



INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR SHËRBIME TË MBËSHËTETURA NË RRJETET FIKSE TOKËSORE

(Klientë Biznes)

1. Ofruesi i Shërbimeve të komunikimeve elektronike

Shoqëria: VODAFONE ALBANIA SH.A.
Adresa: Autostrada TR-DR, Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar Tiranë
Numrër kontakti: +355144
Email: gigabusiness@vodafone.com
Faqja zyrtare: www.vodafone.al

2. Përshkrim i karakteristikave kryesore të shërbimeve dhe produkteve

Informacion i përgjithëm	Informacioni parakontraktor prezanton karakteristikat e shërbimeve dhe produkteve që Vodafone ofron nëpërmjet rrjeteve fikse të telekomunikacionit dhe synon të ndihmojë Klientin që e përdor shërbimin për nevoja të biznesit të tij, për të përzgjedhur shërbimin/produktin e përshtatshëm për të. Informacion më i plotë për termat dhe kushtet e përgjithshme të shërbimeve fikse të cilat gjenden në faqen zyrtare të Vodafone www.vodafone.al si dhe në dyqanet Vodafone.
Përshkrimi i shërbimeve/ produkteve	Vodafone ofron 3 kategori shërbimesh mbështetur në rrjetet fikse: internet; telefoni dhe shërbime audiovizive. Informacioni i detajuar për secilën kategori shërbimesh është lehtësisht i aksesueshëm në link-et: https://www.vodafone.al/gigafibra/ dhe https://www.vodafone.al/vodafone-tv/
Kohëzgjatja e kontratës së pajtimit	Kontrata e pajtimit lidhet për një afat për një afat të pacaktuar ose për një afat fillestar të caktuar të rënë dakord me vullnet të lirë të palëve. VODAFONE njofton Klientin mbi mundësinë e ndërprerjes së Kontratës me afat të caktuar ose të vazhdimit të saj me afat të pacaktuar, 30 (tridhjetë) ditë përpara përfundimit të afatit fillestar. Në rast se Klienti shpreh vullnetin për të vazhduar me Kontratën, afati i Kontratës bëhet i pacaktuar. Në mungesë të vullnetit të Klientit për vijimin e Kontratës, Vodafone detyrohet të ndërpresë kontratën në përfundim të afatit të caktuar. 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.
Ndryshimi i kushteve kontraktore	Cdo ndryshim i kushteve kontraktore, duke përfshirë pa u kufizuar, rritjen e tarifave, njoftohet nga VODAFONE të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi dhe pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa asnjë penalitet nëse nuk pranon ndryshimet e propozuara.
Rregullat e pajisjes fundore	VODAFONE i jep në përdorim Pajtimtarit pajisjet pa pagesë gjatë kohëzgjatjes së kontratës. Pajisja është në pronësi të VODAFONE dhe Klienti detyrohet të: (i) përdorë pajisjen duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të saj dhe vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim nga VODAFONE; (ii) kthejë atë tek VODAFONE në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate e padëmtuar, në gjendje pune. Nëse pajisja është e dëmtuar apo në të konstatohen ndërhyrje të paautorizuara, Klienti detyrohet të paguajë një penalitet të barabartë me vlerën e deklaruar të pajisjes nga VODAFONE.
Penalitetet e aplikueshme ndaj Klientit	Në rast se Kontrata me afat të caktuar zgjidhet nga Pajtimtar përpara afatit të përfundimit



	<p>të saj, ose zgjidhja vjen si pasojë e mospërbushjes së detyrimeve kontraktuale nga Pajtimtari, VODAFONE ka të drejtë të vendosë penalitet, që nuk mund të jetë më i lartë se:</p> <ul style="list-style-type: none">(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). <p>VODAFONE mund të aplikojë penalitete të tjera me vlerë më të ulët, detajet specifike të të cilave përcaktohen në Aneksin përkatës.</p>
--	---

3. Aspekte të rëndësishme ligjore

E drejta për tu tërhequr	<p>Pajtimtari gëzon te drejtën për tu tërhequr nga kontratave, pa ndonjë arsye, brenda 15 ditësh nga data e nënshkrimit të saj duke njoftuar Vodafone për këtë qëllim.</p> <p>Informacon më i plotë dhe i detajuar lidhur me kontratat e pajtimit të nënshkuara në largësi apo jashtë qendrave të tragtit sipas përcaktive të Ligjit “Per mbrojtjen e Konsumatorit”, dhe ushtrimit të së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, është i aksesueshëm në linkun: https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/</p>
Mënyra e njoftimit të pajtimtarit	<p>Cdo njoftim i Pajtimtarit, lidhur me termat e kushtet e kontrates se pajtimit ose ndryshime të tyre gjatë kohëzgjatjes së kontratës, realizohet nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo Call Center-Shërbimi i Klientit, ose publik (nëpërmjet faqes ëeb) apo me cdo mjet tjetër të qëndrueshëm si letër, email, aplikacion online, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre.</p>
Kufizimi i përgjegjësisë	<p>Përgjegjësia e Vodafone bazohet në termat e kushtet e Kontratës së Pajtitimit dhe Sla dhe Klienti pranon që VODAFONE nuk do të jetë përgjegjës për humbjen: e të ardhurave; të fitimeve; të emrit të mirë; të reputacionit e mundësisë; humbja e të dhënave ose çdo dëm indirekt ose pasues, përveç se në rastin e sjelljes së qëllimshme me dashje ose neglizhencës së rëndë të VODAFONE.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">i) Forcës madhore;ii) Çdo ndërhyrjeje te 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; <p>Në veçanti për shërbimin audioviziv, Pajtimtari pranon qe 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 përfutuar. Në mungesë të një Shërbimi të disponueshëm zëvendësues, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e kontratës dhe kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit.</p>



<p>Zgjidhja e mosmarrëveshjeve</p>	<p>Ankesat mund të paraqiten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nëpërmjet numrit 140,149 për “Defekte teknike”;• Nëpërmjet numrit 140,149 për “Ankesë për faturim”;• Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklarim shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;• Me email në adresën ecaresupport.al@VODAFONE.com;• Nëpërmjet postës në adresën zyrtare të VODAFONE: Vodafone Albania Autostrada Tiranë-Durrës, Rruga ‘Pavarësia’ nr. 61 Kashar Tiranë, Shqipëri. <p>Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre;</p> <p>Nëse Pajtimtari nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të Vodafone, ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AKEPit sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.</p>
<p>Shërbimet dhe masat për përdoruesit me aftësi të kufizuara</p>	<p>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.</p> <p>Me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, bën të disponueshme kontratën/faturën në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille.</p> <p>VODAFONE ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues të aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar”, përfshirë edhe raportin përkatës mjekësor.</p>
<p>Fshtetësia e komunikimeve dhe të dhënat personale</p>	<p>VODAFONE siguron fshtetësinë e informacionit ose komunikimit të pajtimtarit në përputhje me kërkesat e legjislacionit në fuqi. VODAFONE nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të kryera nëpërmjet rrjetit të tij, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.</p> <p>VODAFONE mbledh, përpunon e përhap të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e Kontratës së Pajtimtimit në respektim të parashikimeve ligjore dhe pëlqimeve të dhëna me vullnet të lirë nga Pajtimtari.</p> <p>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 ëeb të VODAFONE (https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/).</p>
<p>Zgjidhja e kontratës së pajtimtimit</p>	<p>VODAFONE zgjidh kontratën nëse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Klienti nuk respekton termat e pagesës sipas kontratës;• Klienti kryen kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme në lidhje me detyrimet kontraktuale;• Klienti ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likuidohet, shpërbëhet, vendoset në administrim të detyruar ose kërkohet ndalimi i pagesave ose në raste të tjera të



	<p>ngjashme, pavarësisht nëse është paraqitur një kërkesë e tillë, kur Pajtimtari është në gjendje paaftësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët;</p> <ul style="list-style-type: none">• Klienti kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.• Ndaj klientit me paspagesë që nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës, në përfundim të afatit 10 ditor të njoftimit për shlyerjen e detyrimit. <p>Klienti ka te drejtë të zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none">• Për shkak të përkeqësimit të treguesve të cilësisë së shërbimit nga VODAFONE konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse;• Brenda afatit 30 ditor të njoftimit për aplikimin e tarifave të reja, në rast të mospranimit të tyre;• Në përfundim të afatit fillestar të Kontratës, 30 (tridhjetë) ditë përpara datës së zgjidhje të kontratës. <p>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.</p>
--	---