



KONTRATA E PAJTIMTARIT PER SHERBIMIN INTERNET

NE RRJETIN E OPERATORIT: SERVISOFT SHPK

DATE / /

Kjo kontrate lidhet ndermjet:

Sipermarresit **SERVISOFT SHPK** me NIPT: L82727201P Operator i Autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) per ofrimin e Sherbimit Internet, qe me poshte do te quhet **OPERATOR**, me seli ne adresen: Lagjia nr 2, rruga Petrit Hakani Cerrik Qender, i perfaqesuar nga Administratori me dokument identifikimi

Dhe

....., me NIPT:..... adresen perfaqesuar nga Administratori.....,me dokument identifikimi qe me poshte do te quhet **PAJTIMTAR**.

KATEGORIA E PAJTIMTARIT:

- ☐ **SHERBIMI INTERNET**
- ☐ **FAMILJAR**
- ☐ **BIZNES**
- ☐ **TJETER**

BAZA LIGJORE

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise” i ndryshuar;
2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve” i ndryshuar;
3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale” i ndryshuar;
4. Lige dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperise.

KUSHTE TE KONTRATES

Neni 1. OBJEKTI KONTRATES

Ofrimi i Sherbimit Internet nga Operatori nepermjet rrjetit te tij te komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne aneks.

Neni 2 Tarifat

1. Sherbimet, parametrat kryesore te cilesise dhe tarifat te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga Pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj Kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.
2. Tarifat e Sherbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kerkesave te ligjit Nr.9918, date 19.05.2008, “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise” i ndryshuar. Tarifat publikohen te perditesuara ne faqen www.servisoft.al.

Neni 3 DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET :

3.1.1 Te mundesoje ofrimin e Sherbimit internet per Pajtimtarin te panderprere 24 ne 24 ore e me cilesi, si dhe te siguroje shpejtesine e transmetimit te percaktuar ne nenin 1.

- 3.1.2 Te aktivizojë ofrimin e Sherbimit internet brenda dy diteve pune nga data e nënshkrimit të kontratës.
- 3.1.3 Te evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) diteve pune.
- 3.1.4 Te riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) diteve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- 3.1.5 Te riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetëkatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.6 Te njoftojë nepermjet medias dhe afishimeve, pranë njësive ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Sherbimit të internetit, jo më vonë se 15 dite 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 ndërprerjen e Sherbimit 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 pasoje e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, demtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online, etj.
- 3.1.10 Te njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 dite përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- 3.1.11 Të përgatisë, Kontraten dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 3.1.12 Me kërkesën e Pajtimtarit, në Kontraten të disponueshme për Pajtimtarin në format të pershtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.
- 3.1.13 Të japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës për nënshkrimit të kontratës.
- 3.1.14 Të japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, perdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midis te tjerave çfare perfshihet ne pakete/oferte dhe çfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.

ii. Sistemin tarifar te aplikuar per sherbimet si kufizime te perdorimit, menyra e tarifimit pas tejkalimit te kufizimit, njesia e matjes per tarifimin (p.sh. M/byte etj), ndryshimi i tarifes, etj

iii. Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur

iv. Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per internetin.

3.1.15 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nen-ligjore te tij.

3.1.16 Te aplikojte rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Operatori:

- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- Nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

3.1.17 Te aplikojte me njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.

3.1.18 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderprerja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

3.1.19 Sipas kerkeses se pajtimtarit, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi, te lejoje perdorimin e sherbimit te internetit te ofruar nga sipermarres te tjere nese kane kontrate/marrveshje me operatorin.

3.1.20 Per kufizimet apo per nderprerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Operatori ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtarete. Ky njoftim behet :

- i. te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit;
 - ii. sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.
- 3.1.21 Te kryeje njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh ne PC) jo me pak se 3 (tre) dite rresht para arrijtes se nivelit te kufizimit “download”/“upload” te percaktuar ne Aneksin 1 te Kontrates;
- 3.1.22 Operatori detyrohet te pranoje ankesat e pajtimtareve me shkrim dhe tu ktheje pergjigje brenda afateve te percaktuara ne rregulloren e AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjeve pajtimtar-sipermarres.

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET

- 3.2.1 Te siguroje me shpenzimet e tij pajisjet per lidhjen e Sherbimit te internetit.
- 3.2.2 Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne nenin 6 te Kontrates.
- 3.2.3 Te likujdoje te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri ne momentin e prishjes se kesaj Kontrate.
- 3.2.4 Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale dhe per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
- 3.2.5 Te mos perdore sherbimin e internetit per qellime rishitje.
- 3.2.6 Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.
- 3.2.7 Te lidhe ne rrjet vetem pajisje te certifikuara dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre eshte e pershtatshme me ate qe kerkohet ne sherbimin e internetit te Operatorit.

Neni 4. TE DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TE DREJTE

- 4.1.1 T'i nderprese ofrimin e Sherbimit te internetit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

4.1.2 Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore:

4.1.3 Te modifikoje elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.

4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.

4.2.1 Te perdore pa kufizim Sherbimin e internetit ne perputhje me termat e kesaj kontrate.

4.2.2 Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.

4.2.3 Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.

4.2.4 Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.

4.2.5 Te informohet nga Operatori per te gjitha modifikimet e propozuara ne kushtet e kontrates se pajtimtarit, brenda nje periudhe kohore jo me vone se 30 dite perpara dates se propozuar per hyrjen ne fuqi te ketyre modifikimeve, sipas percaktimeve ne nenin 10.

4.2.6 Te anulloje kontraten ne rast se nuk eshte dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.

4.2.7 Pajtimtari, pavaresisht percaktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejtat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar.

4.3 E drejta e ankimit:

1) Pajtimtari ka te drejte te ankohet apo te kerkoje sqarime tek operatori qe ofron sherbime te komunikimeve elektronike per kushtet kontraktore dhe/ose

permbushjen e ketyre kushteve nga operatori, perfshire faturen dhe cilesine e sherbimit te ofruar.

2) Ne rast se pajtimtari nuk eshte i kenaqur me sqarimet e dhena nga operatori nepermjet telefonit apo njoftimeve te tjera me mjetet elektronike, ai mund te ankohet me shkrim. Ankesa duhet te paraqitet:

a) brenda 15 diteve nga marrja e fatures per sherbimin e ofruar, nese ankesa i referohet shumes se faturuar per sherbimin e ofruar; ose

b) brenda 15 diteve nga ofrimi i sherbimit, nese ankesa i referohet cilesise se sherbimit te ofruar.

3) Pas marrjes se ankeses se referuar ne piken 2 te ketij neni, sipermarresi duhet te verifikoje shumen e faturuar per sherbimet e ofruara ose per cilesine e sherbimeve te ofruara dhe, pas verifikimit, te konfirmoje shumen e faturuar ose ta korrigjojte ate. Sipermarresi i dorezon pajtimtarit pergjigjen, me shkrim, jo me vone se 15 dite pas marrjes se ankeses nga pajtimtari.

4) Nese pajtimtari, nuk eshte dakord me pergjigjen me shkrim te sipermarresit, pajtimtari mund te filloje nje procedure ne AKEP per zgjidhjen e mosmarreveshjes, sipas nenit 120/1 te ketij ligji, ose mund ta paraqese rastin para gjykates, sipas Kodit te Procedures Civile.

Neni 5 FATURIMI

5.1 Faturimi per Pajtimtarin do te behet i permuajshem.

5.2 Faturimi mujor:

- i. do te perfshihet cdo muaj (si ze me vete) ne faturen e sherbimit internet , nese Pajtimtari perfiton nga Operatori sherbimin internet, ose
- ii. do te kryhet me fature te vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga Operatori sherbimin internet.

Ne te dy rastet, fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorezohet Pajtimtarit ne vendin e banimit, ne menyre zyrtare (me poste ose dorazi) dhe ne formen e fatures elektronike.

5.3 Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures.

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:

6.1 Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkës se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne AneksKontrate.

6.2 Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:

- a) me faturen mujore te sherbimit internet, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rrjetin publik te Operatorit, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin internet, ose
- b) Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin internet;

6.3 Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhjetë) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.

6.4 Date pagese do te konsiderohet:

- a) Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.
- b) Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar.

Neni 7 SANKSIONET

7.1 Ne rast se sherbimi i kontraktuar nuk ploteson nivelin e cilesise se parashikuar ne kontrate dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.1.4 te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t’i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifës se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës se pajtimit mujor (me TVSH).

7.2 Ne rast se Pajtimtari vonon pagesen e vlefte se fatures mujore tej afateve te percaktuara ne piken 6.3 te kesaj Kontrate, atehere:

- a) Deri ne daten 15 te muajit pasardhes, Pajtimtari detyrohet t’i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5 % te vleres se fatures mujore te papaguar per cdo dite vonese.

- b) Ne datën 16 të muajit pasardhës Pajtimtarit i nderpritet ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës negociohet për zgjidhjen e mosmarreveshjeve, kryerjen e pagesës së faturës mujore, kamat vonesat etj.
- c) Nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarreveshjet nuk zgjidhen atëherë pajtimtari mund të drejtohet AKEP për zgjidhjen e mosmarreveshjes ose çështja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.
- d) Ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës, Kontrata quhet e nderprere.

7.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarre masa kufizuese të ofrimi 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 ndermarre Operatori.
- b. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ ndërprerjes të perkohëshme apo përfundimtare.
- c. Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të ndërprejë 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 Pajtimtimit.

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

- i.** përben 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 shkëlur kushtet e kontratës, përveç

rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.

7.6 Ne cdo rast kur Pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.

7.7 Ne rast se Pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:

- a) Operatori ka detyrimin te trajtojte ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.
- b) Operatori mund te mos aplikojte masat kufizuese te referuara me siper.

Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATES

8.1 Operatori mund te prishe kontraten ne menyre te njeanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

8.2 Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te prishur ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore pavarsisht nga data e paraqitjes se kerkeses se tij me shkrim.

8.3 Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:

- rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve;
- perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter. Ne keto raste pajtimtari duhet te niftoje Operatorin sipas peraktimeve te nenit 10.

Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME

9.1 Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikes se Shqiperise.

- 9.2 Mosmarrevshjet qe lindin ndermjet paleve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrvshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne te zgjidhin mosmarrvshjen me mirekuptim, secila mund ti drejtohet per shqyrtim AKEP-it ose dhe Gjykates se Rrethit ku eshte lidhur Kontrata.
- 9.3 Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.
- 9.4 Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej vitesh duke filluar nga data e nenshkrimit te kontrates prej pajtimtarit, / / .
- 9.5 Nese pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit vjetor , kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.
- 9.6. Pas kalimit te afatit fillestar prej.....viteve pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.
- 9.7 Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.
- 9.8 Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.
- 9.9 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

Neni 10. MODIFIKIMI

- 10.1. Percaktimet e kesaj Kontrate dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarrevshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP.
- 10.2. Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.

10.3. Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

10.4Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.

10.5Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

10.6Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.

10.7Ne rast se pajtimtari nuk eshte dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anuloje kontraten duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do te heqe detyrimet qe pajtimtari ka ne baze te kontrates se vjeter.

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.



Neni 10. ADRESA (Kontaktet) :

Adresa: Cerrik, Lagjia nr 2

NIPT: L82727201P

Telefon: 068 608 9945

Email: teknik@servisoft.al / financa@servisoft.al

PER OPERATORIN:

Shoqeria "Servisoft"

Administrator

Klaudia Zheleku

PAJTIMTARI:

Administrator



ANEKSI nr.1 Sherbimet dhe Tarifat

Tabela e sherbimeve dhe tarifave per sherbimin internet .

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

Sherbimi internet: _____

CIR minimal: _____

Shpejtesia e lidhjes:

Download :

Upload :

Tarifa mujore leke perfshire TVSH.

Tarifa e abonimit: FALAS

Tarifa e instalimit: FALAS

Pajisjet per ofrimin e sherbimit: Onu dhe Fiber .

Shenim:

1. Tarifat e perditesuara gjenden ne faqen www.servisoft.al
2. Pajisje e intalimit te internetit te ofruara pa pagese nga operatori jane prone e operatorit, ne rast prishje te kontrates me mbylljen e sherbimit operatori terheq gjithë pajisjet e ofruara prej tij.

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten : a- Nepermjet numrit 0581 222 11 per “Difekte teknike” b- Nepermjet numrit 0686089945/0696118520 per “Asistence teknike per sherbimin internet”. c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen. d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
e- Me email ne adresen komunikime@hotmail.com
- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin internet” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
 - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimet te kryer nga Operatori.
 - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
 - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.
- 3- Ankesat, ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshketur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.
- 4- Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 10 diteve nga marrja e tyre.
- 5- Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.
- 6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne:



- a- AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjes sipas rregullores se AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjes,
- b- Dhe/ose ne Gjykate per vendimin e marre nga Operatori.

ANEKSI NR. 3

Treguesit e Cilesise se Sherbimit

Treguesit e Cilesise se Sherbimit Internet gjenden te perditesuar ne faqen e internetit www.servisoft.al