



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

ANEKSI Nr. 1

KUSHTET E VEÇANTA TË SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE

Në këtë Aneks, pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga ONE ALBANIA SHA. dhe të zgjedhura nga Pajtimtari, kushtet e veçanta, tarifatat përkatëse të shërbimeve si dhe mënyra e tarifimit.

- Plani ULTRA Unlimited 10 me Kontrate

Programi	ULTRA Unlimited 10
Pajtimi Mujor	1500
Minuta Kombëtare	*Pa limit
Minuta Ndërkombëtare	50
SMS Kombëtare	**Pa limit
Internet	***Pa limit
Tarifatat/Minutë (pas konsumimit të njëjësive falas)	
Minuta drejt të gjitha destinacioneve Kombëtare	9.0000
Tarifatat/Sekondë (pas konsumimit të njëjësive falas)	
Kombëtare	0.1500
Shërbime të tjera	
SMS Kombëtare	4.0000
SMS Ndërkombëtare	9.0000
Tarifatat ndërkombëtare/minutë (pas konsumimit të njëjësive falas)	
Zona 1	59.9900
Zona 2	110.9900
Zona 3	125.9900
Zona 4	227.9900
Zona 5	359.9900
Tarifatat ndërkombëtare/sekondë	
Zona 1	0.9998
Zona 2	1.8498
Zona 3	2.0998
Zona 4	3.7998
Zona 5	5.9998
Paketat e Internetit Roaming	
Paketa Ditore Internet, 150 MB = 250 lekë	Paketat janë te vlefshme në të gjitha shtetet e Zonës 1
Paketa Javore Internet, 700 MB = 800 lekë	
Paketa 2-javore, 8 GB, 100 minuta drejt ONE, 10 minuta drejt të gjithëve, 50 minuta hyrëse, 100 SMS = 2,000 lekë	

Destinacionet e vlefshme per minutat ndërkombëtare te perfshira ne program – 30 shtete: Rumani, Austri, Bullgari, Suedi, Poloni, Norvegji, Republika Çeke, Sloveni, Kroaci, Greqi, Itali, Francë, SHBA, Kanada, Mbretëri e Bashkuar , Gjermani, Turqi, Zvicër, Belgjikë, Hollandë, Spanjë, Maqedoni, Kosovë, Serbi, Mali i Zi, Kina, Hungaria, Irlandë, Luksemburg, Danimarkë.

**One Albania SHA**

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

Tarifat Standarde të Shërbimit Roaming:**1- Tarifat Standarde të Shërbimit Roaming per Ballkanin Perendimor:**

Telefonata Dalese ne Roaming	KOMBETARE		DESTINACIONE TE TJERA	
	leke/minute	leke/sekonde	leke/minute	leke/sekonde
	9	0.15	120	2
Telefonata Hyrese ne Roaming	NGA SHTETET BP/Shqiperi		NGA DESTINACIONE TE TJERA	
	FALAS		leke/minute	leke/sekonde
			100	1.667
SMS Dalese ne Roaming	KOMBETARE		DESTINACIONE TE TJERA	
	Leke/SMS		Leke/SMS	
	4		15	
SMS Hyrese ne Roaming	FALAS			
Internet ne Roaming	leke/MB		leke/10KB	
	1.14		0.0111	

2- Tarifat Standarde të Shërbimit Roaming:

TELEFONATA NË ROAMING	TELEFONATA DALËSE NË ROAMING		TELEFONATA HYRËSE NË ROAMING	
	lekë/minutë	lekë/sekondë	lekë/minutë	lekë/sekondë
Zona 1	120.0000	2.0000	100.0000	1.6667
Zona 2	520.0000	8.6667	100.0000	1.6667
Zona 3	780.0000	13.0000	100.0000	1.6667
SMS në Roaming	SMS Dalëse lekë/SMS		SMS Hyrëse lekë/SMS	
Zona 1	15.0000		FALAS	
Zona 2	15.0000			
Zona 3	15.0000			
Internet në Roaming	lekë/MB		lekë / 10 KB	
Zona 1	50.0000		0.4880	
Zona 2	180.0000		1.7580	
Zona 3	1,600.0000		15.6250	

SHËNIME TË PËRGJITHSHME

- 1) Të gjitha tarifat e përcaktuara më sipër përfshijnë TVSH-në.
- 2) Benefitet e përfshira në program janë të vlefshme për një periudhë 1 mujore dhe nuk janë të transferueshme në muajt në vijim.
- 3) Pajtimi mujor është proporcional në varësi të datës së aktivizimit. Ky kusht aplikohet për të gjitha mënyrat e abonimit: aktivizim i ri, transferim, tjetërsim.
- 4) ***Interneti do të përdoret pa limit me shpejtësi deri në 10mbps.
- 5) Për volumin ditor të internetit do të zbatohet një politikë e drejtë përdorimi: 50 GB në ditë. Nëse tejkalohet ky volum ditor shpejtësia e internetit do të zbrese 128kbps. Pajtimtarit do ti rikthehet shpejtësia deri në 50 Mbps e internetit brenda orës 00:00 dhe 00:59 të ditës tjetër.



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

- 6) Përlllogaritja e konsumimit të internetit do të bëhet për çdo 10 KB.
- 7) *Politika e drejtë e përdorimit për paketën me minuta falas pa limit do të jetë 10,000 minuta
- 8) **Politika e drejtë e përdorimit për paketën me SMS pa limit do të jetë 3,000 SMS
- 9) Koha fillestare e tarifimit është 60 sekonda, më pas do të aplikohet tarifimi për sekondë
- 10) Pajtimtari mund të ndryshojë në çdo kohë planin e tij tarifor, në një plan tjetër tarifor me pajtim mujor më të lartë, pa ndryshuar vlefshmërinë e kontratës.
- 11) Kohëzgjatja fillestare e kontratës është 12 muaj. Në rast të zgjidhjes së parakohshme të kontratës prej Pajtimtarit brenda afatit fillestar 12 mujor apo 24 mujor, Pajtimtari ka detyrim të paguajë si penalitet, vlerën e tarifës mujore fikse për të gjithë muajt e mbetur deri në perfundimin e afatit të kontratës 12 mujore ose 24 mujore.
- 12) Në rastet kur Pajtimtari ka përfituar një zbritje në çmimin e aparatit të marrë si ofertë specifike, dhe kërkon zgjidhje të parakohshme të kontratës, përveç penalitetit të shënuar me sipër dhe vlerës së plotë korresponduese të ofertës specifike, duhet të paguajë gjithashtu dhe vlerën korresponduese të zbritjes së përfituar në çmimin e aparatit.
- 13) Në rastet kur pajtimtari ka përfituar nga ndonjë oferte promovionale si psh zbritje në pajtimin mujor, sipas kushteve të ofertes promovionale, dhe vendos të kryejë zgjidhje të parakohshme të kontratës, së bashku me detyrimet e sipërpërmenduar duhet të paguajë edhe përfitimet nga oferta promovionale. (shumën e përfitimeve për të gjithë periudhën promovionale).
- 14) Në rast se Pajtimtari do të ndryshojë planin, nga një plan me pagesë fikse mujore më të lartë në një plan me pagesë fikse mujore më të ulët, ka detyrim të paguajë si penalitet, vlerën e diferencës së pagesës fikse mujore për të gjithë muajt e mbetur.
- 15) Në rastet kur Pajtimtari ka përfituar një zbritje në çmimin e aparatit të marrë si ofertë specifike, dhe kërkon të beje ndryshim e planit, nga një plan me pagesë fikse mujore më të lartë në një plan me pagesë fikse mujore më të ulët, ka detyrim të paguajë si penalitet, përveç penalitetit të shënuar me sipër duhet të paguajë gjithashtu dhe vlerën korresponduese të zbritjes së përfituar në çmimin e aparatit.
- 16) Në rastet kur pajtimtari ka përfituar nga ndonjë oferte promovionale si psh zbritje në pajtimin mujor, sipas kushteve të ofertes promovionale, dhe vendos do të ndryshojë planin, nga një plan me pagesë fikse mujore më të lartë në një plan me pagesë fikse mujore më të ulët, së bashku me detyrimet e sipërpërmenduar duhet të paguajë edhe përfitimet nga oferta promovionale. (shumën e përfitimeve për të gjithë periudhën promovionale).
- 17) Kufiri maksimal i kreditimit i shprehur në lekë, për përdorimin e shërbimeve prej Pajtimtarit sipas programit të zgjedhur, përcaktohet në formularin e pajtimit bashkëlidhur, pjesë e pandashme e kontratës së pajtimit. Shuma e përcaktuar si limit krediti do të aplikohet në përputhje me planin tarifor të zgjedhur prej pajtimtarit. Ky kredit limit do të përdoret për shërbime të cilat nuk janë të përfshira në programin tarifor të zgjedhur, duke i ofruar Pajtimtarit fleksibilitet në përdorim dhe njëkohësisht edhe mundësi për të kontrolluar shpejzimet. Pajtimtari mund të përditësojë në çdo moment limitin e kreditit. Ky përditësim mund të bëhet në çdo dyqan One.
- 18) Në fakturën e pare do të pasqyrohen deryrimi i muajit paraardhës (proporcional) dhe pagesa fikse mujore e muajit aktual. Pagesat fikse mujore në vijim do të aplikohen çdo ditë 1 të muajit kalendarik. Në fakturën mujore të lëshuar, do të shfaqet vetëm vlera e pagesës mujore fikse e muajit aktual, sipas planit tarifor të zgjedhur.
- 19) ONE Albania ka të drejtë të aplikojë një ndryshim të tarifave të një apo më shumë shërbimeve bazuar në ndryshimin mesatar vjetor të indeksit të çmimeve të konsumit të publikuar nga Instituti i Statistikave (NSTAT), duke ju referuar treguesit të vitit paraardhës. Operatori ka të drejtë të aplikojë këto ndryshime jo me shume se një herë në vit si dhe jo me vone se 2 muaj pas publikimit të INSTAT.
- 20) Për të mesuar me shume mbi shtetet dhe zonat nderkombetare klikoni: <https://www.one.al>

SHËNIME PËR SHËRBIMIN ROAMING

- 21) Paketat, ofertat dhe koha e bisedës falas që pajtimtari ka përfituar duke aktivizuar ndonjë nga paketat bazë apo ato opsionale, nuk janë të vlefshme dhe nuk mund të konsumohen ndërkohë që klienti përdor shërbimin Roaming, përveç shteteve të Ballkanit Perëndimor. Gjatë përdorimit të shërbimit Roaming, do të aplikohen tarifatat e përcaktuara dhe të sipërpërmendura në tabelën 'Tarifat standarde të shërbimit Roaming'.
- 22) Interneti në roaming do të tarifohet për çdo 10 KB. Pas përfundimit të MB të përfshira në paketë, do të aplikohen tarifatat standarde të vlefshme në Roaming.
- 23) Koha fillestare e bisedës për telefonatat hyrëse dhe dalëse në Roaming është 60 sekonda. Pas përfundimit të kohës fillestare gjatë këtij shërbimi do të aplikohet tarifimi për sekondë.
- 24) Në përputhje me dokumentin referencë ndërkombetar të përhershëm të GSMA, datë 16.12.2014, Versioni 24.6, "Afatet për transferimin e të dhënave data" për marrëveshjet e Roaming ku shoqëria ONE ALBANIA SHA është palë, në raste të vecanta, mund të krijohen vonesa të shkëmbimit të të dhënave roaming deri në 30 ditë midis operatorëve në marrëdhënie roaming me



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

njëri-tjetrin. Për këtë arsye, në keto raste detyrimi për pajtimtarin për shërbimet roaming të konsumuara në muajin paraardhës mund të pasqyrohen në faturën në vijim në muajin pasardhës

- 25) Per te mesuar me shume mbi zonat, shtetet, operatoret, paketat dhe tarifate per njesi per shërbimin Roaming klikoni: <http://smartroam.one.al/>

SHËNIME TË TJERA PËR ZONËN BALLKANI PERENDIMOR:

- 26) Të gjithë Klientët që i përkasin programeve me kontratë, të rinj dhe ekzistues të cilët do të vizitojnë Shtetet e Ballkanit Perendimor do të mund të përdorin njesite e përfshira në programin e tyre (minuta kombetare, SMS kombetare, Internet)

FALAS sikur të ishin në territorin Shqiptar, duke i zbritur ato nga programi përkatës me konceptin Roam Like at Home (RLAH).

ONE ka të drejtë të aplikojë Politiken e Përdorimit të Drejtë të Shërbimit të Dhenave në Roaming sipas Rregullores së AKEP, specifikuar me sipër.

Pas konsumit të njesive data internet të lejuara në programin përkatës, ONE do të aplikojë një tarifë shtesë prej 1.14 leke/MB.

- 27) Telefonata dhe SMS Dalese Kombetare quhen të gjitha thirrjet e gjeneruara nga shtetet e Ballkanit Perendimor dhe të terminuara në operatoret celularë të shteteve të Ballkanit Perendimor dhe të Shqipërisë. "Destinacionet e tjera" janë operatoret fikse në Shqipëri & Ballkanin Perendimor si dhe shtetet e tjera ndërkombetare dhe do të tarifohen sipas tabelës me sipër.
- 28) Thirrjet hyrëse prej operatoreve celularë të Ballkanit Perendimor dhe Shqipërisë janë FALAS. Të gjitha thirrjet e tjera të terminuara nga shtetet e tjera (operatoret fikse Shqipëri/Ballkani Perendimor dhe shtetet e tjera ndërkombetare) do të tarifohen sipas tabelës me sipër.
- 29) Minutat dhe SMS kombetare janë të vlefshme edhe në Roaming në Ballkanin Perendimor.
- 30) Nga volumi i internetit të planit tarifor, Pajtimtari do të përdorë në Shtetet e Ballkanit Perendimor: 4.44 GB
- 31) Të gjitha SMS hyrëse janë FALAS.
- 32) Tarifimi i minutave dalëse do të kryhet fillimisht për 60 sekonda të para dhe më pas do të vazhdojë për çdo sekondë.
- 33) Tarifimi i minutave hyrëse do të kryhet fillimisht për 30 sekonda të para dhe më pas do të vazhdojë për çdo sekondë.
- 34) Interneti do të tarifohet për çdo 10 KB.
- 35) Shteti i Kosovës, Bosnie Hercegovinës, Mali i Zi, Maqedonia e Veriut dhe Serbia do të vazhdojë të jetë të përfshirë tek paketat aktuale të vlefshme në Roaming dhe do të vazhdojnë të ofrohen në treg si një alternativë shumë e mirë për klientët me kontratë. (të gjitha rrjetet janë të përfshira në këto paketa). Në keto raste, njesite të përfshira në program me konceptin RLAH do të kenë prioritet mbi paketat Roaming.

Pajtimtari deklaron se ka lexuar dhe është plotësisht në dijeni të Kushteve të Përgjithshme të dhënies së shërbimeve të telefonisë publike të lëvizshme për Pajtimtarin, të cilat janë pasqyruar dhe mund të aksesohen në link-un e mëposhtëm:

<https://www.one.al/kompania/kushtet-e-pergjithshme-te-ofrimit-te-sherbimeve/>

Pajtimtari deklaron se i ka pranuar pa rezerva dhe nën vullnetin e tij të lirë Kushtet e Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtit.

Këto Kushte të Përgjithshme së bashku me Kushtet e Veçanta të Shërbimeve dhe Tarifave në fuqi, përbëjnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve të telekomunikacioneve prej ONE dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.

Për dhe në emër të ONE

Firma – Vula

.....
(emri-mbiemri)

Pajtimtari/ Përfaqesuesi i Autorizuar

Firma

.....
(emri-mbiemri)



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

ANEKSI Nr.2

UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten:

- nëpërmjet numrave **139, 144, 142** për të gjitha llojet e ankesave,
- nëpërmjet sporteleve të ONE ku merret deklarim shkresor për ankesën.
- nëpërmjet postës drejtuar në adresën zyrtare të ONE, për të gjitha llojet e ankesave.
- me email në adresën complaints@one.al customercare@one.al
- me fax në numrin **+35542275243**

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

- ankesat për “Defekte Teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
- ankesat për faturim paraqiten deri në fund të afatit të pagesës së faturës së ankimuar.
- ankesat për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
- ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin, paraqiten sa më parë.

3 Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të ONE, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në kontratën e pajtimit.

4. Afati i informimit me shkrim të pajtimitarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikës 2 është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre.

5. ONE mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikës 2, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

6. Pajtimitarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në gjykatën kompetente për vendimin e marrë nga ONE.