



## INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR SHËRBIMIN E TELEFONISË SË LËVIZSHME NË RRJETIN VODAFONE ALBANIA

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 nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

VODAFONE është e autorizuar nga AKEP për ofrimin e rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.

### INFORMACION IDENTIFIKUES TË SIPËRMARRËSIT TË SHËRBIMIT TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE

**Emri:** VODAFONE ALBANIA  
**Forma Ligjore:** Shoqëri Aksionare  
**NIPT:** K11715005L  
**Adresa:** Autostrada Tirane-Durrës, Rr. “Pavarësia”, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri  
**Nr kontakti:** +35569140/149  
**Website:** [www.vodafone.al](http://www.vodafone.al)  
**Email:** [ecaresupport.al@vodafone.com](mailto:ecaresupport.al@vodafone.com)

### 1. KONTRATA E PAJTIMIT DHE AFATI

Pajtimtar me Parapagim

Pajtimtar me Paspagim

Pajtimtar Hibrid

Afat fillestar:

12 muaj  - 24 muaj  - Sipas kërkesës/nevojës së Pajtimtarit  muaj

### 2. TERMAT E PAGESËS DHE FATURIMI

**Pajtimtar me parapagim** është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim për shërbimet/paketat e ofruara (të veçanta dhe/ose të kombinuara me kohë komunikimi dhe/ose njësi interneti) nga Vodafone si: paketa mujore, javore, ditore, roaming përfiton.

**Pajtimtar me paspagim** është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me paspagim të pagesës për shërbimet që përfiton. Pajtimtarit me paspagim i faturohet çdo muaj pagesa fikse mujore nga VODAFONE në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, si dhe të shërbimeve të tjera që ofrohen nga Vodafone dhe të cilat Pajtimtari i ka blerë gjatë muajit.

**Pajtimtar Hibrid** është pajtimtari që ka zgjedhur një mënyrë të kombinuar pagese me parapagim dhe paspagim në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.

**Për Pajtimtarët me paspagim dhe hibrid, Vodafone faturon shërbimet çdo muaj.** Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë.

**Pajtimtari heq dorë** në mënyrë të shprehur **nga kundërshtimi i shumës** që tregon fatura mujore, **në rast se nuk ka bërë kundërshtim/ankesë me shkrim te Vodafone brenda afatit ligjor prej 15 ditësh** nga momenti i dorëzimit të faturës.



Në rast se Pajtimtari nuk përmbush detyrimin e pagesës, **Vodafone i lind e drejta të ndërpresë shërbimin** e ofruar sipas kësaj Kontrate.

**Pagesa** mund të kryhet me **lekë në dorë “cash”** pranë pikave të shitjeve të VODAFONE; **me transfertë bankare**, ose nëpërmjet **Debitimit Direkt** nga llogaria e tij rrjedhëse.

### 3. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E VODAFONE

Sipas kësaj kontrate VODAFONE:

- i mundëson Pajtimtarit **akses pa kufizim dhe pa tarifim në shërbimet e emergjencës**, dhe informacion për këto shërbime, sipas përcaktimeve ligjore dhe rregullatore në fuqi;
- mundëson **lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore** që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918/2008 dhe aktet nën ligjore të tij;
- **nuk vendos detyrim financiar për rilidhje** në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Vodafone;
- **përpiqet maksimalisht të japë shërbimet e saj 24 orë në ditë dhe për 365/6 ditë në vit**, me përjashtim të rasteve të Forcës 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 lajmëruar këta të fundit publikisht;
- **njofton** Pajtimtarin për çdo ndryshim tarife **brënda 30 ditëve** përpara hyrjes në fuqi;
- **informon pajtimtarin paraprakisht për ndërprerjet e planifikuara** për mirëmbajtjen e rrjetit;
- do të **rimbursojë Pajtimtarin për ditët e munguara të shërbimit**;
- **siguron konfidencialitetin e të dhënave personale** të Pajtimtarit, duke përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe përputhjen e të dhënave në përputhje me ligjin nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar;
- **rezervon të drejtën të mos kthejë pagesën e kryer** nëse pajtimtari zgjidh kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, pa shkaqe të arsyeshme;
- në varësi të produktit, rezervon **te drejtën e aplikimit** të Politikës së Përdorimit të Drejtë të shërbimit (**FUP – Fair Usage Policy**).

### 4. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT

Sipas kësaj kontrate PAJTIMTARI:

- **mund të të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura** nëpërmjet një njoftimi/kërkese me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga VODAFONE, si për shembull aplikacion, e-mail, etj., duke respektuar kushtet dhe afatet e Kontratës;
- **mund 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;
- **në raste të problemeve në ofrimin e Shërbimit për më shumë se 3 (tre) ditë**, nga data e njoftimit të tyre Pajtimtari mund të kërkojë ndërprerjen e kontratës;
- **do të përdorë Shërbimin, vetëm për nevojat e tij** dhe nuk mund 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);



- **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;
- **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;
- **pranon të kërkojë me shkrim zgjidhjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e përcaktuara në Kontratë, në nenin 17;**
- **pranon të informohet nga VODAFONE** për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e Kontratës së Pajtimimit, brenda një periudhe kohore **jo më vonë se 30 ditë** përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve;
- **mund 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;
- me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, i bëhet disponueshme **Faturën Përmbledhëse në format të përshtatshëm** për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille.

## 5. 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. 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 eeb të VODAFONE (<https://.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/>).

## 6. ZGJIDHJA E KONTRATËS, PENALITETI DHE ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

**VODAFONE ka të drejtë të zgjidhë kontratën e pajtimimit menjëherë në rastet kur:**

- Pajtimtari kryen **kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme** në lidhje me detyrimet kontraktuale dhe/ose Termat e Përgjithshme.
- Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e **veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit** dhe dhënien e shërbimeve

**Për Pajtimtarin me paspagim dhe hibrid:**

- **nuk paguan detyrimet pas kalimit të afatit prej 2 (dy) muajsh** nga data e përcaktuar në faturë.
- **Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likuidohet, 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;

**Përveç sa më sipër, në rastin e Kontratës me afat të pacaktuar, VODAFONE mund të zgjidhë Kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.**



### **PAJTIMTARI ka të drejtë të zgjidhë kontratën:**

- brenda afatit 30 ditor të njoftimit, nuk është dakord me rritjen e tarifave të planit tarifor të ofruar pa njoftim paraprak;
- përkeqësohen treguesit e cilësisë së shërbimit konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse; dhe
- me mbarimin e afatit fillestar të Kontratës, për cdo shkak duke njoftuar me shkrim VODAFONE: zgjidhja hyn në fuqi 30 ditë pas marrjes së njoftimit

### **PENALITETI (vetëm për pajtimtarët me paspagim dhe hibrid)**

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 tek Pajtimtari për përfundim para afatit të Kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e 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 operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të Kontratës, apo uljet e përfituara nga Pajtimtari.

### **ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

1. Ankesat mund të paraqiten:
  - a. Nëpërmjet numrit 140,149 për “Defekte teknike”;
  - b. Nëpërmjet numrit 140,149 për “Ankesë për faturim”;
  - c. Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklaram shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;
  - d. Me email në adresën [ecaresupport.al@VODAFONE.com](mailto:ecaresupport.al@VODAFONE.com);
  - e. Nëpërmjet 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; Deri në zgjidhjen përfundimtare të ankesës VODAFONE nuk do të aplikojë masat e parashikuara në nenin 14 të Termave dhe Kushteve të Përgjithshme.
  - d. Ankesat e tjera, të çdo lloji natyre paraqiten sa më parë.