

**KONTRATË PAJTIMI**  
**VODAFONE ALBANIA SHA**

**HYRJE**

Kjo Kontratë Pajtimi përbën marrëveshjen e plotë midis sipërmarrësit, ofrues i shërbimeve të komunikimeve elektronike, dhe Pajtimtarit dhe përmban të gjithë informacionin e kërkuar në Ligjin nr. 9918/2008 “Per komunikimet elektronike” dhe Rregulloren nr. 49 “Per Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP nr. 2, datë 11.03.2021.

Kjo Kontratë përfshin ndër të tjera:

- a) Formularët e regjistrimit ose Formatin e regjistrimit dixhital;
- b) Termat dhe kushtet e përgjithshme të Kontratës;
- c) Informacion për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve;
- d) Termat specifikë të aplikuar për Pajtimtarin, duke përfshirë anekset e veçanta me listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse të aplikuar për Pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara Pajtimtarit.

Palët e kësaj kontrate janë:

**Vodafone Albania SH.A.**, person juridik shqiptar, sipërmarrës i shërbimeve të komunikimeve elektronike, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT K11715005L, me adresë kryesore të ushtrimit të aktivitetit në: Autostrada Tiranë-Durrës, Rr. “Pavarësia”, nr. 61, Kashar, Tiranë (më tej referuar “**VODAFONE**”);

**Pajtimtari**, cildo individ, personi fizik ose person juridik që kërkon pëfitimin e shërbimeve sipas kësaj kontrate, të dhënat e plota të identifikimit të cilit gjenden në formularin e regjistrimit që është pjesë integrale e kësaj kontrate.

**TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME**

**1. PËRKUFIZIME DHE INTERPRETIME**

**1.1 PËRKUFIZIME**

- a) ‘**Autorizimi**’ përfshin Autorizimin e Përgjithshëm dhe Autorizimet Individuale lëshuar Sipërmarresit të Rrjetit dhe Shërbimeve të Telefonisë së Lëvizshme në Republikën e Shqipërisë – VODAFONE Albania nga AKEP në kuptim të legjislacionit në fuqi.
- b) ‘**Afati fillestar**’ është afati kohor fillestar për lidhjen e kontratave të pajtimit i cili mund të jetë 12, 24 mujore apo edhe më të gjata sipas kërkesës/nevojës së pajtimtarit.
- c) ‘**E-SIM**’ është një chip i parainstaluar në pajisjen fundore, i cili aktivizohet duke shtuar një profil që i përket numrit të telefonit të shkarkueshëm nëpërmjet internetit duke bërë të mundur lidhjen, komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme.
- d) ‘**Karta e pajtimit**’ ose ‘**Karta SIM**’ është karta që përmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhëna të lidhjes për të bërë të mundur lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit me rrjetin VODAFONE. Karta SIM duke u vendosur brenda pajisjes fundore nëpërmjet një foleje të posaçme, bën të mundur lidhjen, komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme celulare të aktivizuar si dhe përdorimin e pajisjeve IoT.
- e) ‘**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, siç mund të jenë: tele-shitje, aplikacion, e-mail, faqe internet ëeb apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi.
- f) ‘**Kontratë jashtë qendrave 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.

Në rast të lidhjes së Kontratës në Largësi ose jashtë qendrave të tregtimit, me mjete elektronike apo përdorimit të nënshkrimit elektronik, ky proces do të kryhet në përputhje me legjislacionin e aplikueshëm në fuqi si Ligji 10128/2009 “Për tregëtinë elektronike” i ndryshuar, Ligji 9880/2008 “Për nënshkrimin elektronik” i ndryshuar, Ligji 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit” i ndryshuar, etj. dhe Pajtimtari mund të gjejë informacion të detajuar për lidhjen e kontratave në largësi /jashtë qendrave të tregtimit në seksionin përkatës për këtë qëllim në faqen e internetit të Vodafone Albania.

- g) **‘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.
- h) **‘Lidhja’** është lidhje e pajisjes fundore me sistemin.
- i) **‘Ndërprerje/Bllokim’** (këtej e tutje përdorur së bashku ose veç e veç) është heqja e përkohshme e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet VODAFONE, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t’i rikthehet përsëri sipas kushteve të përcaktuara në kontratë.
- j) **‘Oferta promovionale’** janë ofertat në diskrecionin e VODAFONE të cilat nuk janë të përfshira në planin tarifor bazë, të ofruara për Pajtimtarët kundrejt një çmimi, të cilat mund të përmbajnë, por pa u kufizuar në, minuta (kombëtare, ndërkombëtare apo brenda grupit/rrjetit), SMS, MB/GB Internet.
- k) **‘Pajtimtar me parapagim’** është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që përfiton.
- l) **‘Pajtimtar me paspagim’** është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me paspagim të pagesës për shërbimet që përfiton.
- m) **‘Pajtimtar Hibrid’** është pajtimtari që ka zgjedhur një mënyrë të kombinuar pagese me parapagim dhe paspagim.
- n) **‘Paketa me parapagesë’** përfshin të gjitha paketat e ofruara (të veçanta dhe/ose të kombinuara me kohë komunikimi dhe/ose njësi interneti) nga Vodafone si: paketa mujore, javore, ditore, roaming ose shtesë për Pajtimtarët me parapagesë, etj.
- o) **‘Pagesa Fikse Mujore’** është shuma që i faturohet Pajtimtarit me paspagim/hibrid çdo muaj nga VODAFONE për mbajtjen e tij në rrjetin VODAFONE në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- p) **‘Plani tarifor’** është produkti me paspagim ose hibrid i përzgjedhur nga Pajtimtari siç specifikohet në Aneksin përkatës dhe termat specifike aplikuar për Pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara Pajtimtarit.
- q) **‘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.
- r) **‘Politika e Përdorimit të Drejtë (FUP)’** përfshin rregulla të detajuara me qëllim parandalimin e përdorimit abuziv dhe jonormal të shërbimeve të komunikimeve elektronike.
- s) **‘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.
- t) **‘Roaming Ndërkombëtar’** përdorimi i shërbimeve të komunikimeve elektronike jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë sipas planit tarifor të përzgjedhur.
- u) **‘Roaming në vendet e Ballkanit Perëndimor (“BP”)** përdorimi i shërbimeve të komunikimeve elektronike në vendet e Ballkanit Perëndimor (Kosovë, Bosnje Hercegovinë, Maqedonia e Veriut, Mali i Zi dhe Serbi) duke patur mundësinë e përdorimit/përfitimit të planit tarifor gjatë qëndrimit në Roaming pa pagesë shtesë. Përfitimet e planit tarifor do të mund të përdoren të plota, përveç datave (Internetit) për të cilat do të aplikohet një politikë e përdorimit të drejtë në mënyrë automatike sipas përcaktimeve të Politikës së Përdorimit të Drejtë të miratuar nga AKEP me Vendim.
- v) **‘Status aktiv’** gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën pajtimtari mund të përdorë të gjitha shërbimet e ofruara nga VODAFONE.
- w) **‘Status pasiv’** gjendje e kartës SIM ose e-SIM në të cilën pajtimtari mund të përdorë shërbimet në mënyrë të kufizuar.
- x) **‘Shërbime’** janë shërbimet bazë të komunikimit me zë/SMS dhe të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të VODAFONE në përputhje me Autorizimin përkatës.
- y) **‘Shërbime të tjera (shtesë)’**, janë ato shërbime që përfshijnë, por pa u kufizuar në, roaming, shërbime me vlerë të shtuar (VAS), etj., të ofruara nga VODAFONE të cilat rregullohen nga këto terma të përgjithshme dhe kushte të tjera shtesë të bëra publike nga VODAFONE herë pas here.
- z) **‘Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual’** është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm të pajtimtarët/përdoruesit e tjerë ose të VODAFONE, me përjashtim të dëmit të shkaktuar në rastet e ‘Forcës madhore’.
- aa) **‘Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual’** është një shkelje e përsëritur, që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.

- bb) ‘**Shkëputja**’ është ndërprerja përfundimtare e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet VODAFONE si dhe e të drejtës së përdorimit mbi numrin.
- cc) ‘**Taksa të pajtimtarit për përdorimin e telefonisë së lëvizshme**’ janë taksat që i paguhet shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi.
- dd) ‘**Tarifa e Lidhjes me Rrjetin**’ është shuma që paguhet nga Pajtimtari për lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin VODAFONE dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet në datën e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- ee) ‘**Tarifa e Thirrjes**’ është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve në planin tarifor që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.
- ff) ‘**Thirrjet ndërkombëtare**’ janë thirrjet e bëra (të origjinuara ose terminuara) në drejtim të telefonave fiks ose celulare jashtë shtetit.

## 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 dhe Pajtimtarët hibrid për aq sa janë të aplikueshme, janë paraqitur me stil normal shkrimi nën titullin “**Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë dhe hibrid**”, me stil bold (ngjyrë të zezë) dhe të nënvizuara.

## 2. PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM

- a) Çdo individ, 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.
- b) 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.
- c) VODAFONE ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e Pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit dhe/ose pasaportës, leje qëndrimi për shtetasit e huaj, të ekstraktit të regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit, kur Pajtimtari është person fizik ose person juridik, 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.
- d) 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.
- e) Për personat me aftësi të kufizuara, për të vërtetuar llojin e aftësinë e kufizuar, VODAFONE 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 kufizuar”, 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 paftësisë, preferenca e Pajtimtarit për mënyrën e dërgimit të faturës, formatin e Kontratës së Pajtimtarit, preferencat në komunikim, etj.
- f) 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 ëeb 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.
- g) Pajtimtari nuk ka detyrim të paguajë asnjë lloj shume pa u bërë lidhja dhe nënshkrimi i Kontratës nga të dy palët.

## 3. LIDHJA ME RRJETIN DHE DHËNIA E SHËRBIMEVE

- a) Në përputhje me termat e mësipërme, VODAFONE do të realizojë lidhjen fillestare në rrjetin e tij jo më vonë se 3 (tre) ditë kalendarike, do të mbajë në rrjet pajisjet fundore të Pajtimtarit si dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në përfundimin/zgjidhjen e Kontratës, me përjashtim të rasteve të parashikuara në nenin 14 dhe 15.
  - b) VODAFONE do të pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM ose e-SIM nëpërmjet së cilës mundësohet përdorimi i shërbimeve të ofruara dhe do të njoftojë atë për numrin përkatës të lidhjes së tij, si dhe do t'i japë atij udhëzimet përkatëse për përdorimin e shërbimeve të ofruara.
  - c) Pas marrjes së kartës SIM ose e-SIM, Pajtimtari ka të drejtë të përdorë këtë të fundit vetëm për qëllimin e Kontratës. Pranohet shprehimisht nëpërmjet nënshkrimit të Kontratës, se Pajtimtari nuk fiton të drejtën e pronësisë mbi kartën SIM ose e-SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që mban ajo.
  - d) Të gjitha komunikimet e kryera nëpërmjet kartës SIM ose e-SIM do të konsiderohen si të kryera nga vetë Pajtimtari apo me pëlqimin/miratimin e tij. Si rrjedhim, Pajtimtari do të jetë përgjegjës sipas këtyre Termave dhe legjislacionit në fuqi për përdorimin e kartës së tij.
  - e) Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e shërbimit dhe kartës 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.
  - f) Në rastin kur karta SIM dëmtohet, për arsye që nuk varen nga VODAFONE, Pajtimtari detyrohet të njoftojë menjëherë VODAFONE dhe t'i kthejë kartën SIM, duke treguar dhe numrin e pajtimit të asaj karte. VODAFONE do të zëvendësojë kartën SIM dhe sipas rastit do të kryejë rilidhjen e Pajtimtarit përkundrejt çmimit të zëvendësimit të kartës SIM sipas listës së çmimeve që janë në fuqi në kohën e rilidhjes.
  - g) Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër. Pajtimtari është përgjegjës ekskluzivisht për të përdorur numrin e dhënë në përdorim në përputhje me këto Terma dhe legjislacionin në fuqi. Në rastin e zgjidhjes së Kontratës, për çfarëdolloj arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht VODAFONE bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me atë numër. Kalimi kryhet automatikisht, pa qenë nevoja e njoftimit me gojë ose me shkrim nga asnjëra palë. VODAFONE ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të rrjetit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi. Në rast se një apo disa numra telefoni qëndrojnë të palidhur në rrjet ose pushojnë së qeni të lidhura për arsye të ndryshme, VODAFONE mund t'i tërheqë dhe t'ia caktojë ato një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi. Në datën e shkëputjes nga rrjeti zgjidhet automatikisht dhe Kontrata në lidhje me këtë numër.
  - h) VODAFONE garanton që cilësia e shërbimeve të ofruara dhe mbulimi do të jenë në përputhje me legjislacionin, standardet rregullatore në fuqi të AKEP dhe Autorizimet e mbajtura nga VODAFONE. Sidoqoftë, cilësia e shërbimeve dhe ofrimi i tyre ndikohen dhe nga një sërë faktorësh të tjerë që janë jashtë kontrollit të VODAFONE (si p.sh. distanca nga stacioni bazë, faktorët atmosferik, kapaciteti i pajisjes fundore, karakteristikat e ndërtesave, etj.). Shpejtësia e internetit të përdorur në pajisjen fundore mund të luhatet rast pas rasti, si pasojë e një sërë faktorësh, përfshirë faktorë të jashtëm, prandaj VODAFONE nuk mundet të garantojë shpejtësi maksimale transmetimi të internetit në çdo kohë. VODAFONE publikon parametrat e cilesisë së shërbimit sipas përcaktimeve të AKEP dhe ato mund të aksesohen në faqen ëb [www.vodafone.al](http://www.vodafone.al) apo duke telefonuar nëpërmjet Shërbimit të Klientit.
  - i) VODAFONE, për të garantuar që shërbimet që u ofrohen Pajtimtarëve të mos ndikohen nga një grup i vogël përdoruesish apo për shkak të një oferte promovionale të caktuar, të cilat rrisin kërkesën për burimet e rrjetit (p.sh. përdorim i një kapaciteti të madh transmetimi, apo volume shumë të mëdha thirrjesh për periudha të tejzgjatura), kontrollon performancën e rrjetit në mënyrë të vazhdueshme. Përdorues të tillë mund të kenë kufizime në momente piku, në rast mbi-ngopje të kapaciteteve të rrjetit dhe në raste të tjera objektive ose të përcaktuara me ligj.
  - j) VODAFONE do të bëjë publik dhe transparent informacionin e nevojshëm për çdo kusht tjetër, përveçse sa parashikohet në Kontratë, që kufizon aksesin në dhe/ose përdorimin e shërbimeve të ofruara Pajtimtarit, përse lejohet nga legjislacioni në fuqi, si edhe çdo informacion për kufizime të mundshme të vendosura lidhur me përdorimin e pajisjeve fundore nga Pajtimtari.
- 4. VLEFSHMËRIA/AFATI/**
- a) Kjo Kontratë lidhet për një afat të pacaktuar përveç kur është parashikuar ndryshe në Formularin e Regjistrimit ose anekset e saj.

**Të aplikueshme vetëm për pajtimtarët me paspagesë dhe hibrid:**

- b) Për Pajtimtarët me paspagesë dhe hibrid kjo Kontratë lidhet për një afat fillestar të caktuar të rënë dakord në Formularin e Regjistrimit ose në aneksin 1. Afati fillestar përlllogaritet duke filluar nga data e nënshkrimit të Kontratës prej Pajtimtarit ose, në rastin e kontratës në largësi, nga data e pranimit të kushteve kontraktuale nga Pajtimtari nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme të komunikimit të përdorura nga VODAFONE (aplikacion, email, telefonatë etj.).
- c) 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) nuk kërkon ndërprerjen ose rinovimin e afatit të caktuar të Kontratës, kjo e fundit kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar. Me kërkesë të Pajtimtarit për ndërprerje VODAFONE ka detyrimin të ndërpresë kontratën në përfundim të afatit të caktuar.
- d) Njoftimi i pajtimtarit duhet të përmabjë: a. datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale dhe kthimin e saj në kontratë me kohëzgjatje të pacaktuar; b. shërbimet që janë pjesë e kontratës dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date; c. detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar; d. përfundimin e çdo përfitimi dhe/ose oferte promocionale dhe kthimin në aplikimin e tarifave standarde.
- e) Pas përfundimit të afatit fillestar dhe kalimit në kontratë me afat të pacaktuar secila palë ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e njëanshme të Kontratës, sipas përcaktimeve të nenit 17 dhe 18 të kësaj Kontrate.
- f) Në rast se VODAFONE do të ofrojë për Pajtimtarët shërbime të tjera, apo plane tarife/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 atë sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristike të marrëdhënies së posaçme midis VODAFONE dhe Pajtimtarit.
- g) 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**

- a) Matjet dhe faturimi përkatës nga VODAFONE janë të natyrës përfundimtare, pa paragjykuar të drejtën e Pajtimtarit për t'u ankuar. Nëse VODAFONE aplikon një tarifë minimale për secilin sesion përgjatë përdorimit të pajisjes dhe ky sesion përfundon për çfarëdolloj arsye, VODAFONE rezervon të drejtën të tarifojë sërish tarifën minimale në rast se lidhja ri-vendoset. VODAFONE ruan rekordet e faturimit për të garantuar përputhshmërinë me vlerën e faturimit për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre.
- b) Çdo grup prej 160 karakteresh (ose pjesë e tij) e secilit mesazh SMS do të tarifohet si një mesazh i veçantë.
- c) Shërbimet dhe tarifat e ofruara nga VODAFONE dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin përkatës të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e saj.
- d) Tarifat 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. Tarifat dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat përcaktohen dhe publikohen sipas parashikimeve të ligjit të posaçëm.
- e) Detyrimet e Pajtimtarit për pagesën e tarifës sipas Kontratës së Pajtimtimit 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.
- f) 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 se inflacioit). 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.
- g) Me përjashtim të sa është parashikuar në pikën (e) 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:
  - i. 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.

- h) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- i) VODAFONE ruan të drejtën për të përcaktuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e Pajtimtarëve në ofertat promovionale. Ofertat promovionale i bëhen me dije Pajtimtarit nëpërmjet mjeteve të informimit publik. Blerja e ofertave mund të bëhet nëpërmjet një apo disa mjeteve (përfshirë, por pa u kufizuar në aplikimet online) të vendosura në dispozicion të Pajtimtarëve nga VODAFONE dhe në diskrecion të plotë të tij.

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

- j) VODAFONE vendos në dispozicion të Pajtimtarit, pa pagesë, faturën mujore përmbledhëse ose me kërkesë të Pajtimtarit faturën e detajuar në format të printuar, elektronik të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve. 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.
- k) Fatura e lëshuar nga VODAFONE do të ofrojë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyre 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.
- l) 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.
- m) Pajtimtari faturohet në përputhje me planin tarifor të përzgjedhur në kohën e nënshkrimit të Kontratës, apo të ndryshimeve të saj.
- n) Pajtimtarët do të njoftohen nëpërmjet një SMS informues kur arrihet niveli 80% i konsumit të njësive të internetit (data) të përfshira në paketë si dhe kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive të internetit (data) të përfshira në paketë dhe Pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi.

#### **6. MËNYRA E PAGESËS**

- a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë VODAFONE tarifatat e mëposhtme:
  - i. Tarifën e lidhjes me rrjetin (parapagim).
  - ii. Pagesën fikse mujore (paspagim), e cila është proporcionale me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit deri në fund të muajit kalendarik dhe/ose paketën mujore (parapagim) të aktivizuar nga pajtimtari.
  - iii. Tarifën për të gjitha komunikimet zanore, SMS dhe data si dhe tarifatat për shërbimet e tjera të dhëna nga VODAFONE, të cilat parashikohen me hollësi në planin tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari, bashkëngjitur Kontratës së Pajtimtarit në Aneksin përkatës.
  - iv. Çdo detyrim të papaguar me përfundimin e kontratës, duke përfshirë çdo rimbursim të kostos në lidhje me pajisjet fundore, kur këto të fundit janë pjesë e planit tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari.

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

- b) VODAFONE do të faturojë shërbimet në çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë. Fatura emetohet dhe i dorëzohet Pajtimtarit në adresën e specifikuar nga Pajtimtari (me postë ose dorazi) ose me postë elektronike ose nëpërmjet aplikacionit, jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Pajtimtari konsiderohet se merr dijeni që nga çasti kur fatura mujore është dorëzuar në një nga mënyrat e specifikuara sipas përzgjedhjes së Pajtimtarit në Formularin e Pajtimtit.
- c) Pajtimtarët e planeve hibrid mund të rimbushin kartën e tyre SIM sipas nevojave përgjatë secilit muaj.
- d) Pajtimtari ka të drejtë të shtojë në faturën e tij produkte të ndryshme nëpërmjet funksionalitetit "shto në faturë" (charge to bill) sipas planit tarifor përkatës.
- e) Faturat lëshohen sipas planit tarifor në fuqi dhe përfshijnë të gjitha tarifatat fikse, tarifatat e shërbimeve bazë dhe të tjera shtesë. Faturat janë provë e plotë e detyrimit të Pajtimtarit ndaj VODAFONE. Pajtimtari mund të kryejë pagimin e faturave në dyqanet VODAFONE, nëpërmjet institucioneve bankare, instrumenteve të tjera të pagesave apo me çdo lloj mënyre tjetër, e cila i bëhet me dije Pajtimtarit kohë pas kohe nga VODAFONE në faturën përkatëse apo me mjete të tjera të komunikimit publik. Pajtimtari heq dorë në mënyrë të shprehur nga kundërshtimi i shumës që tregon fatura mujore, në rast se nuk ka bërë kundërshtim me shkresë dërguar VODAFONE brenda afatit ligjor prej 15 ditësh.
- f) Nëse Pajtimtari nuk shlyen faturën brenda afatit të pagesës së treguar në faturë, VODAFONE ka të drejtë të marrë masa kufizuese sipas përcaktimeve në nenin 15.
- g) Pajtimtari do të paguajë kamatën në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë. Për shumat e mësipërme, Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifatat/taksat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.

- h) Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtpërdrejtë të llogarisë bankare, VODAFONE nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka përkatëse.
- i) Me kërkesë të Pajtimtarit, VODAFONE do t' i mundësojë, pa pagesë, faturën e detajuar për shërbimet telefonike publike, e cila përfshin minimalisht elementët e mëposhtëm:
  - ii. Periudhën e faturimit;
  - iii. Pagesën fikse mujore për shërbimin;
  - iv. Llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
  - v. Trafikun kombëtar dhe ndërkombëtar, i detajuar sipas numrave të thirrur dhe kohëzgjatjes së thirrjes;
  - vi. Pagesën për çdo shërbim dhe komunikim të kryer;

## 7. ROAMINGU NDËRKOMBËTAR DHE NË VENDET E BP

- a) Shërbimi i roaming ndërkombëtar, i jep mundësinë Pajtimtarit të përdorë shërbimet e komunikimeve elektronike jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë, duke bërë dhe marrë thirrje, dërguar dhe marrë mesazhe (SMS), dërguar dhe marrë të dhëna të tjera (Internet), nëpërmjet përdorimit të rrjetit celular të një apo më shumë operatorëve të vendeve të tjera, me të cilët VODAFONE ka lidhur marrëveshje të roaming-ut. Informacion i plotë në lidhje me tarifën, paketat, rrjetin që duhet zgjedhur si dhe këshilla të tjera mbi roaming gjenden në faqen zyrtare VODAFONE në linkun [https://v1.vodafone.al/vodafone/Roaming\\_4510\\_1.php](https://v1.vodafone.al/vodafone/Roaming_4510_1.php).
- b) Të gjithë pajtimtarët Vodafone me parapagesë dhe me kontratë cilët udhëtojnë në një nga vendet e Ballkanit Perëndimor (Kosovë, Mal i Zi, Maqedoni e Veriut, Serbi, Bosnje dhe Hercegovinë) do të kenë mundësi të përdorin njësitë e planit tarifor dhe paketave kombëtare, pa tarifim shtesë.
- c) Pajtimtarët me Parapagesë do të kenë mundësinë të përdorin në Ballkanin Perëndimor të gjitha paketat e listuara në linkun [www.vodafone.al/roaming/roaming-in-ballkans/](http://www.vodafone.al/roaming/roaming-in-ballkans/). Në rast se njësitë e paketës aktive janë konsumuar ose kanë arritur limitin e politikës së përdorimit të drejtë (në rastin e internetit), Pajtimtari mund të aktivizojë një paketë Roaming ose të vazhdojë komunikimin me tarifën standarte. Minutat, SMS dhe MB e përdorura në vendet e Ballkanit Perëndimor do të zbriten nga paketa aktive në Shqipëri, ose në rastin kur Pajtimtari ka zgjedhur një paketë shtesë Roaming, njësitë do të zbriten nga kjo e fundit. Struktura e tarifimit është njësoj si në Shqipëri: 60+60 për minutat dhe Interneti cdo 10 KB. Në momentin e përfundimit të komponentëve të paketës, struktura e tarifimit është 60+1 për minutat dhe Interneti cdo 10 KB. Të gjitha çmimet janë të përfshira me TVSH.
- d) Përfitimet e planit tarifor do të mund të përdoren të plota, përveç datave (Internetit) për të cilat do të aplikohet një politikë e përdorimit të drejtë në mënyrë automatike për çdo plan sipas përcaktimeve të Rregullores së AKEP, miratuar me Vendim Nr.9, datë 09.06.2021 –“Rregullore mbi Zbatimin e Politikës së Përdorimit të Drejtë dhe Metodologjinë e Vlerësimit të Qëndrueshmërisë së Heqjes së Tarifave Roaming me Pakicë (RLAH) me Ballkanin Perëndimor” dhe “Udhëzimeve të AKEP për FUP - Qëndrueshmëria RLAH ËB”.
- e) Informacioni i detajuar për secilin plan me Kontratë (Next, Red, Unlimited), mund të gjendet në faqen e internetit të Vodafone Albania në linkun <https://www.vodafone.al/roaming/roaming-in-ballkans/>.

## 8. AKSESI NË INTERNET

- a) 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 në 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.
  - iv. për të cënuar privatësinë dhe të dhënat personale e personave të tjerë.
  - v. për të dëmtuar markën VODAFONE dhe reputacionin e saj.
- b) 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 të zbatimit të ligjit në lidhje me çfarëdo hetimi ose shkelje të sigurisë së 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.

- c) Përbajtja ofrohet për Pajtimtarin "siç është" dhe VODAFONE nuk ofron garanci në lidhje me të, duke përfshirë këtu cilësinë, përshtatshmërinë, besueshmërinë, afatet kohore, saktësinë, plotësinë dhe sigurinë, për aq sa parashikohet nga kuadri ligjor.
- d) Me nënshkrimin e Kontratës, Pajtimtari pranon se:
  - i. VODAFONE nuk mban përgjegjësi për transmetimin dhe ligjshmërinë e përbajtjes 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 përbajtjen 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, parashikimeve të tjera në këtë Kontratë, herë pas here apo nëse kërkohet me ligj.

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

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

- a) VODAFONE nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit të VODAFONE, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
- b) VODAFONE 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).
- c) 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 mbledhur të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtpërdrejtë me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi.
- d) VODAFONE do të mbledhë, përpunojë e transferojë të dhënat personale të Pajtimtarit për qëllime të përmbushjes së kushteve të kësaj Kontrate dhe për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga VODAFONE. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, nr. personal identifikimi, datëlindje, gjinia, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresa e banimit, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e kujdesit ndaj klientit.
- e) 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 Pajtimtarit, ofrimi i shërbimit jashtë territorit të shqiptar (roaming), mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tretëve për llogari të VODAFONE, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës e studimeve për informacion biznesi dhe qëllime marketingu, profilizim i Pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të VODAFONE, siguria e rrjetit VODAFONE dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të VODAFONE, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në 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.
- f) VODAFONE do të mbledhë të dhëna personale sensitive në lidhje me Pajtimtarët me aftësi të kufizuara, si për shembull: llojin e paaftësisë, anëtarësimin në shoqata, metodën e preferuar të komunikimit, etj. me qëllim ofrimin dhe garantimin komod të aksesit në shërbim për këta Pajtimtarë në përputhje me kërkesat e Rregullores "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP nr. 2, datë 11.03.2021.
- g) 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 (p.sh. por jo kufizuar në: furnizimi i shërbimit të asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave, bllokimit të kartës, etj.). Me pëlqimin paraprak të Pajtimtarit, VODAFONE mund të kontaktojë këtë të fundit nëpërmjet postës, telefonit, e-mail, apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që VODAFONE ofron. Në rast se Pajtimtari vendos të mos marrë më komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo



moment dhe pa pagesë duke kontaktuar Shërbimin e Klientit për të bërë ndryshimet përkatese, me kërkesë në dyqane ose nëpërmjet aplikacioneve që VODAFONE ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

- h) 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 të dhëna personale të Pajtimtarit tek VODAFONE Group Plc., VODAFONE Group Services Limited dhe shoqëri të tjera të VODAFONE Group Plc. të cilat kanë detyrime të zbatojnë Politikën e Privatësisë së VODAFONE Group (VODAFONE Group Privacy Policy), si dhe tek marrës të tjerë të të dhënave personale, në përputhje me legjislacionin shqiptar. Gjithashtu VODAFONE për qëllime të ofrimit të shërbimit mund të kryejë transferime ndërkombëtare të të dhënave personale drejt shteteve që ofrojnë nivel të mjaftueshëm të sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave personale sipas listës së miratuar me Vendimin nr. 8, datë 31.10.2016 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjes së të Dhënave Personale ose në vende të tjera në përputhje me kërkesat e Ligjit nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar. Transferimi do të kryhet për përmbushjen e detyrimeve që VODAFONE merr përsipër nëpërmjet kësaj kontrate ose detyrimeve të tjera të parashikuara në ligj. Në çdo rast Vodafone sigurohet që të ketë një kontratë që përcakton qartë detyrimet e palëve gjatë transferimit të të dhënave.
- i) VODAFONE merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit nr. 9887, 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, aktet nënligjore të dala në zbatim të tyre si dhe për qëllimet e lejuara të biznesit.
- j) VODAFONE do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendndodhjen e Pajtimtarit në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë përkohësisht nga përpunimi.
- k) Në përputhje me parashikimet ligjore, në lidhje me të dhënat personale që përpunohen nga VODAFONE, Pajtimtari në çdo kohë ka të drejtat si vijojnë: a) e drejta për akses, b) e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen, c) e drejta për të mos qenë pjesë e vendimmarrjeve automatike, d) e drejta për të kundërshtuar dhe dh) e drejta për t’u ankuar. VODAFONE brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës do ju dërgojë informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosekzekutimit të kërkesës tuaj. Në çdo rast për ekzekutimin e kërkesave Vodafone mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin e saktë të kërkuarit për të shmangur mundësinë e përhapjes së informacionit tek persona të paautorizuar.
- l) Më tepër informacion rreth mënyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale mund të gjeni në Rregulloren e Privatësisë të publikuar në faqen eeb të VODAFONE (<https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/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.

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

- a) VODAFONE i ofron Pajtimtarit nëpërmjet pajisjes fundore të përshtatshme, Shërbimet me Vlerë të Shtuar të cilat ajo është e autorizuar të ofrojë nga AKEP ose shërbime të të tretëve me të cilët VODAFONE ka lidhur marrëveshje (më poshtë “Shërbime me Vlerë të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi dhe termat e përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit.
- b) Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren “siç janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.
- c) Pajtimtari shprehimisht deklaron se: pranon se nuk do të përdorë Shërbimet për: a) të sjellë dëme ndaj të miturve, b) të përhapur apo nxjerrë informacione që çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyejnë personalitetin e të tretëve apo çfarëdolloj mënyre të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bien ndesh me ligjin, c) të mashtrorë këdo në lidhje me prejardhjen e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar, d) të dëmtojë në ndonjë mënyrë reputacionin e VODAFONE apo të të tretëve, e) të vërë në rrezik sigurinë e rrjetit të VODAFONE, f) të ndërmarrë promovim reklamash të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam), g) të zbulojë informacione që përmbajnë të dhëna personale.
- d) Të miturit ndalohet të përdorin Shërbimet me Vlerë të Shtuar që u drejtohen vetëm personave madhorë mbi 18 vjeç dhe Shërbime me Vlerë të Shtuar, përfshirë pjesëmarrje në lojëra. Me qëllim mbrojtjen e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla nga VODAFONE dhe/ose ofrues të tjerë të këtyre shërbimeve të cilët kanë marrëveshje me VODAFONE, do të kryhet, sipas rregullave për ofrimin e këtyre shërbimeve. VODAFONE do të marrë masa të tilla si paralajmërimi për moshën e lejuar të përdorimit të këtyre shërbimeve dhe informacion për rregullat e lojës dhe çmimin e tyre kur shërbimi me vlerë të shtuar ofrohet prej VODAFONE.

- e) 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.

## **11. TE DREJTAT DHE DETYRIMET E VODAFONE**

- a) Vodafone detyrohet t'i shpjegojë Pajtimtarit përpara nënshkrimit të Kontratës së Pajtimit 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.
- b) 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 (doenload), lexohet apo konsultohet lehtësisht nga Pajtimtari. VODAFONE vendos informacionin parakontraktual të disponueshëm për Pajtimtarin nëpërmjet faqes së internet-it ëeb, 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.
- c) 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.
- d) VODAFONE përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimeve në pjesë të tjera të kësaj Kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:
- i. T'i japë Pajtimtarit informacion të plotë, të qartë dhe të detajuar për planet tarifore, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
    - Ofertat promovionale ose speciale dhe zbritjet e tarifave.
    - Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, intervale kohore, Gb/Mb/Kb, etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak), intervalet përkatëse kohore të tyre, etj.
    - Shërbimet e tjera të përfshira në planin tarifor të përzgjedhur.
  - ii. T'i mundësojë Pajtimtarit akses pa kufizim dhe pa tarifim në shërbimet e emergjencës, dhe informacion për këto shërbime, sipas përcaktimeve ligjore dhe rregullatore në fuqi.
- e) Nëse kryhet një telefonatë në numrin e emergjencës 112 nëpërmjet shërbimit ËiFi-calling, telefoni do të tentojë së pari të kryejë këtë telefonatë duke përdorur një rrjet celular normal. Nëse nuk ka asnjë rrjet celular të disponueshëm, thirrja do të drejtohet përmes shërbimit ËiFi-calling dhe shërbimet e emergjencës nuk do të jenë në gjendje të identifikojnë vendndodhjen e Pajtimtarit automatikisht. Pajtimtari do të duhet të informojë verbalisht mbi vendndodhjen e tij.
- f) Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918/2008 dhe aktet nënligjore të tij.
- g) Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të VODAFONE.
- h) Të 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;
- o) Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 minuta, VODAFONE ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP dhe Pajtimtarët nëpërmjet mjeteve të komunikimit publik, ëeb-it, pikave të shitjes apo telefonit, email-it kur kjo është e mundur:
- i. Në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjeje të planifikuar të rrjetit, Vodafone lajmëron Pajtimtarët të paktën 48 orë më parë dhe sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.
  - ii. Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkëqësive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ia hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më të shkurtër të jetë e mundur.
  - iii. Për rrezikun dhe/ose prishjen/cënimin e sigurisë dhe integritetit të rrjetit dhe implikimeve nga kjo të mbrojtjes së privatësisë dhe të dhënave personale, mjetet financiare të duhura për riparim dhe shpenzimet e lidhura me to në një periudhë sa më të shpejtë të jetë e mundur.
- p) Të ndryshojë numrin e Pajtimtarit për arsye teknologjike duke e njoftuar me shkrim (letër ose SMS) 30 (tridhjetë) ditë përpara.

- q) Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimet e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së Pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe kushteve të tjera objektive të përcaktuara në diskrecionin e plotë të VODAFONE.
- r) Sa herë që VODAFONE aplikon ndryshime tarifash apo nxjerr paketa/plane të reja tarifore ka detyrimin të njoftojë nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht.

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

- a) Kur rrjeti i tij nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë prej më shumë se 24 (njëzet e katër) orë në vazhdimësi, përjashtuar rastet e forcës madhore apo gjendjes së jashtëzakonshme si dhe kur Pajtimtari nuk është njoftuar më parë për ndërprerje, t'i zbrisë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të VODAFONE;

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

- a) Kur ka vonesa prej më tepër se 3 (tre) ditë për ndreqjen e defekteve në rrjet, në rastin e pakujdesisë në ndreqjen e tyre ose ndërprerjes së pajustificuar të shërbimeve, VODAFONE detyrohet të paguajë Pajtimtarët në bazë të formulës së mesatares së faturave mujore që i janë paguar VODAFONE prej Pajtimtarit gjatë gjysmës së fundit të vitit që i paraprin defekteve ose ndërprerjes, sipas numrit të ditëve që ka patur ndërprerje të shërbimeve. Për atë që lejohet nga legjislacioni në fuqi, kjo pagesë përfaqëson dëmshpërblimin e plotë dhe përfundimtar të VODAFONE ndaj Pajtimtarit për vonesat e parashikuara në këtë nen. Kreditimi duhet të përshkruhet qartë në faturën e lëshuar në kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit;
- b) Kur pas shqyrtimit të ankesës së Pajtimtarit ka rezultuar se Pajtimtari është mbitarifuar nga VODAFONE, Pajtimtari do të rimburohet nga shoqëria duke e zbritur shumën e mbitarifuar nga pagesa fikse mujore e planit tarifor/shërbimit në faturën e muajit pasardhës.
- c) Dëmshpërblimi i Pajtimtarëve konsumatorë, në kuptimin e Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve", të ndryshuar dhe Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", të ndryshuar, në rastin e ndërprerjeve teknike do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, si dhe me përcaktimet e kësaj Kontrate.

## **13. TË DREJTA DHE DETYRIME TË PAJTIMTARIT PËR PËRDORIMIN E SHËRBIMEVE**

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

- a) Të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet e dhëna ose pajisjet për qëllime të dëmshme, mashtruese, fyese ndaj të tretëve apo që bien në kundërshtim me moralin ose ligjin;
- b) Të mos e përdorë kartën SIM/e-SIM të VODAFONE për ri-rrugëzim të thirrjeve apo komunikimeve telefonike të gjeneruara nga palë të treta duke përdorur rrjetin VODAFONE në drejtim të Pajtimtarëve të tjerë VODAFONE, përveçse me miratimin me shkrim të VODAFONE;
- c) T'i përmbahet udhëzimeve të VODAFONE dhe të autoriteteve përkatëse për mënyrën e përdorimit të shërbimit dhe pajisjeve fundore nga Pajtimtari ose për çështje të tjera;
- d) Të mos ofrojë/rishesë të tretëve për arsye përfitimi kartën SIM ose shërbime të tjera të ofruara nga VODAFONE.
- e) T'i japë VODAFONE të gjithë informacionin e duhur lidhur me të dhënat personale të nevojshme për lidhjen e Kontratës së Pajtitimit 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;
- f) Të përdorë vetëm pajisje fundore të miratuara për sistemin dhe që janë në përputhje me kuadrin rregullator në fuqi dhe të mbetet i vetmi përgjegjës për mënyrën e përdorimit të pajisjes;
- g) T'i paguajë VODAFONE të gjitha shumat e caktuara në Kontratë dhe të rena dakord në Aneksin përkatës sipas secilit plan tarifor. Përgjegjësi për mirëfunksionimin e pajisjes fundore të Pajtimtarit ka vetëm prodhuesi i saj. VODAFONE informon Pajtimtarin për mënyrën e përdorimit të pajisjes fundore dhe pikat e shërbimit ku mbështetet ky përdorim. Në rast defekti të pajisjes fundore të përdorur, Pajtimtari duhet të kontaktojë menjëherë me prodhuesin ose me pikën e tij të autorizuar të shërbimit;
- h) Pajtimtari ka detyrimin të përdorë shërbimet në përputhje me ligjin dhe manualin ose udhëzimet përkatëse.

- i) Në rast se Pajtimtari zgjedh të mos marrë shërbimin e transmetimit të të dhënave dhe aksesit në internet, mund ta kërkojë në çdo moment të mëtejshëm dhe pa pagesë duke kontaktuar Shërbimin e Klientit për të bërë ndryshimet përkatëse.
- j) Për shërbimin e të dhënave dhe aksesin në internet, do të zbatohen tarifatat përkatëse të planit tarifor të zgjedhur nga vetë Pajtimtari.
- k) Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e VODAFONE, ka te drejtë:
  - i. 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;
  - ii. të pezullojë përdorimin e shërbimeve me dëshirën e tij pas paraqitjes së një njoftimi paraparak 10 (dhjetë) ditë kalendarike përpara datës së dëshiruar, kundrejt pagesës së tarifës së riaktivizimit në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim. Pajtimtari mund të kërkojë pezullimin e shërbimeve jo më shumë se 2 herë në vitin kalendarike dhe në periudhën e kontraktuar, vetëm nëse, do të zgjatej kjo periudhë në përputhje me rrethanat të caktuara, por në çdo rast vlera totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht nga VODAFONE me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e Pajtimtarit. Gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, Pajtimtari nuk do të jetë i detyruar për ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarifa për përdorimin e shërbimit. Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimin më vete;
  - iii. të kërkojë me shkrim zgjidhjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e përcaktuara në Kontratë, në nenin 17;
  - iv. të informohet nga VODAFONE për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e Kontratës së Pajtitimit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve;
  - v. të anulojë Kontratën pa njoftim (paraparak) 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.
  - vi. Të paraqesë pranë VODAFONE kërkesën me shkrim për ndjekje të thirrjeve shqetësuese dhe/ose kërcënuese.
  - vii. Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. 9887 dhe ndryshimet përkatëse rast pas rasti.

#### **14. 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 pajtitimit, për çdo ndryshim të të dhënave të tyre të regjistruara në bazën e të dhënave të sipërmarrësit të bazuar në dokumentacionin përkatës. 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”.

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

- h) Pajtimtari duhet ti paguajë Vodafone të gjitha faturat e papaguara që dalin nga kontrata ekzistuese përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje.

#### **15. STATUSI I KARTËS SIM**

- a) Statusi i kartës SIM ose e-SIM përcaktohet mbi bazën e vlerës së rimbushjes së fundit të kryer nga Pajtimtari. VODAFONE publikon në faqen zyrtare informacion të detajuar mbi afatet e vlefshmërisë së rimbushjeve.
- b) VODAFONE njofton Pajtimtarin me SMS për të rimbushur llogarinë e tij përpara përfundimit të afatit të vlefshmërisë së rimbushjes së fundit të kryer.
- c) Në rast se Pajtimtari nuk kryen asnjë rimbushje brenda afatit të përcaktuar në njoftimin me SMS, numri kalon në statusin pasiv. Nëse balanca e kreditit në këtë moment është më e madhe se 0 (zero), Vodafone rezervon të drejtën për të konfiskuar përgjithmonë kreditin e mbetur.
- d) Në rast se Pajtimtari nuk rimbush kartën SIM ose e-SIM gjatë periudhës së kohëzgjatjes së statusit pasiv sipas SMS së njoftuar, VODAFONE do të çaktivizojë shërbimin. Pas këtij momenti Kontrata e Pajtimtimit konsiderohet e zgjidhur dhe VODAFONE rezervon të drejtën për të shkëputur numrin e Pajtimtarit nga rrjeti VODAFONE dhe ka të drejtë ta rialokojë numrin në treg.

#### **16. NDËRPRERJA/BLLOKIMI**

- a) VODAFONE mund të ndërpresë dhënien e shërbimeve ose kur e shikon të arsyeshme të shkëpusë lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti, kur një gjë e tillë shkaktohet si pasojë e defekteve në sistem, ndryshimeve, përmirësimeve, mirëmbajtjes së infrastrukturës ose riparimeve të tjera të nevojshme, duke marrë masa për të kufizuar çrregullimet e mundshme në rrjet;
- b) Kur Pajtimtari nuk përmbush kushtet e Kontratës (përfshihet rasti kur Pajtimtari nuk paguan në kohë detyrimin e tij), ose në rast se ai kryen ose lejon kryerjen e një veprimi që VODAFONE çmon se mund të ndikojë ose mund të vërë në rrezik dhënien e shërbimeve, VODAFONE mund të ndërpresë pjesërisht shërbimet ose të ndërpresë lidhjen e pajisjes fundore me rrjetin 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.
- c) 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.
- d) Nëse është teknikisht e mundur, VODAFONE është e detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e Kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- e) VODAFONE nuk do të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/Kontratës.
- f) VODAFONE ka të drejtë të ndërpresë menjëherë shërbimet në rast se kartat SIM/e-SIM apo shërbimet e VODAFONE përdoren ose dyshohet se përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen Pajtimtarit dhe me qëllim përfitimin abuziv nga rrjeti i VODAFONE, duke përfshirë, por pa u kufizuar në:
- i. Transferimin e të dhënave dhe/ose telefonatave përfshirë, por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare/ndërkombëtare në rrjetin e VODAFONE dhe/ose rrjeteve të tjera.
  - ii. Përdorimin e shërbimit për të kryer thirrje drejt/nga Mobile Gateëay, 'SIM box' apo pajisje të ngjashme apo të lidhura me to.
  - iii. Ridrejtimin/ri-rrugëzimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimtimit në shërbimet e VODAFONE. Për të fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime.
- g) VODAFONE në varësi të rrethanave në kohën e pezullimit, shkëputjes ose të rilidhjes mund të vendosë tarifa për shkëputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore të Pajtimtarit sipas ligjeve dhe të çmimeve në fuqi;
- h) 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 ankohehet pranë AKEP ose në gjykatë për vendimin e marrë nga VODAFONE sipas procedurave të Aneksit 2.

- i) Në raste të vecanta, për të shmangur përdorimin jo normal ose abuziv të produkteve, VODAFONE mund të aplikojë kufizime në përputhje me politikën e përdorimit të drejtë të shërbimeve. Kushtet në lidhje me këto kufizime do jenë pjesë e aneksit 1 të kontratës.

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

- j) 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) ditor, 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 Pajtimtit do të konsiderohet e zgjidhur nga data e dërgimit të njoftimit.

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

- a) Pavarësisht nga tërësia e të drejtave, VODAFONE mund të zgjidhë menjëherë Kontratën, pa patur detyrim dëmshpërblimi, duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin 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.
  - Autorizimi i VODAFONE revokohet, i mbaron afati, anulohet ose ndryshohet tërësisht ose pjesërisht për arsye të ndryshme.
  - Pajtimtari nuk përmbush ndonjë detyrim tjetër që rrjedh nga një marrëveshje tjetër ndërmjet Pajtimtarit dhe VODAFONE.
  - Përveç parashikimeve të nenit 15, kur në çdo rast Pajtimtari 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 ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët.
- b) Përveç sa më sipër, në rastin e Kontratës me afat të pacaktuar, VODAFONE mund të zgjidhë Kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.
- c) Mosushtrimi i të drejtave sipas këtij neni nga VODAFONE, nuk përben heqje dorë për ushtrimin e këtyre të drejtave.

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

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

- a) Shkak i arsyeshëm për zgjidhjen e Kontratës përfshirë, por pa u kufizuar, është
- rritja e tarifave të planit tarifor të ofruar pa njoftim paraprak, ose
  - përkeqësimi i treguesve të cilësisë së shërbimit nga VODAFONE konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse;
- b) 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.
- c) 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.

#### **19. PENALITETI**

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

- a) 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 pajtimtit 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.
- b) 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).
- c) Në rast se Pajtimtari kërkon të përfundojë Kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së Kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (*bundle*), kompensimi për pajisjen fundore nuk do të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së Kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të Kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.
  - d) VODAFONE mund të aplikojë penalitete të tjera me vlerë më të ulët, detajet specifike të të cilave përcaktohen në Aneksin përkatës të secilit plan tarifor.

## 20. KUFIZIMI I PËRGJEGJËSIVE

- a) Pajtimtari mund të përdorë shërbimin edhe jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë, nëse kjo është rënë dakord paraprakisht mes palëve në Kontratë, megjithatë aksesit në rrjetin e huaj do të varet nga marrëdhëniet e VODAFONE dhe operatorit të tretë, dhe kjo nuk përbën një kusht thelbësor të shërbimeve që ofrohen nëpërmjet kësaj Kontrate. Në këtë rast Vodafone do të aplikojë tarifën sipas listës së çmimeve dhe planeve tarifore përkatëse.
- b) Për aq sa e lejon kuadri ligjor, VODAFONE nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë humbje apo dëmtim (direkt apo indirekt), e parashikuar ose jo, përfshirë, por pa u kufizuar në humbje fitimi, të dhënash, të ardhurash apo pritshmëri biznesi që mund të vijnë si pasojë e 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).
- c) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për cdo ndërhyrje të paligjshme ose të paautorizuar e aksesit në rrjet, shërbim, apo pajisjen e VODAFONE nga Pajtimtari apo të tretët;
- d) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për cdo pezullim të ligjshëm të shërbimit sipas parashikimeve të Kontratës;
- e) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për cdo humbje, vjedhje, apo keqpërdorim i kartës SIM/e-SIM apo pajisjes fundore nga ana e Pajtimtarit;
- f) Në përputhje me parashikimet e nenit 3 të kësaj kontrate, VODAFONE nuk mban përgjegjësi për cilësinë e shërbimeve kur ofrimi i tyre ndikohet dhe nga një sërë faktorësh të tjerë që janë jashtë kontrollit të VODAFONE (si p.sh. distanca nga stacioni bazë, faktorët atmosferik, kapaciteti i pajisjes fundore, karakteristikat e ndërtesave, etj.).
- g) VODAFONE nuk mban përgjegjësi në rast se pajisja fundore e pajtimtarit nuk e suporton ndryshimin e teknologjive.
- h) Nëpërmjet nënshkrimit të Kontratës, Pajtimtari njeh dhe pranon që përmbajtja e komunikimit mund të jetë e mbrojtur nga ligji për të drejtat e autorit, ligji për pronësinë intelektuale dhe aktet ligjore/nënligjore në zbatim të tyre. Ligji nuk ngarkon VODAFONE me përgjegjësi në lidhje me këtë. Pajtimtari pranon që mbetet përgjegjës dhe garanton që nuk do të deformojë, përshtasë, apo modifikojë përmbajtjen e komunikimit pa pëlqimin paraprak të mbajtësit të këtyre të drejtave.
- i) VODAFONE nuk mban përgjegjësi për përmbajtjen e komunikimit të marrë/dërguar nga Pajtimtari (përfshirë përmbajtjen me virus apo të paligjshme) të ofruar nga persona të tretë. VODAFONE nuk garanton cilësinë, korrektesinë, tërësinë apo përshtatshmërinë e përmbajtjes së komunikimit dhe nuk do të mbahet përgjegjës për çfarëdolloj ankese/padie në lidhje me të. Disa lloj përmbajtjesh komunikimi mbeten subjekt i kapacitetit të pajisjes fundore të Pajtimtarit.

## 21. MBARIMI I KONTRATËS

- a) Me mbarimin ose zgjidhjen e kësaj Kontrate, VODAFONE shkëput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti.
- b) Bartja e numrit të një operator tjetër do të përfundojë Kontratën e Pajtimtarit me VODAFONE, por nuk do t'i përfundojë detyrimet kontraktore të cilat ekzistojnë deri në momentin e realizimit të bartjes. Pajtimtari është i detyruar të paguajë (shlyejë) çdo detyrim që del nga kjo Kontratë përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje.

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

- c) Pajtimtari është i detyruar të paguajë me kërkesë të VODAFONE të gjitha shumat e parashikuara në nenin 6 dhe të gjitha tarifën e papaguara në çastin e shkëputjes sipas listës së çmimeve. Në rast se mbarimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari para përfundimit të afatit fillestar të Kontratës prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh ose 24 (njëzet e

katër) muajsh, Pajtimtari ka detyrim të paguajë penaltitetin sipas parashikimeve në nenin 18, për periudhën 12 (dymbëdhjetë) ose 24 (njëzet e katër) muajore sipas rastit.

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

Pajtimtari nuk mund t'ia kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo Kontratë të tretëve pa miratimin paraprak me shkrim të VODAFONE. VODAFONE nuk mund t'ia kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo Kontratë të tretëve pa pëlqimin e Pajtimtarit, kur kjo mund të sjellë uljen e garancisë dhe cilësisë së shërbimeve.

## **23. TËRËSIA / NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË KONTRATËS**

- a) Këto terma të përgjithshme, së bashku me formularin e regjistrimit në rrjetin VODAFONE, Aneksat përkatëse të planeve tarifore, çdo kusht tjetër i veçantë i marrëdhënies kontraktore si dhe çdo ndryshim i dakordësuar prej të dy palëve në një nga mënyrat e parashikuara në ligj ose në këto terma të përgjithshme, përbejnë Kontratën midis VODAFONE dhe Pajtimtarit.
- b) Palët kanë të drejtë që në çdo kohë të kryejnë shtesa dhe ndryshime në këtë Kontratë me qëllim ndryshimin e shërbimeve të ofruara/ përfituara, të mënyrës së tarifimit, si dhe të kohëzgjatjes së Kontratës. Për kryerjen e këtyre ndryshimeve Palët mund të shprehin vullnetin e tyre përmes bisedave telefonike të regjistruara me Shërbimin e Klientit të VODAFONE shoqëruar me konfirmim me postë elektronike, menjëherë përmes konfirmimit me postë elektronike si dhe aplikacione dixhitale. Kur ndryshimet në Kontratë janë kryer përmes shprehjes së vullnetit në një nga format e mësipërme, Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë heqjen dorë nga këto ndryshime dhe rikthimin e marrëdhënies kontraktore në gjendjen e mëparshme, brenda një afati prej 30 ditësh nga data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve, pa dhënë ndonjë arsye dhe pa u detyruar për ndonjë kosto ndaj VODAFONE.

## **24. NJOFTIMI**

Pajtimtari është i detyruar të njoftojë VODAFONE mbi të gjitha ndryshimet e të dhënave të tij të deklaruara në formularin e kërkesës për pajtim. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat ose dokumentet e tjera do të dërgohen në adresën e deklaruar dhe të njohur nga VODAFONE. Çdo njoftim i dërguar Pajtimtarit nga VODAFONE në përputhje me Kontratën do të vlerësohet sikur është marrë brenda 48 orëve nga data e dërgimit. Për sa i përket dërgimit të faturave nëpërmjet shërbimit postar ose shërbimeve të tjera, ato do të vlerësohen se janë marrë 10 (dhjetë) ditë nga data e lëshimit të tyre. Të gjitha afatet kohore të ditës të përcaktuara në këtë Kontratë janë të shprehura në ditë kalendarike.

## **25. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

- a) Kjo Kontratë i nënshtrohet legjislacionit në fuqi të Republikës së Shqipërisë. Çdo mosmarrëveshje ndërmjet VODAFONE dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirëkuptim, do t'i paraqitet për zgjidhje gjykatave kompetente shqiptare, ose autoritetit kompetent për aq sa e lejon legjislacioni në fuqi.
- b) VODAFONE detyrohet të pranojë dhe të shqyrtojë çdo kërkesë të Pajtimtarit me qëllim zgjidhjen e çdo çështjeje që ka lidhje me dhënien e shërbimeve veçanërisht për çmimet, cilësinë e shërbimeve, ndërprerjen e shërbimeve, kërkesë për dhënien e shërbimeve ose lidhjen në rrjet, sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkëngjitur kësaj Kontrate. VODAFONE detyrohet të mbajë një regjistër të të gjitha ankesave dhe kërkesave të Pajtimtarëve, e cila tregon nëse ato janë zgjidhur dhe kohën që kërkohet për këtë.

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

- a) Pajtimtari është plotësisht në dijeni të kushteve të kësaj Kontrate dhe pranon pa rezerva se termat e përgjithshme të Kontratës së bashku me listën e çmimeve dhe tarifave të VODAFONE në fuqi, dhe termat e veçantë, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të VODAFONE, të kryera sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj Kontrate, përbejnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet Palëve për ofrimin e shërbimeve prej VODAFONE dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.
- b) Në rastin e kërkesave të Pajtimtarit ekzistues për aktivizim rishtaz në rrjet të numrave të tjerë, VODAFONE nuk ka detyrim për pajisjen e Pajtimtarit me këto terma të përgjithshme.
- c) Kjo Kontratë dhe të gjithë elementët e saj hartohen në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban VODAFONE dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy Palët.
- d) Në rastin e lidhjes së Kontratës në Largësi Pajtimtarit do i vihet në dispozicion kontrata me anë të mjeteve të qëndrueshme të komunikimit (aplikacion, email etj.) dhe kushtet e saj do të pranohen po me të njëjtin mjet. Në këtë rast nuk do të jetë i nevojshëm nënshkrimi i kontratës nga të dy Palët.

**Për dhe në emër të VODAFONE**

firma-vula

**Pajtimtari**

firma



.....

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

.....

(emri-mbiemri )

**ANEKSI Nr.1:**

**TABELA E SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE**

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga VODAFONE dhe të zgjedhura nga Pajtimtari, tarifat përkatësen të shërbimeve dhe mënyra e tarifimit.

## **Aneks 2:**

### **UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE**

- 1.** Ankesat mund të paraqiten:
  - a.** Nëpërmjet numrit 140, për “Defekte teknike”, “ Ankesë për tarifim” si dhe ankesa të tjera;
  - b.** Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklaram shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;
  - c.** Me email në adresën [nakontaktoni@vodafone.com](mailto:nakontaktoni@vodafone.com);
  - d.** 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.
  
- 3.** Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të VODAFONE, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe trajtimi i tyre, konform afateve të parashikuara në këtë Aneks dhe në Kontratën e Pajtimtimit;
- 4.** Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre;
- 5.** VODAFONE mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c dhe 2.d, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference; Regjistri i ankesave përmban ankesat, kërkesat apo sugjerimet me shkrim të kryera nga Pajtimtari si edhe përgjigjet, vendimet dhe masat e marra nga ana e VODAFONE që i korrespondojnë periudhës 12 (dymbëdhjetë) mujore.
- 6.** Në përputhje me përcaktimet në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, Pajtimtarët kanë të drejtë që për vendimin e marrë nga VODAFONE për ankesën e tyre, nëse nuk janë dakord të ankohen përpara AKEP ose mund ta paraqesin rastin përpara Gjykatës kompetente, sipas parashikimeve të Ligjit Nr. 9918 dhe Kodit të Procedurës Civile.