

Farkë, më \_\_\_\_/\_\_\_\_/2021

## KONTRATË PËR SHËRBIM INTERNETI

Sot më datë \_\_\_\_/\_\_\_\_/2021 lidhet kjo kontratë për shërbim internet ndërmjet palëve të mëposhtme:

### PALËT

Person Fizik Adelina Plaku, njohur si EndiInternet & Wireless, me seli në Tiranë, Farkë, Rruga Demokracia Farkë e Madhe, 1045, me NIPT: L51505010T i përfaqësuar nga administratori/ person i autorizuar Z/Zj. Adelina Plaku, këtu e më poshtë i quajtur, **OPERATORI**

dhe këtu e më poshtë i quajtur, **PËRDORUESI**

Të cilët, gjithashtu, këtu dhe më poshtë mund të quhen bashkarisht si palët. Palët me cilësitë që u njeh ligji në Republikën e Shqipërisë dhe vullnet të lirë, bien dakord të hartojnë, nënshkruajnë dhe respektojnë këtë marrëveshje si më poshtë vijon:

### BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar;

Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” i ndryshuar; Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar; Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

Rregullore nr.49 datë 11.03.2021 “Për mbrojtjen e konsumatorit dhe pajtimtarit komunikime elektronike publike”.

### Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS

Ofrimi i shërbimit të internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në aneksin 1.

## **Neni 2. TARIFAT**

2.1. Shërbimet, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifat të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Përdoruesi, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

2.2. Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në R.Sh.” i ndryshuar. Tarifat publikohen të përditësuara në faqen web [www.endiinternet.al](http://www.endiinternet.al)

## **Neni 3. AFATI I KONTRATËS**

3.1. Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 1 (një) viti duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej Përdoruesit.

3.2. Pas kalimit të afatit fillestar prej 1 (një) viti, Përdoruesi mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklaram në dyqanet e operatorit. 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 Operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimit do të paguhet deri në ditën e zgjidhjes së saj.

3.3. Nëse Përdoruesi nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, pas lajmërimit të këtij të fundit për përfundimin e afatit të kontratës, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 1 (një) vjeçar, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.

3.4. Nëse Operatori kërkon të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme, për shkak se nuk arrin të përmbushë dot kriteret e specifikuar në kontratë, duhet të lajmërojë Përdoruesin të paktën 30 ditë më parë dhe duhet të ofrojë shërbim internet deri në përfundimin e periudhës.

## **Neni 4. DETYRIMET**

### **4.1 OPERATORI DETYROHET:**

4.1.1. Të mundësojë ofrimin e shërbimit internet për Përdoruesin të pandërprerë 24 orë në 24 e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.

4.1.2. Të aktivizojë ofrimin e shërbimit internet brenda dy ditë pune nga data e nënshkrimit të kontratës.

4.1.3. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Përdoruesit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditë kalendarike.

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

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

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

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

4.1.8. Pas kërkesës me shkrim për prishje kontratë, të bëjë ndërprerjen e shërbimit të internetit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

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

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

4.1.11. T'i japë Përdoruesit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës.

4.1.12. T'i japë Përdoruesit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Përdoruesi, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale 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 tarifatat e aplikuara.

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 ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për internetin.

4.1.13. Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nën-ligjore të tij.

4.1.14. Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Përdoruesi në kontrate, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të Përdoruesit nga Operatori:

i. nëpërmjet njoftimit individual (me email apo në formë shkresore) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

ii. 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 rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantëe.

4.1.15. Të aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Përdoruesi në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks 1.

4.1.16. Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.

4.1.17. Sipas kërkesës së Përdoruesit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të internetit të ofruar nga sipërmarres të tjerë nëse kanë marrëveshje me Operatorin.

4.1.18. Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin me shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe Përdoruesin. Ky njoftim bëhet:

- i. të paktën 48 orë 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 ndërpërjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

4.1.19. Të kryejë njoftimin e Përdoruesit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht para arritjes së nivelit të kufizimit “doënlod”/“upload” të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës;

4.1.20. Operatori detyrohet të pranojë ankesat e Përdorueseve me shkrim dhe t’u kthejë përgjigje brenda afateve të përcaktuara në rregulloren e AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve Përdorues - Operator.

4.1.21. Operatori duhet të njoftojë me shkrim Përdoruesin për përfundimin e kontratës Përdoruesin 7 ditë kalendarike përpara se të mbarojë ky afat.

## **4.2 PËRDORUESI DETYROHET:**

4.2.1. Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet për lidhjen e shërbimit të internetit.

4.2.2. Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në nenin 7 të Kontratës.

4.2.3. Të likuadojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontratë.

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

4.2.5. Të mos përdorë shërbimin e internetit për qëllime rishitje.

4.2.6. Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.

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

## **Neni 5. TË DREJTAT E PALËVE**

### **5.1 OPERATORI KA TË DREJTË:**

5.1.1. 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:

5.1.2. Të ndryshojë tarifën e ofrimit të shërbimit të internetit gjatë vlefshmërisë së kësaj kontrate, në çdo rast pasi ka njoftuar Përdoruesin dhe marrë pëlqimin e tij.

5.1.3. Të modifikojë elementet e Kontratës, duke njoftuar Përdorueset jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve, në cdo rast pasi ka marrë pëlqimin e Përdoruesit.

## **5.2 PËRDORUESI KA TË DREJTË:**

5.2.1. Të përdorë pa kufizim shërbimin e internetit në përputhje me termat e kësaj kontrate.

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

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

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

5.2.5. Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së Përdoruesit, 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 11.

5.2.6. 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 Përdoruesi ka në bazë të kontratës së vjetërm, vetëm për sasinë e shërbimit të konsumuar.

5.2.7. Përdoruesi, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, vecanërisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar.

### **5.2.8 E drejta e ankimit:**

1) Përdoruesi ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek Operatori për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga Operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

2) Në rast se Përdoruesi nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Operatori, me shkrim apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim. Ankesa duhet të paraqitet:

i. brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa I referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose

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

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

4) Nëse Përdoruesi, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të Operatorit, mund të fillojë një procedurë në AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas nenit 120/1 të ligjit Nr.9918, datë 19.5.2008 (I ndryshuar), ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedures Civile.

## **Neni 6. FATURIMI**

6.1. Faturimi mujor për Përdoruesin do të bëhet me parapagim.

6.2. Fatura do të dërgohet në njësinë përkatëse arketimore të Operatorit dhe i dorëzohet Përdoruesit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

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

6.4. Në faturën e dërguar Përdoruesit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së faturës;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
- Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërpreje, kufizim të shërbimeve etj);
- Numër kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto jo më të larte se një thirrje lokale).

## **Neni 7. KRYERJA E PAGESAVE**

Detyrimet financiare të Përdoruesit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

7.1. 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 Aneksin 1.

7.2. Për vlerën e pajtimit mujor menjëherë me ofrimin e shërbimit:

- i me faturën mujore të shërbimit internet, sipas nenit 6.2 të kësaj kontrate në rrjetin publik të Operatorit, në rast se Përdoruesi përfiton nga Operatori shërbimin internet,
- ii për muajin e parë, me lek 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 nxjerjes së fatures mujore të shërbimit të internetit.

7.3. Detyrimet sipas pikës 6.2 duhet të shlyhen brenda 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike të llogaritura nga dita e fundit e muajit të faturuar.

7.4. Datë pagese do të konsiderohet:

- i. data e shënuar në mandat arkëtimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEK në dorë pranë njësisë arkëtimore të Operatorit.
- ii. data e prejjes së llogarise bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar.

## Neni 8. SANKSIONET

8.1 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 4.1.4 të kësaj Kontrate, atëhere ai detyrohet t'i zbrisë faturës së muajit në vijim 3% se tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), për cdo ditë mungesë cilësie/vonesë riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).

8.2 Në rast se Përdoruesi vonon pagesën e vleftës së faturës mujore tej afateve të përcaktuara në nenin 7.3 të kësaj Kontrate, atëhere:

i. Deri në datën 15 të muajit pasardhës, pas afatit të përcaktuar në nenin 7.3, Përdoruesi detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5 % të vlerës së faturës mujore të papaguar për cdo ditë vonesë , por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).

ii. 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.

iii. nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarrëveshjet nuk zgjidhen atëhere Përdoruesi mund t'i drejtohet AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ose çështja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.

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

8.3 Në rast se Përdoruesi nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarrë masa kufizuese të ofrimi të shërbimit për Përdoruesin:

i. operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë Përdoruesin me shkrim (email ose shkresë) 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 Përdoruesin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Operatori.

ii. në rast se Përdoruesi nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 60 (gjashtëdhjetë) diteve 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 palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të përkohshme apo përfundimtare.

iii. në rast se Përdoruesi nuk ka paguar detyrimin 90 (nëntëdhjetë) dite pas afatit të pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke

i dërguar njoftim Përdoruesit 10 ditë përpara ndërprejes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Përdoruesi ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Shërbimit për Internetin.

8.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftoje paraparakisht Përdoruesin për masat e marra në rast se shkelja 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.

8.5 Nëse është teknikisht e mundshme, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Përdoruesi ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Përdoruesi abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

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

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

- i. operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
- ii. operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

## **Neni 9. PRISHJA E NJËANSHME E KONTRATËS**

9.1. Operatori mund të prishë kontratën në mënyrë të njëanshme kur Përdoruesi nuk shlyhen pagesat e faturës sipas nenit 8.3.iii të kësaj Kontrate.

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

9.3. Përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:

- i. rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- ii. përkeqësim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga Operatori

9.4. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Përdoruesi ka ndaj Operatorit lidhur me pagesat e pashlyera për shërbimin e internetit që ka marrë. Përdoruesi në këto raste nuk ka përgjegjësi për shërbimet të cilat nuk i ka përfituar. Gjithashtu, në këto raste Përdoruesi duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të nenit 11.

## **Neni 10. KUSHTE 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 Aneksin nr të kësaj kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose/dhe Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

10.3. Kjo Kontrate hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët.

10.4. Në cdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Përdoruesit vetëm për shërbimin e marrë nga ana e tij, kundrejt Operatorit.

10.5. Në rast zgjidhjeje të Kontratës për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Përdoruesit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbase të drejtën të lidhë një kontrate 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 pale ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontrate.



## **Neni 11. MODIFIKIMI**

11.1. Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Aneks nr 2 përbëjnë Termat e Përgjithshëm të Kontratës së lidhur midis Operatorit dhe Përdoruesit, dhe janë miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP.

11.2. Termat e Përgjithshme të Kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.

11.3. Për cdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve /cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga Përdoruesi, Operatori duhet:

i. të njoftojë Përdoruesin nëpërmjet njoftimit individual (me email ose me shkresë) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

ii të njoftojë Përdoruesit 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 rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

11.4. Përmirësimi i shërbimeve për Përdoruesin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga Operatori pa qënë nevoja e njoftimit.

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

11.6. Në rast se Përdoruesi nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikës 11.7, Përdoruesi konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qënë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo kontratës së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nëshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në cdo kohe para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

11.7. Në rast se Përdoruesi nuk është dakord me modifikimin e kushteve të kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 11.3, Përdoruesi 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 Përdoruesi ka ndaj Operatorit lidhur me pagesat e pashlyera për shërbimin e internetit që ka marrë.

## **Neni 11. TË FUNDIT**

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 Përdoruesit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

## Neni 12. ADRESA

### **OPERATORI**

Personi i kontaktit: Adelina Plaku

*Adresa: Rruga Demokracia, Farkë e Madhe, Tiranë, 1045. Pranë Qendrës Shëndetësore Farkë.*

NIPT: L51505010T

Telefon: +355 68 2027 653

Email: admin@endiinternet.al

### **PËRDORUESI:**

Personi i kontaktit: \_\_\_\_\_

Email

**PËR OPERATORIN**

\_\_\_\_\_

**PËR PËRDORUESIN**

\_\_\_\_\_

## ANEKSI nr.1

### Shërbimet dhe Tarifat

Tabela e shërbimeve dhe tarifave për shërbimin internet:

Në këtë Aneks kontratë pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga Operatori dhe të zgjedhura nga Përdoruesi, tarifat përkatëse të shërbimeve, mënyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilësore të shërbimit.

NR	PËRSHKRIMI	Të plotësohet nga operatori sipas marrëveshjes me klientin
1	Emërtimi Shërbimit	(Shembull: "Shërbim Interneti")
2	Lloji Shërbimit	(Shembull "Familjar"/"Biznes")
3	Shpejtësia	Upload (Shembull "30M")
		Download (Shembull "4M")
4	Çmimi Shërbimit + TVSH	(Shembull "2000 Lekë")
5	Tarifë Instalimi	(Shembull "3000 Lekë kosto instalimi")
6	Tarifë Rregjistrimi	(Shembull "3000 Lekë tarifë rregjistrimi")
7	Tarifë Paisjesh	(Shembull "2500 Lekë Ruter TP-Link 2550")
8	Tarifë të tjera shtesë	(Shembull "1500 Lekë kosto riparimi mujor")
9	<b>TOTALI + TVSH</b>	(Shembull "9000 Lekë")

## ANEKSI NR. 2

### UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund të paraqiten :

- i. nëpërmjet numrit +355 68 2027 653 për “Difekte teknike”
- ii. nëpërmjet numrit +355 68 2027 653 për “Asistencë teknike për shërbimin internet”.
- iii. nëpërmjet sporteleve të EndiInternet&Wireless.
- iv. me email në adresën [admin@endiinternet.al](mailto:admin@endiinternet.al)

2- Afati i paraqitjes së ankesave është:

- i. ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistencë teknike për shërbimin internet” paraqiten në cdo kohë (shërbimi 24 orësh);
- ii. ankesat për vendimet apo veprimet e Operatorit për aksesin apo veprimet të kryer nga Operatori.
- iii. ankesat për faturim paraqiten deri në fund të muajit të dytë pasardhës të faturës së ankimuar.
- iv. ankesa për mosriparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas neneve përkatëse të kontratës.  
vankesat e tjera, të cdo lloji paraqiten sa më parë.

3- Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Dëget apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në këtë Kontratë.

4- Afati i nformimit me shkrim të Përdoruesit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.ii, 2.iii,2.iv, dhe 2.v është brenda 10 ditëve nga marrja e tyre.

5- Operatori mban një regjistër të vecantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.ii, 2.iii,2.iv, dhe 2.v, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

6- Përdoruesi ka të drejtë që në përputhje me përcaktimet në kontrate për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në:

- i. AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes sipas rregullores se AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve,
- ii. dhe/ose ne Gjykate për vendimin e marrë nga Operatori.