTERPRETIME

##### 1.1. PËRKUFIZIME

- a) "**Autorizimi**" përfshin Autorizimin e Përgjithshëm dhe Autorizimet Individuale lëshuar Vodafone për të ofruar shërbime të komunikimeve elektronike sipas ligjeve shqiptare ku përfshihet ofrimi i shërbimeve fikse.
- b) "**Afati fillestar**" ose "**Afati i caktuar**" është afati kohor fillestar për lidhjen e kontratave të pajtimit i cili mund të jetë për një periudhë të caktuar 12, 24 mujore apo edhe më të gjata sipas kërkesës/nevojës së pajtimtarit.
- c) "**Kontratë në Largësi**" është çdo kontratë e lidhur ndërmjet Vodafone dhe pajtimtarit, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të palëve, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast sic mund të jenë: tele-shitje, aplikacion, e-mail, faqe internet web apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi.
- d) "**Mjet i qëndrueshëm komunikimi**" është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur si psh: e-mail, SMS, aplikacion ose llogari online etj.
- e) "**Kontratë jashtë qëndrave të tregtimit**" është çdo kontratë e lidhur ndërmjet Vodafone dhe pajtimtarit me praninë e njëkohshme fizike në një vend vend që nuk është qendra e tregtimit të Vodafone ose me anë të një mjeti komunikimi në largësi, menjëherë pasi pajtimtari është adresuar personalisht dhe individualisht në një vend, i cili nuk është qendra e tregtimit të Vodafone, në praninë e njëkohshme fizike të Vodafone dhe të pajtimtarit.
- f) "**Qendër tregtimi**" është çdo qendër shitjeje me pakicë, e paluajtshme ose e luajtshme, ku Vodafone zhvillon aktivitetin e tij në mënyrë të përhershme ose zakonisht.
- g) "**Pajtimtari**" është personi fizik ose juridik, që ka lidhur Kontratën dhe që do të përfitojë shërbimet fikse nga Vodafone.
- h) "**Pajtimtar me parapagim**" është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që përfiton.
- i) "**Pajtimtar me paspagim**" është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me paspagim të pagesës për shërbimet që përfiton.
- j) "**Pagesa Mujore Fikse**" është shuma që i faturohet Pajtimtarit nga Vodafone çdo muaj për marrjen e shërbimit fikse sipas planit tarifor të zgjedhur.
- k) "**Portabiliteti**" është transferimi i Numrit Kombëtar (NSN) në përputhje me Planin Kombëtar të Numeracionit, i cili mbetet i pandryshueshëm kur realizohet bartja midis dy operatorëve që mundësojnë ofrimin e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve të lëvizshme.

Vodafone Albania

Autostrada Tiranë-Durrës Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri

Tel: +35569144, E-Mail: [gigabusiness@vodafone.com](mailto:gigabusiness@vodafone.com), WEB: [www.vodafone.al/biznesi](http://www.vodafone.al/biznesi)

Faqe2

- d) “Vodafone Albania Sh.A.” është një shoqëri anonime e themeluar sipas ligjeve shqiptare me Vendim të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë Nr. 25766, datë 10 Maj 2001, me seli në Autostrada Tiranë-Durrës Rr: “Pavarësia”, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri;
- m) “Shërbimi” është ofrimi i shërbimit fiks nga Vodafone për nevoja të Pajtimtarit me specifikimet e mëposhtme si dhe me përcaktimet dhe kushtet e kësaj kontrate dhe Aneksit Nr. 1.
- n) “Zgjidhja e njëanshme e Kontratës” është ndërprerja përfundimtare e shërbimit fiks e cila është rrjedhojë e mos përbushjes së detyrimeve kontraktore.

## 1.2. INTERPRETIME

- a) Këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme, si dhe Aneksat bashkëlidhur, 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.
- b) Këto Terma dhe Kushte të Përgjithshme ofrohen në mënyrë të konsoliduar për të gjitha kategoritë e pajtimtarëve duke dhënë një informacion të plotë, para dhe pas kontraktual. Në vijim, termat dhe kushtet që janë të aplikueshme vetëm për një kategori të caktuar pajtimtarësh janë të evidentuara me stil të vecantë shkrimi si mëposhtë:
- i. Termat dhe kushtet e kësaj kontrate që ruajnë stilin normal të shkrimit janë të vlefshme për të gjitha kategoritë e Pajtimtarëve.
- ii. Termat dhe kushtet e aplikueshme vetëm për Pajtimtarët me paspagesë janë paraqitur me stil normal shkrimi nën titullin “**Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë**”, me stil shkrimi bold (ngjyrë të zezë) dhe të nënvizuara.

## 2. BAZA LIGJORE

- 2.1. Kontrata e pajtimit është e hartuar në zbatim të: Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar; Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar; Ligjit nr. 9902/2018 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.
- 2.2. Pajtimtari dëshiron të përftojë dhe të përdorë Shërbimin e ofruar nga VODAFONE për nevoja të biznesit sipas përcaktimeve të vendosura në këtë kontratë;

## 3. OBJEKTI DHE PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM

- 3.1. Kjo kontratë përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra tjetrës si rrjedhojë e përdorimit nga Pajtimtari të Shërbimit të ofruar nga VODAFONE.
- 3.2. Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e VODAFONE nëpërmjet të cilit mundësohet ofrimi i Shërbimit Internet me bandë të gjerë dhe/ose shërbimit audioviziv dhe/ose telefonisë fikse sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë.
- 3.3. Çdo person fizik ose 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. VODAFONE ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e Pajtimtarit të ardhshëm, si ekstraktin e regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit, dokumentin e identifikimit të përfaqësuesit ligjor të personit juridik, ose dokumente 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.
- 3.6. VODAFONE ka të drejtë që në çdo kohë të marrë masa 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 dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- 3.7. VODAFONE ka publikuar informacion të plotë dhe të qartë të termave dhe kushteve të kësaj kontrate si dhe të produkteve të saj, i cili është lehtësisht i aksesueshëm në format elektronik në faqen zyrtare web të VODAFONE. Pajtimtari deklaron se është njohur paraprakisht dhe ka marrë informacion të plotë mbi termat dhe kushtet si dhe mbi karakteristikat e produkteve përpara lidhjes së kësaj kontrate.
- 3.8. Me nënshkrimin e kontratës së pajtimit dhe kryerjen e pagesës për konfigurimin e shërbimit, VODAFONE do të kryejë aktivizimin e shërbimit të pajtuar brenda 5 (pesë) ditëve pune dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në përfundimin/zgjidhjen e Kontratës.
- 3.9. Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e shërbimit në kundërshtim me kushtet e Kontratës dhe me ligjin dhe në rast keqpërdorimi është i detyruar të dëmshpërblejë VODAFONE për dëmet pasurore dhe jopasurore të shkaktuara.

## 4. KOHËZGJATJA

**4.1.** Kjo Kontratë lidhet për një afat të pacaktuar përveç kur është parashikuar ndryshe në Formularin e Regjistrimit ose anekset e saj.

**4.2.** Kontrata mund të lidhet për një afat fillestar të caktuar të rënë dakord në Formularin e Regjistrimit ose në aneksin 1. Afati fillestar përllogaritet duke filluar nga data e nënshkrimit të Kontratës prej Pajtimtarit ose, në rastin e kontratës në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit, nga data e pranimit të kushteve kontraktuale nga Pajtimtari nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme të komunikimit të përdorura nga VODAFONE (aplikacion, email, telefonatë etj.).

**4.3.** VODAFONE njofton Pajtimtarin mbi mundësinë e ndërprerjes së Kontratës me afat të caktuar ose të vazhdimin të saj me afat të pacaktuar, 30 (tridhjetë) ditë përpara përfundimit të afatit fillestar. Në rast se Pajtimtari (pas marrjes së njoftimit të mësipërm) shpreh vullnetin për të vazhduar me Kontratën, kjo e fundit kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar. Në rast të kundërt Vodafone ka detyrimin të ndërpresë kontratën në përfundim të afatit të caktuar.

**4.4.** Pas përfundimit të afatit fillestar secila palë ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e njëanshme të Kontratës duke njoftuar palën tjetër 30 (tridhjetë) ditë përpara.

**4.5.** 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 të marrëdhënies së posaçme midis VODAFONE dhe Pajtimtarit.

**4.6.** Rinovimi apo zgjatja e Kontratës me afat të caktuar për një periudhë tjetër fikse, mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur nga pajtimtari nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme. Pajtimtari do të informohet nga Vodafone për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re prej tij.

## 5. TARIFAT DHE FATURIMI

**5.1.** Matjet dhe faturimi përkatës nga VODAFONE janë të natyrës përfundimtare, pa paragjykuar të drejtën e Pajtimtarit për t'u ankuar. Shërbimet dhe tarifet e ofruara nga VODAFONE dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin Nr. 1 të kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e saj.

**5.2.** VODAFONE vendos në dispozicion të Pajtimtarit, pa pagesë, faturën mujore përmbledhëse. Fatura i dërgohet Pajtimtarit në formë elektronike (email ose aplikacion) ose në çdo formë tjetër të përcaktuar në legjislacionin Shqiptar. Faturat janë provë e plotë e detyrimit të Pajtimtarit ndaj VODAFONE. Alternativat për formatin e faturës dhe mënyrën e dërgimit të saj përfshihen në Formularin e regjistrimit dhe Pajtimtari ka të drejtë ta ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar VODAFONE.

**5.3.** Fatura e lëshuar nga VODAFONE do të ofrojë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyrë të tillë që të verifikojë dhe kontrollojë shumat e faturuara si dhe të monitorojë në mënyrën e duhur përdorimin dhe shpenzimet duke patur kontroll në faturat e tij.

**5.4.** Me kërkesën e Pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, VODAFONE bën të disponueshme faturën përmbledhëse në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille.

**5.5.** Pajtimtari faturohet në përputhje me planin tarifor të përzgjedhur në kohën e nënshkrimit të Kontratës, apo të ndryshimeve të saj.

**5.6.** Tarifet dhe shërbimet e ofruara nga VODAFONE publikohen të plota duke përfshirë TVSH-në apo detyrime të tjera ndaj shtetit si dhe duke paraqitur të gjitha elementet që përmban një program tarifor. Tarifet dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat përcaktohen dhe publikohen sipas parashikimeve të ligjit të posaçëm.

**5.7.** Në rast se Pajtimtari dëshiron të ndryshojë planin tarifor, është i detyruar të nënshkruajë formularin përkatës. i njëjti rregull zbatohet dhe për shtimin e shërbimeve të reja.

**5.8.** Shërbimi i telefonisë ofrohet Pajtimtarit sipas paketës së përzgjedhur, e cila përshkruhet në mënyrë të detajuar (konfigurimi teknik, rangi i numrave, lloji i thirrjeve hyrëse/dalëse) në Aneksin Nr. 1.

**5.9.** Zëvendësimi i programeve (TV) të kontraktuara është në diskrecion të VODAFONE, i cili në çdo rast nuk do të konsiderohet përgjegjës për çdo ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe të shërbimit për shkaqe që nuk varen prej tij por diktohen nga palë të treta.

**5.10.** Detyrimet e Pajtimtarit për pagesën e tarifës sipas Kontratës së Pajtimtarit dhe/apo Listës së tarifave në Aneksin Bashkëlidhur kontratës, do t'i nënshtrohen rregullimeve jo më shumë se një herë në vit. Cdo muaj Prill (muaji i aplikimit të ndryshimit), vlera mujore e planit tarifor si dhe cdo pakete do të rritet me një vlerë të barabartë me normën e Indeksit të Çmimeve të Konsumit ("IÇK") të publikuar në muajin Janar nga Instituti i Statistikave (INSTAT). Ky ndryshim do të aplikohet duke filluar nga fatura e muajit Prill e në vijim.

**5.11.** Pajtimtarët të cilët kanë rinovuar dhe/ose janë lidhur në rrjetin Vodafone për më pak se 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit dhe/ose afati i kontratës i përfundon për 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit, nuk do të preken nga ky ndryshim (aplikimi i norms së inflacionit). Vodafone ka detyrimin të njoftojë Pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara aplikimit të ndryshimit. Në cdo rast Vodafone rezervon të drejtën e mos aplikimit të këtij ndryshimi edhe për Pajtimtarët e tjerë.

**5.12.** Me përjashtim të sa është parashikuar në pikën (5.6) më sipër, ndryshimi i shërbimeve dhe rritja e tarifës të një apo më shumë shërbimeve mbi nivelin e dhënë në Aneksin e kësaj Kontrate në mënyrë të njëanshme nga Vodafone, konsiderohet ndryshim i kushteve të Kontratës. Këto ndryshime kryhen vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të Pajtimtarit nga VODAFONE:

**5.12.1** Nëpërmjet njoftimit individual me mjet të qëndrueshëm komunikimi të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga operatori. Njoftimi duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve. Pajtimtarit në këtë njoftim do t'i bëhet e ditur e drejta e tij për zgjidhjen e kontratës pa penalitet, në rast se nuk është dakord me ndryshimin e tarifës/tarifave.

**5.13.** Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

## **6. MËNYRA E PAGESËS**

**6.1.** Tarifa mujore për Shërbimin dhe planin tarifor të përzgjedhur paguhet nga Pajtimtari sipas mënyrës të përcaktuar në Formularin e Regjistrimit kundrejt faturës së lëshuar nga VODAFONE.

**6.2.** Duke përzgjedhur opsionin “Parapagim për të gjithë periudhën” Pajtimtari ka mundësi të parapaguajë vlerën e plotë të Shërbimit, për të gjithë kohëzgjatjen e Kontratës së Pajtitimit. Vodafone do të lëshojë faturën përkatëse në datën e nënshkrimit të Kontratës së Pajtitimit dhe Pajtimtari detyrohet të kryejë pagesën brenda 15 ditëve nga data e dorëzimit të faturës. Në këtë rast, kohëzgjatja e kontratës do të jetë e njëjtë me periudhën e parapaguar të shërbimit.

**6.3.** Pajtimtari ka mundësi që të parapaguajë shërbimin çdo muaj duke përzgjedhur në formularin e pajtitimit mënyrën e pagesës “me parapagim”. Në këtë rast fatura mujore do të dorëzohet çdo fillim muaji nga Vodafone në formë elektronike ose në çdo formë tjetër të përcaktuar në legjislacionin Shqiptar dhe Pajtimtari duhet ta paguajë atë brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga fillimi i përfitimit të shërbimit. Fatura e parë do të përfshijë gjithashtu edhe detyrimin për ditët e muajit të mëparshëm, në varësi të datës së nënshkrimit të Kontratës së Pajtitimit.

**6.4.** Nëse Pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore për pagimin e shumave të faturuara brenda këtij afatit kohor, VODAFONE do t'i dërgojë Pajtimtarit një njoftim me shkrim, SMS ose me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë për të përmbushur këto detyrime. Me kalimin e afatit kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor të njoftimit, VODAFONE ka të drejtë të kufizojë ose të ndërpresë plotësisht aksesin në shërbimet e kontraktuara. Në rast të moskryerjes së pagesave edhe pas kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit, VODAFONE rezervon të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit duke i dërguar një njoftim me shkrim (SMS, letër ose postë elektronike). Në këtë rast Kontrata e Pajtitimit do të konsiderohet e zgjidhur nga data e dërgimit të njoftimit të përfundimit të kontratës.

**6.5.** Pagesa për instalim dhe konfigurim të Shërbimit kryhet nga Pajtimtari vetëm 1 (një) herë. Pagesa për instalim dhe konfigurim është pagesë e pakthyeshme në çdo situatë.

**6.6.** Pajtimtari mund të kryejë pagimin e faturave pranë pikave të shitjes të 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.

### **Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë:**

**6.7.** Për Pajtimtarin me paspagim, VODAFONE do të faturojë Shërbimet e përftuara në përfundim të çdo muaji. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë, me të holla në dorë, me pagesë bankare, me kartë krediti ose mënyra të tjera pagese. Pajtimtari konsiderohet se merr dijeni që nga çasti kur fatura mujore është dorëzuar në një nga mënyrat e specifikuar, në formë elektronike ose në çdo formë tjetër të përcaktuar në legjislacionin Shqiptar.

**6.8.** Kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore për pagimin e shumave të faturuara brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, VODAFONE do t'i dërgojë Pajtimtarit një njoftim me shkrim, SMS ose me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë për të përmbushur këto detyrime. Me kalimin e afatit kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor, VODAFONE ka të drejtë të kufizojë ose të ndërpresë plotësisht aksesin në shërbimet e kontraktuara. Në rast të moskryerjes së pagesave edhe pas kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit, VODAFONE rezervon të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit duke i dërguar një njoftim me shkrim (SMS, letër ose postë elektronike). Në këtë rast Kontrata e Pajtitimit do të konsiderohet e zgjidhur nga data e dërgimit të njoftimit.

## **7. AKSESI NË INTERNET**

**7.1.** Pajtimtari nuk do të përdorë Shërbimin për:

(i) qëllime të paligjshme, për të postuar, ngarkuar ose transmetuar mesazhe, informacion ose fotografi që janë të papërshtatshme ose me përmbajtje 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 lirisht Shërbimin;

(ii) të lejuar akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti;

(iii) të shkelur të drejtat e pronësisë intelektuale të ndonjë personi tjetër, duke përfshirë të drejtën e autorit; shkelur privatësinë dhe të dhënat personale;

(iv) 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:

(i) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për transmetimin dhe ligjshmërinë e përmbajtjes së komunikimit të ofruar nga të tretët në rrjetin e VODAFONE.

(ii) 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.

(iii) 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 TË DHËNAVE PERSONALE**

**8.1.** 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:

**8.1.1.** VODAFONE nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit të tij, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

**8.1.2.** 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.

**8.2.** 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. 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, 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 së 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 të VODAFONE dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të VODAFONE, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe Pajtimtarët 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 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.

**8.3.** VODAFONE do të mbledhë të dhëna personale sensitive në lidhje me pajtimtarët me aftësi të kufizuara si psh: emer, mbiemer, llojin e paftësisë, anëtarësimin në shoqata, metodën e preferuar të komunikimit etj me qëllim ofrimin dhe garantimin komod të aksesit në shërbim për këta pajtimtarë. VODAFONE nuk do të përdorë këtë informacion për qëllime të tjera përveçse për të facilituar shërbimin për këtë kategori pajtimtarësh dhe nuk do të ndajë këtë informacion me palë të treta.

**8.4.** VODAFONE ose agjentët 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. 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.

**8.5.** 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 numërorët telefonikë 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 numërorët telefonikë.

**8.6.** 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.

**8.7.** 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, sigurohet 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.

**8.8.** VODAFONE do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë përkohësisht nga përpunimi.

**8.9.** 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.

**8.10.** 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).

**8.11.** 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 (<https://www.vodafone.al/informacionligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/>).

Parashikimet e këtij neni dhe ato të Rregullores së Privatësisë përbëjnë dakordësinë e plotë ndërmjet palëve rreth përpunimit të të dhënave personale.

## **9. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E VODAFONE**

**9.1.** Vodafone detyrohet t'i shpjegojë Pajtimtarit përpara nënshkrimit të Kontratës së Pajtimtarit termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit dhe të përdorimit të shërbimeve të pajtuara dhe përcaktuara në Kontratë sipas nenit 99 të Ligjit 9918/2008, i ndryshuar në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.

**9.2.** Vodafone vendos në dispozicion të Pajtimtarit informacion parakontraktual në zbatim të nenit 35 dhe 36 të Ligjit 9902/2008 në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në një dokument në një format të shkruar ose format elektronik që mund të shkarkohet (download), lexohet apo konsultohet lehtësisht nga Pajtimtari. VODAFONE vendos informacionin parakontraktual të disponueshëm për Pajtimtarin nëpërmjet faqes së internet-it web, aplikacioneve (apps), adresës së e-mail-it dhe çdo mjeti tjetër, i cili përmbush kushtet e Ligjit 9902/2008 për t'u konsideruar mjet i qëndrueshëm komunikimi.

**9.3.** Kur është e mundur, VODAFONE bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin me aftësi të kufizuara në format të përshtatshëm në version Large Print ose Braille.

**9.4.** Vodafone siguron mënyrën dhe infrastrukturën teknike për vijimin e aksesit të komunikimeve elektronike, nga pika e lidhjes së tij lokale deri tek nyja më e afërt shpërndarëse pranë Pajtimtarit në adresën e dhënë në Formularin e Regjistrimit, si dhe e lidh Pajtimtarin me rrjetin e tij brenda mundësive aktuale teknike duke vënë në dispozicion të tij pajisjet përkatëse; **9.5.** Për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm mundëson akses komunikimi elektronik për Pajtimtarin me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare dhe siguron Shërbimin sipas parametrave teknik e të përcaktuar në këtë kontratë;

**9.6.** Në veçanti për Shërbimin e Internetit mundëson aksesin në internet për Pajtimtarin, me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare si dhe siguron shpejtësinë e parashikuar në Aneksin Nr. 1 të kësaj kontrate. Gjithashtu mundëson aksesin në sistemet dhe rrjetat e tjera nga interneti, nëpërmjet lidhjes së Internetit të ofruar nga VODAFONE në përputhje me rregullat e vendosura nga pronarët e sistemeve dhe rrjetave të tjera; ligjet ndërkombëtare, rregulloret specifike ligjore të vendit që ka në pronësi sistemet si dhe vendndodhjes fizike të tyre;

**9.7.** Përgjigjet për cilësinë e mirë të sinjalit të transmetimit dhe mirëmban pajisjet dhe aparaturat që ofrojnë aksesin brenda standardeve dhe normativave teknike. Çdo pajisje e instaluar nga VODAFONE për të mundësuar ofrimin e Shërbimit është në pronësi të tij gjatë gjithë kohëzgjatjes së kësaj kontrate si dhe pas përfundimit ose ndërprerjes së saj, pavarësisht nga shkaku; **9.8.** Përgjigjet për cilësinë e rrjetit të komunikimit elektronik dhe aplikon në përputhje me politikën e biznesit tarifën e pajtimtarit mujor;

**9.9.** Për personat me aftësi të kufizuara VODAFONE, për të vërtetuar llojin e aftësisë e kufizuar, ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues për vlerësimin e aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”, përfshirë edhe raportin përkatës mjekësor. VODAFONE mund t'i kërkojë pajtimtarit ose personit të autorizuar prej tij të plotësojë një formular shtesë përveç formularit të regjistrimit, ku të deklarohet lloji i paaftësisë, preferenca e pajtimtarit për mënyrën e dërgimit të faturës, formatin e Kontratës së Pajtimtarit, preferencat në komunikim etj.

**9.10.** Me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara ne shikim dhe kur kjo është e mundur, bën të disponueshme Faturën Përmbledhëse në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille.

**9.11.** Ofron çdo muaj faturën përkatëse, që Pajtimtari duhet t'i paguajë VODAFONE për Shërbimin e ofruar sipas kësaj kontrate.

**9.12.** Vodafone ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Vodafone. Në rast se problemi zgjat më shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, VODAFONE është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar. Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Vodafone vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 3% të tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonesë riparimi defekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH);

**9.13.** Për Shërbimin e ofruar do të shqyrtojë me përparësi kërkesën e Pajtimtarit për transferim eventual të banimit të tij brenda rrjetit lokal nëse do të ekzistojnë mundësitë teknike për kryerjen e transferimit në fjalë.

**9.14.** Ka të drejtë të ndërpresë apo kufizojë përkohësisht aksesin në Shërbimin e ofruar për përmirësim, modernizim, mirëmbajtje apo për probleme teknike të rrjetit. Për kufizime apo ndërprerje të cilat zgjasin më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, VODAFONE do të njoftojë AKEP dhe Pajtimtarin (i) të paktën 48 (dyzet e tetë) orë më përpara në rast të një modernizimi, përmirësimi ose mirëmbajtje të planifikuar të rrjetit, (ii) sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 (dyzet e tetë) orë pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defektet apo dëmtimet e rrjetit;

**9.15.** Në rastet e ndërprerjeve teknike, të cilat nuk janë shkaktuar nga forca madhore ose nga vendosja e gjendjes së jashtëzakonshme, si dhe kur nuk janë lajmëruar më parë dhe kanë penguar Pajtimtarin nga përdorimi i këtyre shërbimeve për një periudhë më të gjatë se 48 orë, Pajtimtari i lind e drejta për tu dëmshpërblyer sipas pikës 9.13;

**9.16.** Në bashkëpunim me Pajtimtarin të kryejë kontrolle për përdorimin e lidhjes;

**9.17.** Për Shërbimin e Internetit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën dhe të ndërpresë shërbimin në të gjitha rastet kur Pajtimtari nuk përmbush e plotëson kërkesat për detyrimet e tij në rastet e sulmeve dhe virusimeve të rrjetit të tij lokal (LAN);

**9.18.** Për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm siguron akses pa pagesë në shërbimet e emergjencës si dhe garanton informacionin e nevojshëm të parashikuar sipas rregulloreve në fuqi.

**9.19.** Nëse Pajtimtari ndërpret kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, për shkaqe të pa arsyeshme, pagesa e kryer nuk kthehet dhe Vodafone ka të drejtë të aplikojë penalitetet përkatëse sipas nenit 16.

**9.20.** VODAFONE detyrohet të shqyrtojë ankesat e Pajtimtarit brenda 15 ditëve nga data e paraqitjes së tyre sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve bashkëngjitur kësaj Kontrate si dhe 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.

## **10. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT**

**10.1.** Pajtimtari ka të drejtë të përfitojë dhe pranon shërbimin objekt kontrate sipas planit tarifor të përzgjedhur në Aneksin 1;

**10.2.** Mund të kërkojë në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së kontratës ndryshime të karakterit teknik, kur është rasti i shërbimit specifik, për të cilat bihet dakord midis palëve. Në një rast të tillë palët do të nënshkruajnë një shtojcë kontrate. **10.3.** Pajtimtari ka detyrimin të paguajë rregullisht çdo muaj faturën e Shërbimit sipas dispozitave të kësaj kontrate;

**10.4.** Pajtimtari duhet të përdorë Shërbimin, objekt kontrate, vetëm për nevojat e tij dhe nuk mund, në asnjë mënyrë, formë apo rrethanë, ta shesë këtë Shërbim apo t'ia japë aksesin një tjetri, dhe as të lejojë lidhje paralele apo të tjetërsojë objektin e këtij Shërbimi (p.sh. shërbim publik të kufizuar, etj);

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

**10.6.** Pajtimtari duhet t'i japë VODAFONE të gjithë informacionin e duhur lidhur me të dhënat personale të nevojshme për lidhjen e Kontratës së Pajtimit sipas përcaktimeve ligjore. Për këtë qëllim Pajtimtari duhet të njoftojë me shkrim VODAFONE për ndonjë ndryshim të të dhënave të tij identifikuese ose të paraqitet në pikat e shitjes, menjëherë dhe në çdo rast jo më vonë se 10 ditë nga momenti i ndryshimit të këtyre të dhënave

**10.7.** Pajtimtari pranon që VODAFONE nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera, përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mos dërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga lidhja e PTT dhe/ose nga arsye teknike-teknologjike të tjera. VODAFONE, individualisht ose kur është e nevojshme në bashkëpunim me Pajtimtarin, zbaton masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve të ofruara. Këto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së përshtatshme ndaj rreziqeve të mundshme të parashikuara. VODAFONE informon



Pajtimtarin për një rrezik të veçantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Pajtimtari si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga Pajtimtari nëse rreziku që ndodh është jashtë masave që mund të marrë VODAFONE.

**10.8.** 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.

**10.9.** Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë me shkrim zgjidhjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e arsyeshme të përcaktuara në Kontratë, në nenin 15.

**10.10.** Pajtimtari ka të drejtë të informohet nga VODAFONE për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e Kontratës së Pajtimtimit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve.

**10.11.** Pajtimtari ka të drejtë të ankohet ose të kërkojë sqarime tek VODAFONE për termat dhe kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve, verbalisht, me e-mail dhe me shkrim brenda 15 ditëve nga data e mospërmbushja e kushteve sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkëngjitur kësaj Kontrate.

**10.12.** Pajtimtari ka të drejtë 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. Zgjidhja e Kontratës nuk do të shkarkojë Pajtimtarin nga detyrimet që ai ka në bazë të Kontratës së vjetër.

**10.13.** Në rast se Pajtimtari zgjidh kontratën në mënyrë të njëanshme ose në mënyrë të pjesshme brenda afatit fillestar të kontratës detyrohet të paguajë penaltitetet e parashikuara në nenin 16 të kontratës.

**10.14.** Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nënligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. 9887 dhe ndryshimet përkatëse rast pas rasti.

## 11. PORTABILITETI

a) Pajtimtari ka të drejtën të mbajë numrin e tij kur ndryshon operatorin.

b) Një pajtimtar mund të bartë numrin e tij Vodafone duke nënshkruar kontratë me një operator tjetër dhe duke shprehur dëshirën të ndërpresë kontratën me Vodafone. Kontrata e vjetër dhe ajo e reja mund të jenë me parapagesë ose paspagesë. Veprimi i bartjes ndërpret kontratën mes pajtimtarit dhe Vodafone, por nuk i përfundon detyrimet e kontratës ekzistuese, të cilat ekzistojnë para realizimit të bartjes.

c) Pajtimtari është i detyruar të paguajë (shlyejë) apo përmbushë çdo detyrim që rrjedh nga kontrata ekzistuese me Vodafone përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje.

d) Pajtimtarit i lind e drejta e bartjes përsëri të numrit vetëm 3 muaj pasi është bartur në rrjetin e Vodafone.

e) Pajtimtarët janë të detyruar që të njoftojnë sipërmarrësin me të cilin kanë lidhur kontratë e pajtimtimit, për çdo ndryshim të të dhënave të tyre të regjistruara në bazën e të dhënave të sipërmarrësit të bazuar në dokumentacionin perkates. Gjatë procesit të ekzekutimit të kërkesës për portim, pajtimtari mund të ketë nevojë për saktësim të identifikimit në rrjetin e operatorit Dhënës sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje.

f) Pajtimtari i cili dëshiron të bartë numrin, bën një kërkesë për mundësinë e bartjes së numrit tek Operatori Marrës. Procesi për bartjen e numrit udhëhiqet nga operatori Marrës (recipient-led), pra Operatori Marrës është përgjegjës për dërgimin e kërkesës për portim të pajtimtarit tek Vodafone, ndjekjen e procesit të bartjes së numrit dhe dërgimin e njoftimeve përkatëse pajtimtarit për procesin sipas përcaktimeve në këtë Rregullore.

g) Procesi i bartjes, kriteret dhe afatet për bartjen e numrit rregullohen sipas përcaktimeve të Rregullores nr. 43, “Për Mënyrën e zbatimit të Portabilitetit të numrit”.

## 12. PËRDORIMI, GARANCIA DHE DETYRIME TË VEÇANTA PËR SHËRBIMIN

**12.1.** VODAFONE i jep në përdorim Pajtimtarit pajisjet pa pagesë/shpërblim përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Gjatë kohëzgjatjes së kontratës por edhe pas përfundimit të saj, pajisjet do të mbeten në pronësi të VODAFONE dhe do të kthehen VODAFONE në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate; **12.2.** Pajtimtari do të:

a. përdorë pajisjet vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim nga VODAFONE duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara;

b. ruajë pajisjet nga dëmtime të ndryshme që mund të ndodhin si pasojë e ndërhyrjeve nga persona të pa autorizuar; në asnjë rast të tretët nuk do të kryejnë ndërhyrje të paautorizuara në pajisje, në të kundërt Pajtimtari do të konsiderohet përgjegjës për dëmet e mundshme dhe do të paguajë një penaltitet të barabartë me vlerën e deklaruar të pajisjes nga VODAFONE.

**12.3.** Në rast se në momentin e mbarimit ose zgjidhjes së kontratës pajisjet janë jashtë përdorimit për shkak se Pajtimtari nuk ka respektuar kushtet e parashikuara në këtë paragraf, ky i fundit përveç pagesave të tjera të përcaktuara më sipër, do të paguajë edhe vlerën e plotë të pajisjeve të paraqitura nga VODAFONE;

### **13. NDËRPRERJA/BLLOKIMI**

**13.1.** VODAFONE mund të ndërpresë dhënien e shërbimeve kur një gjë e tillë shkaktohet si pasojë e defekteve në sistem, ndryshimeve, përmirësimeve, mirëmbajtjes së infrastrukturës ose riparimeve të tjera të nevojshme, duke marrë masa për të kufizuar çrregullimet e mundshme në rrjet;

**13.2.** Kur Pajtimtari nuk përmbush kushtet e Kontratës (përfshirë rasti kur Pajtimtari nuk paguan në kohë detyrimin e tij), ose në rast se ai kryen ose lejon kryerjen e nje veprimi që VODAFONE çmon se mund të ndikojë ose mund të vërë në rrezik dhënien e shërbimeve, VODAFONE mund të ndërpresë shërbimet duke i njoftuar me shkrim Pajtimtarit kohën e arsyeshme brenda së cilës ai duhet të përmbushë detyrimet ose ndalimin e veprimeve të rrezikshme. Pajtimtari detyrohet të paguajë të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet.

**13.3.** 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 mund të shkaktojë:

**i.** Një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit.

**ii.** Një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

**13.4.** VODAFONE mund të ndërpresë shërbimet kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore për pagimin e shumave të faturuara sipas parashikimeve të nenit 6.2 të kësaj kontrate.

**13.5.** 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 kësaj pike 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 njoftimit me shkrim të Pajtimtarit. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në ligj dhe në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohet pranë AKEP ose në gjykatë për vendimin e marrë nga VODAFONE sipas procedurave të Aneksit 2.

#### **Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë:**

**13.6.** Kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore për pagimin e shumave të faturuara brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, VODAFONE do t'i dërgojë Pajtimtarit një njoftim me shkrim, SMS ose me një mjet të qëndrueshëm komunikimi, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë për të përmbushur këto detyrime. Me kalimin e afatit kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditë, VODAFONE ka të drejtë të kufizojë ose të ndërpresë plotësisht aksesin në shërbimet e komunikimeve elektronike publike. Në rast të moskryerjes së pagesave edhe pas kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit, VODAFONE rezervon të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit duke i dërguar një njoftim me shkrim (SMS, letër ose postë elektronike). Në këtë rast Kontrata e Pajtimtari do të konsiderohet e zgjidhur nga data e dërgimit të njoftimit.

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

**14.1.** Në rast se Pajtimtari nuk parapaguan faturën sipas kushteve të përcaktuara në këtë kontratë, VODAFONE ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj VODAFONE, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimtari.

**14.2.** Pavarësisht nga tërësia e të drejtave VODAFONE mund të zgjidhë menjëherë Kontratën, pa pasur detyrim dëmshpërblimi, duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:

**a.** Pajtimtari kryen kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme në lidhje me detyrimet kontraktuale;

**b.** Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likuidohet, shpërbëhet, vendoset në 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;

**c.** Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve;

#### **Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë:**

**14.3.** Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës, VODAFONE ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 ditë përpara ndërprerjes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj VODAFONE, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtimtari.

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

**15.1.** Shkak i arsyeshëm për zgjidhjen e Kontratës nga Pajtimtari, përfshirë, por pa u kufizuar, është:

**i.** rritja e tarifave të planit tarifor të ofruar pa njoftim paraprak, ose **ii.** përkeqësimi i treguesve të cilësisë së shërbimit nga VODAFONE konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse;

**15.2.** Brenda afatit 30 ditor të njoftimit për aplikimin e tarifave të reja, Pajtimtari mund të ushtrojë të drejtën e tij për zgjidhjen e Kontratës pa penalitet duke njoftuar me shkrim VODAFONE.

**15.3.** 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 hyjë në fuqi 30 (tridhjetë) ditë pas marrjes së njoftimit nga VODAFONE.

**15.4.** Pamundësia teknike e Vodafone për të ofruar shërbimin në rast të transferimit eventual të adresës në të cilën ofrohet shërbimi nuk përbën shkak të arsyeshëm për zgjidhjen e kontratës nga Pajtimtari.

## **16. PENALITETI**

**16.1.** Në rast se Pajtimtari dëshiron të përfundojë Kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, Vodafone ka të drejtë të vendosë penalitet për përfundim para afatit të Kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e penalitetit do të jetë proporcionale në raport me periudhën e mbetur, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e Pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me Vodafone apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të Kontratës, apo uljet e përfituara nga Pajtimtari.

**16.2.** Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal të Kontratës që mund të kërkojë Vodafone nga Pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:

**i.** pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të Kontratës, **ii.** diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që Pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të Kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga Pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të Kontratës, nëse Kontrata përmban angazhim të tillë të Pajtimtarit. Në të tilla raste, aplikohet vlera më e ulët midis (i) dhe (ii).

**16.3.** VODAFONE mund të aplikojë penalitete të tjera me vlerë më të ulët, detajet specifike të të cilave përcaktohen në Aneksin përkatës.

## **17. KUFIZIMI I PËRGJEGJËSISË**

**17.1.** VODAFONE do të jetë përgjegjës për kompensimin në përputhje me parashikimet e kësaj kontrate dhe marrëveshjes mbi specifikat e shërbimit (SLA), nëse aplikohet;

**17.2.** Pajtimtari kupton dhe pranon që VODAFONE nuk do të jetë përgjegjës për:

(i) humbjen e të ardhurave;

(ii) humbjen e fitimeve;

(iii) humbjen e emrit të mirë;

(iv) humbjen e mundësisë;

(v) humbjen e reputacionit;

(vi) humbja e të dhënave ose;

(vii) çdo dëm indirekt ose pasues, përveç se në rasti e sjelljes së qëllimshme me dashje ose neglizhencës së rëndë të VODAFONE;

**17.3.** 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 pritshmëri biznesi që mund të vijnë si pasojë e:

(i) 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 operatorët vendas/të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike);

(ii) Çdo ndërhyrje të paligjshme ose të paautorizuar e aksesit në rrjet, shërbim, apo pajisjen e VODAFONE nga Pajtimtari apo të tretët;

(iii) Çdo pezullimi të ligjshëm të shërbimit apo përfundimi të Kontratës;

(iv) Cilësisë dhe disponibilitetit të shërbimeve;

**17.4.** Në veçanti për shërbimin audioviziv, Pajtimtari pranon që VODAFONE nuk mund të jetë përgjegjës për çdo ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe të shërbimit për shkaqe që nuk varen nga VODAFONE por diktohen nga palë të treta. Në raste të tilla, Pajtimtari pranon që VODAFONE gëzon të drejtën e zëvendësimit të Programit të kontraktuar me një shërbim tjetër të barazvlefshëm/ngjashëm disponibël. VODAFONE brenda 10 ditëve nga kërkesa me shkrim e Pajtimtarit që refuzon shërbimin zëvendësues, detyrohet të kompensojë Pajtimtarin me vlerën e mbetur të paguar të shërbimit të pa përfutur. Në mungesë të një Shërbimi të disponueshëm zëvendësues, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e kontratës dhe kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit.

## **18. KALIMI I KONTRATËS/KALIMI I TË DREJTAVE**

**18.1.** 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.

**Vodafone Albania**

Autostrada Tiranë-Durrës Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri

Tel: +35569144, E-Mail: [gigabusiness@vodafone.com](mailto:gigabusiness@vodafone.com), WEB: [www.vodafone.al/biznesi](http://www.vodafone.al/biznesi)

## 19. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

**19.1.** Pajtimtari ka të drejtë të ankohet ose të kërkojë sqarime tek VODAFONE për termat dhe kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve, verbalisht, me e-mail dhe me shkrim. Mjetet e komunikimit të Pajtimtarit dhe VODAFONE janë: Verbalisht në pikat e shitjes, Postë; Faks; Online.

**19.2.** Ankesat me shkrim të Pajtimtarit të lidhura me shumën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilësinë e shërbimit të ofruar i dërgohen VODAFONE brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës apo nga ofrimi i shërbimit. Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të gjithë rrethanave që kanë diktuar ankesën dhe nënshkrimin e ankuesit. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të respektuar përgjegjësitë përkatëse kontraktore.

**19.3.** VODAFONE detyrohet të trajtojë ankesën brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendrike pas marrjes së saj duke të ktheje një përgjigje të argumentuar. Nëse Pajtimtari nuk bie dakord me përgjigjen me shkrim të VODAFONE, ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AKEP--it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.

## 20. NJOFTIMET

**20.1.** Të gjitha njoftimet sipas kësaj kontrate duhet të bëhen me shkrim dhe t'i dërgohen palës përkatëse në adresën treguar në këtë kontratë ose në adresë tjetër që mund të jetë komunikuar me shkrim nga pala;

**20.2.** Njoftimet dërgohen tek personi i kontaktit i përcaktuar në këtë kontratë për secilën palë, dorazi, me postë të regjistruar, faks, ose e-mail apo çdo mënyrë tjetër e cila provon vërtetimin e marrjes së njoftimit;

## 21. JURIDIKSIONI DHE LIGJI I ZBATUESHËM

**21.1.** Kjo kontratë rregullohet nga legjislacioni Shqiptar. Mosmarrëveshjet që mund të rrjedhin nga kjo kontratë do të zgjidhen në mirëkuptim mes palëve. Në rast se palët nuk do të arrijnë në marrëveshje, konflikti do t'i nënshtrohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit Gjyqësor, Tiranë.

Kjo Kontratë nënshkruhet nga VODAFONE dhe Pajtimtari, si dhe hartohet në dy kopje një për Pajtimtarin dhe një kopje për VODAFONE;

### ANEKS Nr. 1. TABELA E SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet fikse të Vodafone Business të ofruara nga Vodafone dhe të zgjedhura nga Pajtimtari, tarifat përkatëse të shërbimit dhe detajet teknike.

Shërbimi	Plani Tarifor Vodafone	Shpejtësia (Mbps)/Numri Tel	Karakteristikat/Përshkrimi

Tarifat e produkteve pasqyrohen në Tabelën e Tarifave të Shërbimit.

### TABELAE TARIFAVE TË SHËRBIMIT

Nr	Shërbimi	Sasia	Tarifa	Total
1				

2	TOTAL			
---	-------	--	--	--

### TARIFA FILLESTARE E INSTALIMIT

Nr	Kostot e Instalimit	Sasia	Tarifa	Total ALL
1	Kosto Instalimi			
2	TOTAL			

Tarifat e mësipërme përfshijnë TVSH-në.

**Vodafone Albania Sh.A. Përfaqesuesi  
i Autorizuar**

**Pajtimtari**

Emri/Mbiemri/Nënshkrimi/Vula

Emri/Mbiemri/Nënshkrimi/Vula

### ANEKS Nr. 2. UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1 Ankesat mund të paraqiten:

- Nëpërmjet numrit 144 për “Defekte teknike”;
- Nëpërmjet numrit 144 për “Ankesë për faturim”;
- Nëpërmjet sporteleve të Vodafone ku merret deklarim shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;
- Nëpërmjet postës në adresën zyrtare për ankesa të ndryshme;
- Me email në adresat e shfaqura në tabelën e mëposhtme:

Kontaktet	Email
Ndihma e Klientit	gigabusiness@vodafone.com
Çështjet financiare	giga.finance@vodafone.com
Informacioni	giga.sales@vodafone.com

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

- Ankesat për “Defekte Teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh);
- Ankesat për vendimet apo veprimet e Vodafone për aksesin apo veprimin të kryer nga Vodafone brenda afatit të përcaktuar në vendim;
- Ankesat për faturim paraqiten deri në fund të afatit të pagesës të faturës së ankimuar;
- 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.
- 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 zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtimtimit;
- Afati i informimit me shkrim të pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre;

**Vodafone Albania**

Autostrada Tiranë-Durrës Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri

Tel: +35569144, E-Mail: [gigabusiness@vodafone.com](mailto:gigabusiness@vodafone.com), WEB: [www.vodafone.al/biznesi](http://www.vodafone.al/biznesi)

Faqe13

h. Vodafone mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet e dhëna me shkrim, 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.

i. Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në Kushtet e Përgjithshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në gjykatë për vendimin e marrë nga Vodafone.

**SLA – Service Level Agreement** (Niveli dhe Koha e Suportit) Nivelet e SLA-ve dhe Kohët e zgjidhjes së problematikave online ose në terren jepen në tabelën mëposhtë:

SLA	Koha e zgjidhjes Online	Koha e zgjidhjes në Terren
2	60 min	6 orë
3	2 orë	12 orë
4	6 orë	48 orë

SLA 1 është e aplikueshme vetëm për klientët të cilët kanë të përfshirë dy ose më shumë lidhje fizike në të njëjtën adresë instalimi (primare dhe backup) dhe kohët pasqyrohen në tabelën e të dhënave teknike të shërbimit.

## ANEKS Nr. 3. – FORMULAR PËRDORIMI I PAJISJEVE

Ky formular për përdorimin e pajisjeve është pjesë përbërëse e "Kontratës së Pajtitimit" të nënshkruar nga Pajtimtari dhe Vodafone Albania Sh.A dhe përcakton të dhënat dhe kushtet sipas të cilave Pajtimtari i jepet në përdorim pajisja sipas "Kontratës së Pajtitimit".

### 1. Të Dhënat e Pajtimtarit

Emri/Subjekti	NIPT	Kodi i Klientit	KontaktTEL/CEL

### 2. Identifikimi i pajisjes së Pajtimtarit sipas Kontratës së Pajtitimit

2.1. Me nënshkrimin e Kontratës së Pajtitimit, pajtimtari i dorëzohen pajisjet e identifikuara si me poshtë:

Nr	ID/MAC/SERIAL	Sherbimi	Modeli
1			
2			
3			

2.2. Pajisjet e dorëzuara janë dhënë në përdorim duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve, si dhe Vodafone do të sigurojë që në momentin e dorëzimit pajisjet funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara;

### 3. Pronësia e Pajisjes

Pajisja e dhënë në përdorim është dhe mbetet pronë e Vodafone Albania Sh.A përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Pajtimtari nuk fiton ndonjë titull apo të drejtë pronësie mbi pajisjen..

### 4. Përdorimi i pajisjes

4.1. Pajisja i jepet në përdorim pajtimtarit nga Vodafone Albania, pa asnjë tarifë pajisjeje shtesë. Pajisjet ndahen në dy kategori Basic & Premium dhe përdorimi i tyre nga pajtimtari bëhet në përputhje me parashikimet përkatëse të Kontratës së Pajtitimit dhe këtij Aneksi.

4.2 Pajtimtari detyrohet të kthejë pajisjen në përfundim/zgjidhje të kontratës së pajtitimit. Nëse Pajtimtari nuk kthen pajisjen **brenda afatit 3 (tre) mujor** pas përfundimit/zgjidhjes të Kontratës së Pajtitimit, Vodafone Albania ka të drejtë të kërkojë pagimin e vlerës së plotë të pajisjes nga Pajtimtari, duke faturuar vlerën e pajisjes sipas përcaktimeve të mëposhtme:

Nr	Lloji i Pajisjes	Sherbimi
1	Basic TV/Internet	4000
2	Premium TV/Internet	8000
3		

4.3. Pajtimtari do i përdorë pajisjet/n: (i) vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim nga VODAFONE duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara; (ii) ruajë pajisjet nga dëmtime të ndryshme që mund të ndodhin si pasojë e ndryshimeve në rrymën elektrike, nga dëmtime që mund të shkaktohen nga faktorë të tjerë atmosferikë, si dhe nga ndërhyrjet e personave të tretë; në asnjë rast të tretët nuk do të kryejnë ndërhyrje të paautorizuara në pajisje. Në të kundërt Pajtimtari do të konsiderohet përgjegjës për dëmet e mundshme dhe do të paguajë një penalitet të barabartë me vlerën e plotë të pajisjes.

**Vodafone Albania Sh.A.**

**Pajtimtari**

## Përfaqesuesi i Autorizuar

---

Emri/Mbiemri/Nënshkrimi/Vula

### **Vodafone Albania**

Autostrada Tiranë-Durrës Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri

Tel: +35569144, E-Mail: [gigabusiness@vodafone.com](mailto:gigabusiness@vodafone.com), WEB: [www.vodafone.al/biznesi](http://www.vodafone.al/biznesi)

---

Emri/Mbiemri/Nënshkrimi/Vula

Faqe 14