

KONTRATA E PAJTIMITARIT PËR SHËRBBIMIN E INTERNETIT

NË RRJETIN E OPERATORIT:

Interfibër sh.p.k

NR. _____

Kjo kontratë lidhet ndërmjet:

DATE _____._____._____

Interfibër sh.p.k sipërmarrës i autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare për ofrimin Rrjetit dhe Shërbimit Internet, që më poshtë do të quhet OPERATOR, me seli në adresën: Lagja 1, objekt privat nr. 5/569, Prrenjas, i përfaqësuar nga administratori Z. Gjergji Petko.

Dhe _____, me adresë _____ përfaqësuar nga **Z/ZNJ** _____

me dokument identifikimi nr _____ dhe NIUS _____ që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.

KATEGORIA E PAJTIMITARIT

SHËRBBIMI I INTERNETIT



FAMILJAR



BIZNES



TJETËR

BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar.
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve" i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar.
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

KUSHITË E KONTRATËS

Neni 1 - OBJEKTI I KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit Internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specififikimet e dhëna në aneks.

Neni 2 - TARIFAT

1. Shërbimet, parametrat kryesore të cilësish dhe tarifave të ofrura nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

2. Tarifave të Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar. Tarifat publikohen të përditësuar në faqen www.interfiber.al.

Neni 3 - DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET:

3.1.1 Të mundësojë ofrimin e Shërbimit internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.

3.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit internet brenda dy ditëve punë nga data e nënshkimit të kontratës.

3.1.3 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve punë.

3.1.4 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

3.1.5 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.

3.1.6 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësish ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit të internetit, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.

3.1.7 Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës së internetit ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

3.1.8 Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërpërjetjen e Shërbimit internetit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

3.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online, etj.

3.1.10 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

3.1.11 Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të pritshur, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

3.1.12 Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara të shikimit.

3.1.13 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishtëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkimit të kontratës.

3.1.14 T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

I. Informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

II. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. M/byte etj), ndryshimi i tarifës, etj

III. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur IV. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofrura/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për internetin. Te mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nënligjore të tij.

3.1.15 Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:

-Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

-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 rrjetsh, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

3.1.16 Të aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.

3.1.17 Të mos vendosë detyrim financiar për rrilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

3.1.18 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë për dorëim të shërbimit të internetit të ofruar nga sipërmarrës të tjerë nëse kanë kontratë/marrveshje me operatorin.

3.1.19 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrim të verë në dijeni AKEP dhe pajtimtarët. Ky njoftim bëhet: i. të paktën 48 ore më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;

ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktoar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

3.1.20 Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht para aritjes së nivelit të kufizimit download /upload të përcaktuar në Aneksin I të Kontratës.

3.1.21 Operatori detyrohet të pranojë ankesat e pajtimtarëve me shkrim dhe tu kthejë përgjigje brenda afateve të përcaktuara në rregulloren e AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjeve pajtimtar-sipërmarrës.

3.1.22 Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për Përdoruesin me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve ligjore.

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

3.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet për lidhjen e Shërbimit të internetit.

3.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në nenin 6 të Kontratës.

3.2.3 Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.

3.2.4 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

3.2.5 Të mos përdorë shërbimin e internetit për qëllime rishite.

3.2.6 Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.

3.2.7 Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshatshme me atë që kërkohet në shërbimin e internetit të Operatorit.

Neni 4. TË DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TË DREJTË:

4.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit të internetit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

4.1.2 Të ndërpresë shërbimin në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 orë më përpara, për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jetë jo më shumë se 48 orë;

4.1.3 Të ndryshojë tarifën e ofrimit të Shërbimit të internetit gjatë vlefshmërisë së kësaj kontrate.

4.1.4 Të modifikojë elementet e Kontratës, duke njoftuar pajtimtarët jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.

4.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTË:

4.2.1 Të përdorë pa kufizim Shërbimin e internetit në përputhje me temat e kësaj kontrate.

4.2.2 Të kërkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), për të cilat palët bien dakort.

4.2.3 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.

4.2.4 Të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura në aneksin e kësaj kontrate nëpërmjet një kërkesë/njoftimi me shkrim.

4.2.5 Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.

4.2.6 Të anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

4.2.7 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 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar.

4.3 E drejta e ankimit:

1) Pajtimtari ka të drejtë të ankohet apo të kërktojë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbytjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

2) Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjete elektronike, ai mund të ankohet me shkrim. Ankesa duhet të paraqitet:

a) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e

ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar.

b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.

3) Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara ose për cilësinë e shërbimeve të ofrura dhe, pas verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen, me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës nga pajtimtari.

4) Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit, pajtimtari mund të fillojë një procedurë në AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjes, sipas nenit 120/1 të këtij ligji, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.

Neni 5 FATURIMI

5.1 Faturimi mujor për Pajtimtarin do jetë me parapagim.

5.2 Faturimi i pajtimtit mujor:

i. do të përfshihet çdo muaj (si zë më vete) në faturën e shërbimit internet të muajit paraardhës, nëse Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin internet, ose

ii. do të kryhet me faturë të veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin internet.

Në të dy rastet, fatura do të dërgohet në njësinë përkatëse arketimeve të Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) ose me postë elektronike dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

5.3 Faturimi për mbipagesën do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

5.4 Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së faturës;

- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;

- Pagesat shtesë;

- Sanskionet në rast mos-shlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim të shërbimeve etj);

- Numër kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për info për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto jo më të lartë se një thirrje lokale).

5.5 Pajtimtari mund të shikojë çdo faturim duke u loguar në portalin e klientit në linkun e publikuar në web me kredencialet të cilat i dërgohet me sms në momentin e regjistrimit në sistem.

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

6.1 Për vlerën e instalimit me Lekë në dorë vetëm njëherë pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Aneks- Kontratë.

6.2 Për vlerën e pajtimtit mujor menjëherë me ofrimin e shërbimit:

a) me faturën mujore të shërbimit internet, sipas nenit 6.1 të "Kontratës së Pajtimtit" në rrjetin publik të Operatorit, në rast se Pajtimtari Përfiton nga Operatori shërbimin internet, ose

b) Sipas afateve të faturës së veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga operatori shërbimin internet;

c) për muajin e parë, me lekë në dorë pranë arkës së Operatorit, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, sipas ditëve kalendarike, duke filluar 2 ditë pas datës së nënshkrimit të saj deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të shërbimit internet.

6.3 Detyrimet sipas pikës 6.2 duhet të shlyhen brenda 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike të llogaritura nga dita e

fundit e muajit të faturuar.

6.4 Datë pagesë do të konsiderohet:

- a) Data e shënuar në mandatat arketime; në rastin kur pagesa kryhet me LEK në dorë pranë njësisë arketimeve të Operatorit.
- b) Data e prekjës së llogarisë bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi banka.

Neni 7- SANKSIONET

7.1 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në pikat 3.1.4 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 3% së tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), për çdo ditë mungesë cilësie/vonesë riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).

7.2 Në rast se Pajtimtari vonon pagesën e vlefshme të faturës mujore tej afateve të përcaktuara në pikën 6.3 të kësaj Kontrate, atëherë:

- a) Deri në datën 15 të muajit pasardhës, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5 % të vlerës së faturës mujore të papaguar për çdo ditë vonesë.
- b) Në datën 16 të muajit pasardhës Pajtimtarit i ndërprerit ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës negociohet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, kryerjen e pagesës së faturës mujore, kamat vonesat etj.
- c) Nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarrëveshjet nuk zgjidhen atëherë pajtimtari mund të drejtohet AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ose çështja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.

d) Ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës, Kontrata quhet e ndërprerë.

7.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarë masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin:

- a) Operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, të përcaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndërmarë Operatori.
- b) Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk pëmbush detyrimet kontratore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërpresë përkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ ndërprerjes të përkohëshme apo përfundimtare.

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

7.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkëlja e evidentuar e kontratës:

- i. përbën një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- ii. shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit

7.5 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i 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.

7.6 Në çdo rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afateve të përcaktuara në faturë, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

7.7 Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankesë me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:

- a) Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
- b) Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

Neni 8-PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS

8.1 Operatori mund të prishë kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e faturës sipas nenit 6 të kësaj Kontrate.

8.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quaj këtë kontratë të prishur ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore pavarësisht nga data e paraqitjes së kërkesës së tij me shkrim.

8.3 Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës, nëse nuk është dakord me kushtet e reja përfshirë:

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
 - përqëqsim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga Operatori
- Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Në këto raste pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të nenit 10.

Neni 9 -AFATI I KONTRATËS

9.1 Kjo kontratë lidhet për një afat prej _____, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës nga të dyja palët.

9.2 Nëse pas përfundimit të afatit të caktuar, kontrata zgjatet në heshtje tej këtij afati, kjo konsiderohet si kontratë me afat të pacaktuar.

9.3 Pas kalimit të afatit fillestar prej _____, pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklarim në dyqanet e operatorit 30 ditë përpara datës që dëshiron të zgjidhet kontrata. Në rast se PAJTIMTARI nuk njofton për zgjidhjen e kontratës, faturat do të gjenerohet automatikisht nga sistemi. Operatori do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e Pajtimtarit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtitimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.

9.4 Kjo kontratë hyn në fuqi sot më datë _____.

Neni 10-KUSHTET TË PËRGJITHSHME

10.1 Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore të Republikës së Shqipërisë.

10.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneks i kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose dhe Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

10.3 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj kontrate përpara afatit të përcaktuar në këtë kontratë nga ana e Pajtimtarit, ky i fundit detyrohet të paguajë Operatorit një penalitet prej 5000(pesë mijë) Lekë me TVSH për prishje të parakohshme të kontratës në mënyrë të njëanshme.

10.4 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

10.5 Në rast zgjidhjeje të Kontratës për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë një kontratë tjetër me Operatorin pa shlyer më parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

10.6 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

Neni 11. MODIFIKIMI

11.1 Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve përbëjnë Temat e Përgjithshëm të Kontratës së lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe janë miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP.

11.2 Temat e Përgjithshëm të Kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.

11.3 Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktim të shërbimeve/cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari, Operatori duhet:

11.3.1 Të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon) të paktën 30 (tridhjet) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre.

Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/temat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

11.3.2 Të njoftojë Pajtimtarët 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, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

11.4 Përmirësimi i shërbimeve për Pajtimtarin, si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve, mund të aplikohet nga Operatori pa qenë nevoja e njoftimit.

11.5 Ndryshimet e cituara në pikën 11.3 hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga AKEP (nëse ato janë objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

11.6 Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikës 11.7, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo kontrate të re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

11.7 Në rast se Pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 11.3, Pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zëvendësimin e kontratës dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre.

Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontratë dhe gjithë elementet e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban Operatori dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët. Me anë të këtij nënshkrimi, vërtetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe temat e kësaj kontrate.

Neni 12. ADRESA (Kontaktet):

Operatori:

Adresa: Rruga Nacionale Përrenjas, pranë Xhamisë,

Telefon: 00355 696355500

NIPT: M08428602C;

Email: info@interfiber.al

Pajtimtari: Adresa: _____ Telefon: _____ Email: _____

PËR OPERATORIN

PAJTIMATRI

Emër - Mbiemër - Firmë - Vulë

Emër - Mbiemër - Firmë

ANEKSI nr.1
Shërbimet dhe Tarifat

Tabela e shërbimeve dhe tarifave për shërbimin internet:

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga Operatori dhe të zgjedhura nga Pajtimtari, tarifat përkatëse të shërbimeve, mënyra e tarifimit, si dhe parametrat teknikë dhe cilësorë të shërbimit.

Shërbimi internet (Paketa): _____ CIR minimal: _____

Shpejtësia e lidhjes: _____ Download dhe _____ Upload _____

Tarifa mujore: _____ Tarifa e abonimit: _____ Tarifa e instalimit: 2'000 Lekë.
(Në rast prishje të parakohshme të kontratës)

Pajisja e dhënë në përdorim nga operatori : **Modem , Radio**

Kosto pajisjes në rast dëmtimi (Modem) : 4'000 Lekë

Kosto pajisjes në rast dëmtimi (Radio) : 7'000 Lekë

* *Pajisjet e dhëna nga Operatori për përdorim do të shdëmtohen nga Pajtimtari me koston e tyre të plotë në rast mosfunksionimi të pajisjeve ose dëmtimit nga ana e Pajtimtarit.*

Shënim: - Tarifat e përditësuara gjenden në faqen www.interfiber.al

- Vlerat kostove dhe tarifave janë me TVSH.

ANEKSI NR 2
UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- • **Ankesat mund të paraqiten:**
 - a) Nëpërmjet telefonatës në numrin 0696355500 për “Difekte teknike” çdo ditë nga ora 8:00-16:00.
 - b) Nëpërmjet numrit 0696355500 (WhatsApp) për “Asistencë teknike për shërbimin internet”.
 - c) Nëpërmjet sporteleve të Operatorit ku merret deklarim shkresor për ankesën.
 - d) Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.
 - e) Me email në adresën info@interfiber.al
- 2- • **Afati i paraqitjes së ankesave është:**
 - a) Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistencë teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh).
 - b) Ankesat për vendimet apo veprimet e Operatorit për aksesin apo veprimet e kryera nga Operatori.
 - c) Ankesat për faturim paraqiten deri në fund të muajit të dytë pasardhës të faturës së ankimuar.
 - d) Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
 - e) Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin, paraqiten sa më parë.
- 3- • Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektoret e tjera, dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtimtit.
- 4- • Afati i njoftimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e është brenda 10 ditëve nga marrja e tyre.
- 5- • Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.
- 6- • Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në:
 - a) AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes sipas rregullores së AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, dhe/ose në Gjykatë për vendimin e marrë nga Operatori.

ANEKSI NR 3

Treguesit e Cilësisë së Shërbimit

Treguesit e Cilësisë së Shërbimit Internet gjenden të përditësuar në faqen e internetit www.interfiber.al