



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME TË OFRIMIT TË SHËRBIMIT TË RRJETEVE FIKSE

Kontrata e Pajtitimit është e hartuar në zbatim të: Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar; Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar; Ligjit Nr. 9902/2018 "Për mbrojtjen e konsumatorit", i ndryshuar dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

Palët e kësaj kontrate janë:

ONE Albania SH.A, person juridik shqiptar, sipërmarrës i shërbimeve të komunikimeve elektronike, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT J61814094W, me adresë kryesore të ushtrimit të aktivitetit në: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi Square21, Tiranë (këtu e në vijim referuar si ONE/Operatori);

Pajtimtari, është individ, personi fizik ose personi juridik me të dhënat e plota të identifikimit, të cilat gjenden në formularin e regjistrimit, që është pjesë integrale e kësaj kontrate, i cili kërkon të përfitojë shërbimet sipas kësaj kontrate dhe Lidhjes 2.

NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit të telefonisë fikse dhe/ose aksesit në internet me brez të gjerë dhe/ose IPTV nga Operatori ONE, nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në Lidhjen 1, sipas kërkesës së pajtimtarit.

NENI 2. TARIFAT

2.1 Tarifat standarde, të ofruara nga ONE dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Lidhjeje dhe janë pjesë integrale e

Kontratës së nënshkruar midis palëve.

2.2 Plani tarifor i përzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet në Lidhjen 2 të Kontratës së Pajtitimit.

2.3 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 Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.

NENI 3. KOHËZGJATJA

3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat minimal të paktën prej 12 muajsh ose më shumë. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Lidhjen Nr.2 „Plani Tarifor“.

3.2 Në rast përfundimi të kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara përfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguaje penalitet për përfundim të kontratës para afatit. Penaliteti do të jetë proporcional dhe përfshin pagimin e vlerës së plotë të pajtitimit mujor për pjesën e mbetur të afatit të kontratës.

3.3 Operatori do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/telefonatë apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, 30 dite përpara përfundimit të afatit minimal të kontratës. duke e informuar në mënyrë të qartë në lidhje me:

a. datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;

b. shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh., telefoni fikse, akses në internet broadband fikse/tv etj.) dhe tarifën aktuale të pajtitimit mujor, si edhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;

c. detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.

d. Përfundimin e çdo përfitimi dhe/ose oferte promovionale dhe kthimin në aplikimin e tarifave standarde.

3.4 Në rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim për përfundimin e kontratës brenda afatit 30 ditor të njoftimit për përfundimin e afatit minimal të kontratës, palet bien dakord se kontrata kalon në një kontratë me afat të pacaktuar. Gjatë afatit të



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

pacaktuar, përfundon çdo përfitim dhe/ose ofertë promovionale dhe Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Lidhjen 2, edhe sipas njoftimit dhe informacionit të dhënë, sipas pikës 3.3 më lart.

3.5 Në rast se pajtimtari shpreh vullnetin për të mos vazhduar, Operatori ka detyrimin të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit apo kohëzgjatjes së caktuar të saj.

3.6 Në rast se Operatori do të ofrojë për Pajtimtarët shërbime të tjera, apo programe tarifore/oferta specifike të tilla të cilat do të kenë si element të domosdoshëm të tyre detyrimin për të përdorur shërbimet për një periudhë të caktuar kohore, atëherë rregullat e parashikuara nga këto kushte të përgjithshme do të zbatohen për aq sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristike e marrëdhënies së posaçme midis Operatorit dhe Pajtimtarit. Afati fillestar i kontratave të tilla mund jetë edhe me shume se 24 muaj, kur kërkohet prej pajtimtarit ose vjen si rrjedhojë e shprehjes së vullnetit të lirë të të dy palëve.

3.7 Rinovimi apo zgjatja e Kontratës me afat të caktuar për një periudhë tjetër fikse mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur me shkrim apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme nga pajtimtari. Operatori do të njoftojë Pajtimtarin sipas mënyrave të përcaktuara të komunikimit për këtë zgjatje afati/rinovim, si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re prej tij

NENI 4. DETYRIMET

4.1 OPERATORI DETYROHET:

4.1.1 Të mundësojë për pajtimtarin shërbim konform standardeve të parashikuara në këtë Lidhje dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, cilësia e shërbimit të ofruar nga Operatori mund të ndikohet nga faktorë të tjerë, të cilët janë jashtë kontrollit të Operatorit, duke përfshirë por mos u kufizuar me zonën e mbulimit, distancën, teknologjinë e ofrimit të shërbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., që mund të ndikojnë në parametrat e shërbimit të ofruar.

4.1.2 Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës së

Pajtimtit. Në këtë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.

4.1.3 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike dhe shërbimin IPTV në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës.

4.1.4 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit 1.

4.1.5 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Lidhje dhe Aneksit e saj. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

4.1.6 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por në çdo rast me kusht që pagesa të jetë kryer përpara përfundimit të kontratës.

4.1.7 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimeve, jo më vonë se 7 ditë kalendarike, jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, përpara zbatimit të tyre.

4.1.8 Pas kërkesës nga pajtimtari, me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, nëse këto të fundit ofrohen nga operatori, të kryejë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet.

4.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet/ defektet apo dëmet direkte ose indirekte që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh. hapjes së faqeve të ndryshme të Internetit, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

4.1.10 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të Kontratës, jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

4.1.11 T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës, nëpërmjet Informacionit Para-Kontraktor, të publikuara në faqen zyrtare të Operatorit www.one.al.

4.1.12 Ky Informacion Para-Kontraktor përfshin por nuk kufizohet në një informacion të detajuar për planet 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 promovionale apo speciale, si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i Internetit, kohën e kryerjes së thirrjeve apo përdorimit të internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifat e aplikuara.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, intervale kohore, M/byte etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj.

iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur.

iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

4.1.13 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin Nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar, dhe akteve nën-ligjore të tij.

4.1.14 peratori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin.

4.1.15 Termat dhe kushtet e rëna dakord në lidhje me pajisjet fundore, çmimi i pajisjes fundore dhe rimbursimi i kostove të pajisjeve në rast përfundimi të kontratës, do të paraqiten në një aneks të veçantë të kontratës së pajtimit.

4.1.16 Në asnjë rast, kushtet e përcaktuara nga operatori për përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari nuk mund të bëhen pengesë për

ushttrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP.

4.1.17 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 në një nga format e mëposhtme, duke i siguruar të drejtën e përfundimit të kontratës pa penalitet:

- Nëpërmjet njoftimit individual me postë/ e-mail/ SMS/ telefonatë apo forma të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e 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;

- 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.

4.1.18 Të aplikojë automatikisht, edhe pa njoftim, uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks dhe përmirësimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të kontraktuara nga Pajtimtari.

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

4.1.20 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë portabilitetin e numrit të alokuar për shërbimin e telefonisë fikse në rast të ndryshimit të Operatorit.

4.1.21 Për paketat tarifore që kanë tarifim të përshkallëzuar, një tarifë fikse mujore, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload" deri në një nivel të caktuar limiti (kufizimi), dhe mbipagesë për përdorim mbi kufizimin (tarifë për Mbyte), Operatori ka detyrimin të kryejë njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet mjeteve elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload"



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

(nëse ka të tillë).

4.1.22 Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të Website zyrtar të tij të ofrojë një instrument matjeje të shpejtësisë së aksesit në Internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për të matur të paktën:

- download speed (shpejtësine e shkarkimit) në Mbps ose Kbps;
- upload speed (shpejtësinë e ngarkimit) në Mbps ose Kbps;
- latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;

4.1.23 Shpejtësia e shërbimit të aksesit në internet, për arsye teknologjike i ofrohet Pajtimtarit deri në shpejtësinë që i korrespondon shpejtësisë së përzgjedhur nga Pajtimtari në planin tarifor përkatës dhe Operatori do të bëjë përpjekjet maksimale në lidhje me këtë.

4.1.24 Operatori do të marrë dhe zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas parashikimeve të Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, i ndryshuar.

4.1.25 Operatori mund të ndërmarrë masa të arsyeshme për menaxhimin e trafikut për të evituar rreziqe nga mbingarkesa të rrjetit apo sigurimin e parametrave të cilësisë së shërbimit, masa të cilat nuk do të zbatohen për një kohë më të gjatë se sa është e nevojshme.

4.1.26 Të siguroje mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse për shërbimin e telefonisë fikse.

4.1.27 Të lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/ apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:

- Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar, gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara, si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit, jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit të tij efektiv.
- Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte

të jashtëzakonshme, fatkeqësive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ia hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më të shkurtër që të jetë e mundur.

4.1.28 Operatori mund të ndërmarrë masa deri në pezullimin e shërbimeve si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit, apo për shkak të kërcënimeve dhe çënimeve.

4.1.29 Të evidentojë, ditën e fundit të periudhës së faturimit, kohëzgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.

4.1.30 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08:00-20:00.

4.1.31 Të marrë në konsideratë kërkesën për publikimin ose mospublikimin e të dhënave personale në numërorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari dhe të publikojë vetëm të dhënat për të cilat pajtimtari bie dakord.

4.1.32 Të sigurojë:

- dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit për shërbime telefonike është i kufizuar.

- rregulla të qarta për aksesin në shërbimet e emergjencës dhe përcjelljen e informacionit të vendndodhjes së pajtimtarit për këto thirrje përfshirë thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112.

4.1.33 Të trajtojë dhe të zgjidhë brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.

4.1.34 Të njoftojë me shkrim/ SMS/, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj kontrate në rast mospërbushjeje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.

4.1.35 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i kthejë përgjigje brenda 10 (dhjetë) ditëve pune, nëpërmjet platformave digjitale të komunikimit. Në çdo rast, nëse për arsye teknike, apo arsye të pavarura nga Operatori, transferimi nuk mund të kryhet, përfundimi i kontratës përpara afatit minimal do të jetë subjekt penaliteti sipas parashikimeve të



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

kontratës apo anekseve të saj.

4.1.36 Të ofrojë shërbime publike të telefonisë fikse, në përputhje me treguesit e cilësisë. Operatori është i detyruar t'i publikojë në formën e duhur në mënyrë që të jenë të krahasueshme dhe të përditësuara për shërbimet e ofruara.

4.1.37 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta dhe efektive.

4.1.38 Të riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga pajtimtari, sipas kërkesës së këtij të fundit, menjëherë pas përfundimit të afatit të pezullimit të shërbimit të përcaktuar në kërkesë.

4.1.39 Të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.

4.1.40 Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi në lidhje me këtë.

4.1.41 Të mundësojë për pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes fundore të pajtimtarit.

4.1.42 Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për riparimin e problemeve teknike në kohën më të shkurtër që të jetë e mundur, por jo më shumë se 72 orë. Afati i riparimit fillon nga momenti i njoftimit të problemit nga pajtimtari apo nga konstatimi i tij nga Operatori, përjashtuar rastet kur vonesa vjen nga Pajtimtari.

4.1.43 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj dhe nëse nuk është përcaktuar – për një periudhë 12 mujore dhe duhet të bëhet i vlefshëm për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim, siç përcaktohet nga ligji.

4.1.44 Operatori merr përsipër realizimin e aktivizimit të shërbimit të kontraktuar dhe riparimin e defekteve apo zgjidhjen e ankesës së pajtimtarit brenda 3 diteve pune nga data e nënshkrimit të kontratës apo nga data e konstatimit të defektit ose paraqitjes së ankesës nga pajtimtari. Për ankesa specifike në lidhje me faturimin, koha e zgjidhjes mund të jetë më e gjatë se 3 ditë, por në të gjitha rastet jo më vonë

se data e daljes së faturës së muajit pasardhës për të cilin pajtimtari ka bërë ankesën.

4.1.45 Të vendosë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuara versionin në "large print" ose "braille" të kontratës së pajtimit. Detajet e kontaktit të sipërmarrësit për këtë qëllim publikohen në faqen zyrtare të internetit të ONE www.one.al.

4.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

4.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe/ ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem dhe Spliter) dhe/ ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit IPTV.

4.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj, si edhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumenteve që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

4.2.3 Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, që kanë lindur deri në momentin e përfundimit të kontratës.

4.2.4 Të përdorë shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.

4.2.5 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcenuar Pajtimtarët e tjerë të rrjeteve të telekomunikacioneve apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

4.2.6 Të mos keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit.

4.2.7 Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitjeje.

4.2.8 Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.

4.2.9 Të mos ofrojë në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

paautorizuara.

4.2.10 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 aksesit në internet të Operatorit.

4.2.11 Të mos zbatohet, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit dhe të mos lejojë këta të fundit të lidhen te pajisjet e tyre pa njoftimin me shkrim më parë të operatorit.

4.2.12 Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.

4.2.13 Të lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokenë, trojet dhe objektet e Pajtimtarit në përputhje me nenin 93 të Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar.

4.2.14 Të mos kalojë apo transferojë te të tretet të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimit, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.

4.2.15 Të njoftojë me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes palëve. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, faturat dhe çdo komunikim/njoftim tjetër do të vijojë të kryhet në pikat e kontaktit të përcaktuara në kontratë.

4.2.16 Të mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe ose në adresa interneti të papërshtatshme.

4.2.17 Të mos kryejë apo lejojë, përveç se me miratimin me shkrim të operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga apo tek rrjeti i Operatorit duke përfutur nga një person i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.

4.2.18 Të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të operatorit të

ndërtuara në pronën e pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Pajtimtari nuk do t'u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e operatorit.

4.2.19 Të ndihmojë operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta të rrjetit, duke përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës.

4.2.20 Të paguajë për dëmet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte (të drejtperdrejta), të menjëherëshme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj kontrate. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar në këtë kontratë, në rastin e një force madhore. Në këto raste, ai do të njoftohet në kohë nga Operatori për natyrën, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

4.2.21 Të kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveç se për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike, në rastet e përfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e përfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për përfundim Kontrate, në përputhje me politikat e tij tregtare.

4.2.22 Të paguajë të gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshirë faturat e papaguara, faturën e emetuar nga Operatori deri në ditën e kërkesës për portabilitet të numrit dhe faturën që do të emetohet për shërbimet e përfutur deri në momentin e ekzekutimit të portabilitetit të numrit.

NENI 5. TE DREJTAT

5.1 OPERATORI KA TË DREJTË:

5.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga përcaktimet e Nenit

4.2.

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

5.1.3 Operatori 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 (INSTAT), duke ju referuar treguesit të vitit paraardhës. Operatori ka të drejtë të aplikojë këtë ndryshim jo më shumë se një herë në vit, si edhe jo më vonë se 2 muaj pas publikimit të INSTAT.

Pajtimtari do të njoftohet me shkrim, ose me mjet të qëndrueshëm në lidhje me rregullimin dhe aplikimin sipas Indeksit të çmimeve të konsumatorit të tarifave të një apo më shumë shërbimeve të parashikuara në këtë kontratë 30 ditë përpara hyrjes në fuqi ose rinovimit të saj. Në rast mosdakordësie nga pajtimtari në lidhje me tarifën e re të aplikuar, ky i fundit mund të përfundojë kontratën e pajtimit duke njoftuar Operatorin dhe duke shlyer të gjitha detyrimet që i korrespondojnë përfundimit të kontratës së pajtimit sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme. Ky rregullim nuk ka asnjë efekt prapaveprues.

5.1.4 Me njoftim paraprak të ndryshojë formatin e numrave dhe numrat e Pajtimtarëve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.

5.1.5 Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.

5.1.6 Të ofrojë, sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregulloreve përkatëse shërbimin e portabilitetit të numrit.

5.1.7 Të mos pezullojë shërbimet, pavarësisht kërkesës së pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen së bashku ose janë ngushtësisht të lidhur me njeri-tjetrin. Operatori në çdo rast, mund të vendosë në diskrecion të tij ndryshe.

5.1.8 Të ndryshojë në çdo kohë kanalet televizive, numrin dhe renditjen e kanaleve televizive, përfshirë por pa u kufizuar në

pakësim apo shtim të numrit të tyre në përputhje me parashikimet e marrëveshjeve që ONE ka me palët e treta.

5.1.9 Në cilësinë e përsëritësit të mediave audiovizive të të tretëve, Operatori nuk ka kontroll mbi numrin e kanaleve televizive dhe nuk ka asnjë përgjegjësi në lidhje me renditjen, pakësimin, shtimin, cilësinë dhe përmbajtjen e kanaleve që ritransmeton.

5.1.10 Të aplikojë dhe zbatojë kërkesat e pajtimtarit, të paraqitura nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

5.1.11 Të refuzojë ekzekutimin e një kontrate shërbimesh, për lidhje në rrjet ose rikthimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht dhe të ndalojë ofrimin e disa apo të gjitha shërbimeve në raste kur pajtimtari:

- Dështon të sigurojë të dhëna dhe dokumente sipas kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.

- Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga operatori.

- Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me parashikimet e kontratës dhe legjislacionin në fuqi.

- Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses të shërbimit e Operatorit në mënyrë të parregullt, të papajtueshme me kontratën e pajtimit dhe rregulloret përkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluara me ligj.

5.1.12 Të mos ofrojë shërbimin sipas kontratës së pajtimit, kur pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të treta të paautorizuara të marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose të rrjetit.

5.1.13 Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj pajtimtarit për:

- Dëmin që nuk shkaktohet nga veprimet direkte apo indirekte nga Operatori;

- Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

- Mosplotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
 - Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
 - Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si edhe dëmet dhe /ose prishjet në këto rrjete;
 - Ndërprerjen dhe/ ose cilësinë e ulët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike të cilësisë së pajisjeve të energjisë së godinave dhe/ose banesave;
 - Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testimeve që kryhen nga operatori me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qëllim përmirësimit apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për pajtimtarin duke e mbajtur këtë të fundit të informuar paraprakisht.
- 5.1.14 Operatori ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimalë të kreditit mujor për çdo pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur pajtimtari kalon nga një plan tarifor në një tjetër plan tarifor. Kur pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, operatori ka të drejtë:
- Të ndërpresë/ bllokojë shërbimet e dhëna dhe të kërkojë dhe lëshojë faturë ose kupon tatimor për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim, ose
 - Të kërkojë nga pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kreditit mujor është shuma totale e garancisë së dhënë nga pajtimtari ose përcaktuar nga operatori për segmentin e pajtimtarit.
- 5.1.15 Operatori ka të drejtë të aplikojë politikat e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose produkteve të ofruara për pajtimtarin të cilat në çdo rast do të jenë në përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore përkatëse në fuqi.

5.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTË:

5.2.1 Të përdorë shërbimin objekt kontrate në përputhje me termat e kësaj kontrate.

5.2.2 Të kërkojë apo të kryejë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/ aplikacioneve të aplikuara nga Operatori ndryshimë të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendndodhjes), blerje ofertash promocionale/paketash shtesë për të cilat palët bien dakord.

a. Për kryerjen e ndryshimeve në Kontratë me qëllim ndryshimin e shërbimeve të ofruara/ përfituara, të mënyrës së tarifimit, si edhe të kohëzgjatjes së Kontratës, kur vullneti i palëve është shprehur me mjete të qëndrueshme, përfshirë këtu përmes bisedave telefonike të regjistruara me Shërbimin e Kujdesit të Klientit, konfirmimit përmes postës elektronike, si edhe aplikacioneve digjitale. Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë heqjen dorë nga këto ndryshime dhe rikthimin e marrëdhënies kontraktore në gjendjen e mëparëshme, brenda një afati prej 14 ditësh nga data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve, pa qenë subjekt i ndonjë penaliteti përveç përmbushjes së detyrimeve financiare që përkojnë me periudhën gjatë së cilës ka përfituar shërbimin përkatës.

5.2.3 Të kërkojë me shkrim përfundimin e kontratës në mënyrë të njëanëshme.

5.2.4 Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të kontratës.

5.2.5 Të kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtimtari, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

5.2.5 Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara datës së pezullimit.

5.2.6 Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë më shumë se dy herë brenda 12 muajve dhe në çdo rast, koha totale e pezullimit nuk mund të jetë më e gjatë se 3 muaj.

5.2.7 Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të kontratës apo produktit të përfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në

kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. shërbimit/shërbimeve.

5.2.8 Të mos paguajë ndonjë tarifë gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç asaj të pezullimit të shërbimit, e cila është e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim shërbimi.

5.2.9 Të kryejë thirrje drejt numrave të emergjencës gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç rasteve kur është e pamundur të realizohet teknikisht.

5.2.10 Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vete. Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

5.2.11 Të revokojë në çdo kohë pëlqimet paraprake të dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës në një nga format e parashikuara në këtë kontratë.

5.2.12 Pajtimtari ka të drejtë të përdorë numrin e alokuar nga Operatori sipas parashikimeve të kontratës së pajtimtarit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e kontratës për çfarëdo lloj arsyeje, e drejta e ripërdorimit të numrit të Pajtimtarit i kalon automatikisht operatorit bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Megjithatë Operatori merr përsipër që për një periudhë 6 mujore nga data e përfundimit të kontratës, të mbajë të rezervuar numrin për pajtimtarin.

5.2.13 Të përfitojë sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregulloreve përkatëse, shërbimin e portabilitetit të numrit. Në çdo rast, portimi i numrit do të ekzekutohet vetëm pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve kontraktore të pajtimtarit në momentin e kërkesës për portim sipas përcaktimeve në Rregulloren e Portabilitetit të Numrit.

5.2.14 Të marrë pa pagesë faturë për shërbimet telefonike, si edhe të ketë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacion lidhur me: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës

raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuara; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e operatorit dhe personat e kontaktit dhe i mundësohet pajtimtarit vetëm me kërkesë të këtij të fundit pa pagesë për periudhën paraardhëse.

5.2.15 Të heqë dorë nga përdorimi i telefonit dhe/ ose linjave telefonike nga palë të treta, të cilave i'u ka dhënë me qira pronat e tij të palëvizshme me një telefon të instaluar. Në çdo rast, Pajtimtari dhe pala e tretë do të njoftojë operatorin me shkrim për marrëveshjen e tyre të pagesës nga pala e tretë. Mungesa e një pagese të tillë brenda periudhës së rënë dakord, ngarkon pajtimtarin dhe palën e tretë, që janë të lidhur dhe veçmas të detyruar për pagesën e detyrimeve që iu takon për shërbimet e komunikimeve elektronike.

5.2.16 Operatori ekzekuton brenda afateve të përcaktuara në këtë Lidhje në paragrafet 9.2 dhe 9.2.1, kërkesën e pajtimtarit për ndërprerjen e njëanëshme të kontratës,

5.2.17 T'i kërkojë me shkrim operatorit vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij dhe të njoftohet nga operatorin nëpërmjet mjeteve të komunikimit të aplikuara nga Operatori për arritjen e kufirit të vendosur.

NENI 6. FATURIMI

6.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë mujore dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

6.2 Faturimi i pagesave dhe ose detyrimeve mujore për shërbimin e aksesit në internet:

I. do të përfshihet çdo muaj (si zë më vete) në faturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës ose atë aktual, në varësi të paketës së përzgjedhur nga pajtimtari, nëse Pajtimtari përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks,ose

II. do të kryhet me faturë të veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks.

Në të dyja rastet, fatura i dorëzohet Pajtimtarit

në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Për kategorinë joindivid, fatura do t'i komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimet specifike mbi fiskalizimin.

6.3 Pajtimtari do t'i paguajë operatorit një çmim ose paketë çmimesh për shërbimet e ofruara, respektivisht:

6.3.1 Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtit. Çmimi do të paguhet brenda afatit, sipas kontratës, dhe nuk është subjekt i kompensimit me përfundimin e kontratës.

6.3.2 Vlerën e të gjitha shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e pare, deri te dita e fundit e muajit kalendarik.

6.3.3 Tarifën e pajtit mujor, e cila i takon plotësimit të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.

6.3.4 Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori, ose qiranë për përdorimin e pajisjes fundore.

6.3.5 Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.

6.3.6 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të operatorit.

6.4 Faturimi për mbipagesën, në rastin e parapagimit, do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

6.5 ONE faturon shërbimet e ofruara me parapagim ose paspagim, sipas specifikimeve në Aneksin përkatës të produktit të ofruar.

6.6 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;
- Sanksionet në rast moshlyerjeje të detyrimeve (kamatë-vonesat, ndërprejet, kufizim shërbimesh, etj.);
- Numër kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit, për informacion për faturën (thirrjet

drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në aneksin e tarifave përkatesisht).

NENI 7. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

7.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, 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 Lidhjen 2.

7.2 Tarifa e pajtit mujor mund të paguhet si më poshtë:

a. Tarifa për muajin e parë është në proporcion me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit deri në fund të atij muaji.

b. Gjatë kohëzgjatjes së shërbimit, ajo paguhet paradhënie/pasdhënie në muajt në vazhdim.

7.3 Për pagesat e tjera mujore për shërbimet e marra sipas kontratës:

a. Sipas afateve të përcaktuara në faturë.

b. Për shërbimin e aksesit në internet, me faturen mujore të shërbimit telefonik, në rast se Pajtimtari përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks,ose

c. Sipas afateve të faturës së veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks.

d. për muajin e parë, në proporcion me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit, duke filluar nga data e ofrimit të shërbimit, deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore përkatëse.

e. për muajin e fundit, në çdo rast, pagesa mujore e shërbimit të kontraktuar do të jetë e plotë.

7.4 Detyrimet sipas pikës 7.2 dhe 7.3 duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë.

7.5 Mosmarrja e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.

7.6 Datë pagese do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arketimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKË në dorë, pranë



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

njësisë arkëtimore të Operatorit.

b. Data e prekjës së llogarisë bankare likujduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.

NENI 8. SANKSIONET

8.1 Në rast vonesash në lidhjen në rrjet në afat ose në aktivizimin e shërbimit, Operatori do të paguajë një penalitet në masën 0.1% të tarifës fillestare për lidhjen në rrjet dhe aktivizimin e shërbimit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 20% të kësaj tarife. Përgjithësisht nga ky penalitet bëjnë rastet kur vonesat janë shkaktuar nga veprime apo mosveprime të Pajtimtarit ose palëve të treta, jashtë kontrollit të Operatorit.

8.2 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimit në proporcion me ditët në mungesë cilësie/vonese riparimi defekti.

8.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarrë sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës siç paraqitet në vijim:

a. Operatori aplikon për çdo ditë vonese një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, deri në pagimin e detyrimit.

b. Operatori njofton Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë, duke i dhënë kohë 15 ditë për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/apo detyrimeve të tjera kontraktore, si edhe e informon pajtimtarin për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë fikse (shërbim i njëanëshëm, vetëm hyrës). Pajtimtari ka të drejtë të përdorë Shërbimet e Emergjencës.

c. Operatori, brenda 15 ditësh nga njoftimi i përmendur më lart, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë duke ndërprerë ofrimin e shërbimit të thirrjeve dalëse për telefoninë dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me SMS/telefonatë për masat që mund të

ndërmerren në vijim.

d. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve, me plotësimin/kalimin e 30 ditëve të afatit të pagesës së përcaktuar në faturë, shërbimet e kontraktuara do të ndërpriten tërësisht. Në çdo rast, thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.

e. Pavarësisht kufizimeve të parashikuara më lart, Operatori ka të drejtë të gjenerojë faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparshëm/vijues sipas planit tarifor të pajtimtarit.

f. Gjatë muajit të tretë, ONE Albania gëzon të drejtën të terminojë kontratën duke njoftuar pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara.

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

- përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- 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 për të cilat Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

8.6 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 vonese në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë. 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.

8.7 Shuma të mbitarifuara për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuara sipas parashikimeve të kësaj kontrate Pajtimi do të zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin/tjetër/rë dhe me përfundimin e Kontratës së



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

Pajtimet do t'i paguhen pajtimtarit nëpërmjet llogarisë bankare të njoftuar zyrtarisht, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimit janë plotësuar.

NENI 9. PËRFUNDIMI I NJËANËSHËM I KONTRATËS

9.1 Operatori ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanëshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit në rastet si më poshtë vijon:

- konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi, me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen:

- o "Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual" është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek operatori,

- o "Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual" është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda afatit të kontratës.

- pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj operatorit, përfshirë edhe kostot e pajisjes fundore

- sipas parashikimeve të pikës 8.3.e,

- në rast të forcës madhore.

9.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quajë këtë Kontratë të përfunduar në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore në rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo më vonë se data 25 e muajit.

9.2.1 Në rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do të konsiderohet e përfunduar në ditën e fundit të muajit pasardhës.

9.3 Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanëshme dhe pa kosto shtesë, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditor nga data e njoftimit, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës nga

Operatori.

9.4 Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Pajtimtari ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanëshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotësimin e formularit përkatës dhe kontrata do të konsiderohet e përfunduar sipas parashikimeve në paragrafin 9.2 dhe 9.2.1.

9.5. Në çdo rast, Pajtimtari është përgjegjës në lidhje me kryerjen e të gjitha pagesave dhe detyrimeve që i përkasin kontratës dhe kthimin e aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike në rast se janë dhënë në përdorim nga Operatori.

9.6 Në çdo rast, Operatori gëzon të drejtën të përfundojë këtë kontratë në çdo kohë, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe nderprerja e një/ disa prej shërbimeve në mënyrë të njëanëshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

NENI 10. RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

10.1 Operatori detyrohet të sigurojë zbatimin e Rregullores së Privatësisë së ONE të publikuar në faqen zyrtare të internetit të ONE www.one.al lidhur me mënyrën e mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale të pajtimtarit sipas Ligjit Nr. 9887/2008, i ndryshuar dhe akteve të tjera nënligjore në zbatim të tij.

10.2 Operatori nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të kryera nëpërmjet rrjetit të Operatorit, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

10.3 Operatori nuk do të përhapë, transmetojë ose të përpunojë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar në) të dhënat për shumatat e shpenzuara ose numrat e thirrur për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtpërdrejtë me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si edhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë mbi numrat e thirrur prej tij.

10.4 Operatori do të mbledhë, përpunojë e përhapë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga Operatori. Të dhënat personale si: emër, mbiemër, Nr. personal identifikimi, datëlindje, gjini, fotokopje e mjetit të identifikimit dhe adresë banimi, janë të dhëna të detyrueshme për të bërë të mundur regjistrimin dhe lidhjen tuaj me rrjetin. Të dhënat e tjera të kontaktit janë të dhëna vullnetare për të përfituar nga shërbimet e Kujdesit ndaj Klientit. Duke nënshkruar këtë kontratë, pajtimtari pranon që Operatori të përpunojë dhe përhapë të dhënat e tij për qëllime të biznesit, ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të Kujdesit ndaj Klientit (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tretëve për llogari të Operatorit, krijimi dhe matja e bazave të së dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës dhe studimeve për informacion biznesi e qëllime marketingu, profilizim i pajtimtarit, zhvillimi i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizim i biznesit të Operatorit, siguria e rrjetit të Operatorit dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të Operatorit, përfshirë te drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të përmbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë edhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Operatorit, si edhe përhapjen

e të dhënave të tretëve, me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

10.5 Operatori ose agjentët e tij mundën që, herë pas here, të kontaktojnë pajtimtarin nëpërmjet postës/ telefonit/ e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga pajtimtari (p.sh. por jo kufizuar në: furnizimi i shërbimit të asistencës ose sekretarisë telefonike, gjendjen e marrjes së mesazheve ose të pagesave etj.).

10.6 Me pëlqimin paraprak të pajtimtarit, Operatori mund të kontaktojë këtë të fundit nëpërmjet postës/ telefonit/ e-mail apo SMS në lidhje me detajet e shërbimeve dhe produktet e reja që Operatori ofron. Në rast se pajtimtari vendos të mos marrë më komunikime të kësaj natyre, mund ta kërkojë këtë në çdo moment dhe pa pagesë, me kërkesë në dyqane ose nëpërmjet aplikacioneve që Operatori ka krijuar për Pajtimtarët e tij.

10.7 Me miratimin paraprak të pajtimtarit Operatori mund të publikojë një ose disa nga të dhënat e tij të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresë dhe të dhëna të tjera në numërorët telefonikë publikë që operohen nga Operatori, ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të komunikimeve elektronike të përcaktuar në ligj apo vendim të AKEP për publikim të numërorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë e kërkojë korrigjimin e të dhënave të tij personale të marra dhe botuara në numërorët telefonikë.

10.8 Operatori, për qëllime ofrimi të shërbimit mund të kryejë transferime ndërkombëtare të të dhënave personale drejt shteteve që ofrojnë nivel të mjaftueshëm të sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave personale sipas listës së miratuar me Vendimin nr. 8, datë 31.10.2016 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjes së të Dhënave Personale ose në vende të tjera në përputhje me kërkesat e Ligjit nr. 9887/2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar. Në çdo rast, Operatori sigurohet që të ketë një kontratë që përcakton qartë detyrimet e palëve gjatë transferimit të të Dhënave.

10.9 Operatori merr përsiper të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe të trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me parashikimet e Ligjit Nr. 9887, 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, aktet nënligjore të dala në zbatim të tyre, si edhe për qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër, për llogari të Operatorit, Operatori siguron se ky transferim do të jetë sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar.

10.10 Operatori do të ruajë të dhënat personale të pajtimtarit në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi dhe do t'i bëjë të vlefshme për pajtimtarin me kërkesën e tij me shkrim, për sa kohë që ende disponohen nga Operatori.

10.11 Operatori do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendndodhjen e pajtimtarit në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë për kohësisht nga përpunimi, duke përjashtuar rastet kur kjo nuk është teknikisht e mundur.

10.12 Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarit mund të përdoren për rigjenerimin e të dhënave nga sipërmarrësi në gjykatë.

10.13 Operatori garanton se nuk kryen përgjime të komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetëm nga organet kompetente shtetërore të përcaktuara në Ligjin Nr. 9157 datë 04.12.2013 "Për përgjimin e telekomunikimeve" (i ndryshuar).

10.14 Në përputhje me parashikimet ligjore, në lidhje me të dhënat personale që përpunohen nga Operatori, ju në çdo kohë keni të drejtat si vijojnë:

- a) e drejta për akses,
- b) e drejta për të kërkuar bllokimin, korrigjimin ose fshirjen,
- c) e drejta për të mos qenë pjesë e vendim-marrjeve automatike,

d) e drejta për të kundërshtuar dhe

e) e drejta për t'u ankuar.

10.15 Operatori, brenda 30 ditëve nga marrja e kërkesës, do ju dergojë informacionin e kërkuar ose arsyen e mosdhënies ose mosëkzekutimit të kërkesës suaj. Në çdo rast, për ekzekutimin e kërkesave, Operatori mund të kërkojë informacion shtesë për identifikimin tuaj të saktë, për të shmangur që informacioni juaj të përhapet tek persona të paautorizuar.

Më tepër informacion rreth menyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale, mund të gjeni në Rregulloren e Privatësisë, të publikuar në faqen Web të Operatorit. Parashikimet e këtij neni dhe ato të Rregullores së Privatësisë, përbëjnë dakordësinë e plotë ndërmjet palëve rreth përpunimit të të dhënave personale.

NENI 11. KUSHTE TË PËRGJITHSHME

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

11.2 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 t'i drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose Gjykatës kompetente.

11.3 Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët.

11.4 Në rast përfundimi të Kontratës për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, si personalisht, apo si person juridik, ai do të humbasë të drejtën e lidhjes së 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.

11.5 Ndryshimet e Termave të Përgjithshme të Kontratës mund të aplikohen vetëm pas njoftimit përkatës të tyre tek AKEP.

**ONE Albania SHA**

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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 1**Lista e tarifave standarde dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Ankesave****• TARIFAT STANDARDE**

Nr.	Shërbimi	Njësi	Tarifa
1	Pajtimi mujor	Lekë	700.00
2	Ndryshimi i numrit të telefonit	Lekë	360.00
3	Ndryshimi i emrit të telefonit (jashtë familjes)	Lekë	360.00
4	Thirrje Kombëtare - brenda rrjetit	Lekë/ minutë	5.00
5	Thirrjet Kombëtare - drejt rrjeteve alternative fiks	Lekë/ minutë	7.00
6	Thirrje Kombëtare - operatorë celularë		
6.1	ONE celular	Lekë/ minutë	7.50
6.2	Të tjerë operatorë celularë	Lekë/ minutë	32.0
7	Thirrje Ndërkombëtare		
7.1	ZONA I	Lekë/ minutë	18.46
7.2	ZONA II	Lekë/ minutë	45.10
7.3	ZONA III	Lekë/ minutë	90.00
7.4	ZONA IV	Lekë/ minutë	120.00
7.5	ZONA V	Lekë/ minutë	240.06
7.6	ZONA VI	Lekë/ minutë	720.00

Shënime:

- Tarifat përfshijnë TVSH.
- Thirrjet drejt kodit të shkurtër 123 dhe 149 janë pa pagesë.
- Tarifimi i thirrjeve është në sekonda.
- Faturimi është me paspagim.
- Operatori 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 (INSTAT), duke iu referuar treguesit të vitit paraardhës. Operatori ka të drejtë ta aplikojë këtë ndryshim jo më shumë se një herë në vit, si edhe jo më vonë se 2 muaj pas publikimit të INSTAT.

• UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund të paraqiten:

a- Njëpërmjet numrit të shkurtër 123 për "Defekte dhe asistencë teknike" ose numrit +35542200123 nëse telefonohet nga një numër i ndryshëm nga ONE.

b- Njëpërmjet sporteleve ONE ku merret deklaram shkresor për ankesën.

c- Njëpërmjet postës për ankesa të ndryshme

d- Për mbështetje teknike me e-mail në adresën kujdesi@one.al

e- Për ankesa mbi faturimin me email në adresën ankesa@one.al

f- ONE Chat, në faqen zyrtare të ONE si dhe whatsapp dhe viber në numrin +355672000123 Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

2- Afati i paraqitjes së ankesave me shkrim, nëse pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori njëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, është:

a- Ankesat për "Defekte Teknike" dhe "Asistencë



ONE Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square21", 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

teknike për shërbimin e aksesit në internet”
paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)

b- Ankesat për faturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e faturës

c- Ankesa për cilësinë e shërbimit të ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit.

d- Ankesa për mosriparim të defekteve 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 të natyrës së tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, 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 Pajtimimit.

4- Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e tyre.

5- Përgjigjia për ankesën i dërgohet pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si më poshtë vijon:

- Postë;
- SMS;
- Telefonatë;
- adresë elektronike (email);

6- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga ONE, pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me ONE ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit për zgjidhje mosmarrëveshjeje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga ONE.

7- Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve të kontratës.