



## INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR SHËRBIME TË MBËSHTETURA NË RRJETET FIKSE TOKËSORE

### 1. Ofruesi i Shërbimeve të komunikimeve elektronike

Shoqëria: VODAFONE ALBANIA SH.A.  
Adresa: Autostrada TR-DR, Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar Tiranë  
Numrër kontakti: +35569140  
Email: [gigafamily@vodafone.com](mailto:gigafamily@vodafone.com)  
Faqja zyrtare: [www.vodafone.al](http://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 pajtimtarin 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 <a href="http://www.vodafone.al">www.vodafone.al</a> 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 lëhtësisht i aksesueshëm në link: <a href="https://www.vodafone.al/gigafibra/">https://www.vodafone.al/gigafibra/</a> dhe <a href="https://www.vodafone.al/vodafone-tv/">https://www.vodafone.al/vodafone-tv/</a>
Kohëzgjatja e kontratës së pajtimit	Kontrata e pajtimit lidhet për një afat 12 mujor ose 24 mujor. Përfundimisht, afati fillestar mund të jetë më i gjatë se 24 muaj, kur vjen si kërkesë ose nevojë e pajtimtarit ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja pakëve.
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.
Garancia e pajisjes	VODAFONE i jep Pajtimtarit në përdorim, kundrejt garancisë, pajisjen që shërben për lidhjen në rrjetin e komunikimit elektronik. Pajisja është në pronësi të VODAFONE dhe pajtimtari detyrohet ta kthejë në momentin e përfundimit ose zgjidhjes të kontratës, gjithsesi jo më vonë se 3 muaj. Vodafone i kthen Pajtimtarit shumën e garancisë brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga momenti i dorëzimit të pajisjeve, nëse nuk konstatohen dëmtime në pajisje.
Penalitet e aplikueshme ndaj pajtimtarit	Në rast se Kontrata me afat të caktuar zgjidhet nga Pajtimtar përpara afatit të përfundimit 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: <ul style="list-style-type: none"><li>(i) pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të Kontratës;</li><li>(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).</li></ul>



### 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>Informacion më i plotë dhe i detajuar lidhur me kontratat e pajtimit të nënshkruara në largësi apo jashtë qendrave të tragimit sipas përcaktive të Ligjit “Per mbrojtjen e Konsumatorit”, dhe ushtrimin të së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, është i aksesueshëm në linkun: <a href="https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/">https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/</a></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>
Zgjidhja e mosmarrëveshjeve	<p>Ankesat mund të paraqiten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nëpërmjet numrit 140,149 për “Defekte teknike”;</li><li>• Nëpërmjet numrit 140,149 për “Ankesë për faturim”;</li><li>• Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklaram shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;</li><li>• Me email në adresën <a href="mailto:ecaresupport.al@VODAFONE.com">ecaresupport.al@VODAFONE.com</a>;</li><li>• Nëpërmjet postës në adresën zyrtare të VODAFONE: Vodafone Albania Autostrada Tiranë-Durrës, Rruga ‘Pavarësia’ nr. 61 Kashar Tiranë, Shqipëri.</li></ul> <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>
Shërbimet dhe masat për përdoruesit me aftësi të kufizuar	<p>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.</p> <p>Me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, bën të disponueshme kontratën 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>
Fshthtësia e komunikimeve dhe të dhënat personale	<p>VODAFONE siguron fshthtësinë 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 web të VODAFONE (<a href="https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/">https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/</a>).</p>
Zgjidhja e kontratës së pajtimit	<p>VODAFONE zgjidh kontratën nëse:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pajtimtari nuk respekton termat e pagesës sipas kontratës;</li><li>• Pajtimtari kryen kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme në lidhje me detyrimet kontraktuale;</li><li>• Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.</li></ul> <p>PAJTIMTARI ka te drejtë të zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Për shkak të përkeqësimit të treguesve të cilësisë së shërbimit nga VODAFONE konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse;</li><li>• Brenda afatit 30 ditor të njoftimit për aplikimin e tarifave të reja, në rast të mospranimit të tyre;</li><li>• Në përfundim të afatit fillestar të Kontratës, 30 (tridhjetë) ditë përpara datës së zgjidhje së kontratës.</li></ul> <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>