

TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME TË KONTRATËS PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË RRJETIT CELULAR PËR PAJTIMTARIN

Në mbështetje të:

1. Ligji Nr. 9918, dt. 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar.
2. Ligji Nr. 9902, dt.17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, i ndryshuar.
3. Ligji Nr. 9887, dt. 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar.
4. Autorizimet Individuale të Operatorëve të Telefonisë së Lëvizshme GSM në Republikën e Shqipërisë ONE Telecommunications SHA (ONE Telecommunications), lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

HYRJE

Këto terma dhe kushte të përgjithshme (referuar në vijim si “**Kushtet e Përgjithshme**”) dhe termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse të aplikuar për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit sipas programit tarifor të zgjedhur nga pajtimtari, informacionin për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, së bashku me formularin e pajtimit për në rrjetin e telefonisë së lëvizshme ONE Telecommunications “**Formulari i Pajtimit**”, përbëjnë “**Kontratën e Pajtimit**” ndërmjet ONE Telecommunications dhe kërkuessit qoftë ky individ, person fizik apo përfaqësues i autorizuar i personit juridik (më poshtë “**Pajtimtari**”), i cili dëshiron të përfitojë shërbime telekomunikacioni prej shoqërisë ONE Telecommunications sha, (më poshtë “**ONE Telecommunications**”), përcaktojnë kushtet sipas të cilave ONE Telecommunications do t’i ofrojë çdo Pajtimtari shërbimet e telekomunikacioneve si dhe të çdo shërbimi tjetër që ofron ONE Telecommunications (më poshtë “**Shërbimet**”) nëpërmjet rrjetit të saj, në përputhje me lejet dhe licensat që i janë lëshuar për këtë qëllim nga autoritetet përkatëse.

1. Përkufizime

“**ONE Telecommunications**” shoqëria aksionare “ONE Telecommunications sha”, person juridik shqiptar i regjistruar në Regjistrin Tregtar me Vendimin nr. 12910 të datës 27 Nëntor 1995 të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë, me seli në adresën: Rr. “Vangjel Noti”, ndërtesa nr.20, 1026, Laprakë, Tiranë, e cila është e licensuar si operator i telefonisë së lëvizshme në Shqipëri.

“**Konsumator**” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit.

“**Pajtimtar**” është individ, personi fizik ose juridik që ka lidhur një kontratë me një ONE Telecommunications që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për

publikun, për përfitimin e shërbimeve të ofruara, të dhënat e të cilit gjenden në formularin e pajtimit dhe të cilit i jepet e drejta të përdorë shërbimet celulare të ONE Telecommunications.

“**Pajtimtar me parapagim**” është pajtimtari i cili ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do të përfitojë, nëpërmjet rimbushjes elektronike ose kartave rimbushëse.

ONE Telecommunications do të zbatojë dispozitat e “Termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për ofrimin e shërbimeve të rrjetit celular për pajtimtarin”, për **pajtimtarin me parapagim**, për atë që ato janë të zbatueshme për këtë kategori pajtimtarësh, duke i përfshirë këto në paketat e shitjes me parapagesë.

“**Kontratë në largësi**” është çdo kontratë e lidhur ndërmjet ONE Telecommunications dhe konsumatorit, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të ONE Telecommunications dhe të konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast.

“**Kontratë jashtë qendrave të tregtimit**” është çdo kontratë ndërmjet ONE Telecommunications dhe konsumatorit: a) e lidhur në praninë e njëkohshme fizike të ONE Telecommunications dhe konsumatorit, në një vend që nuk është qendra e tregtimit ose pikën e shitjes të ONE Telecommunications b) për të cilën është bërë një ofertë nga konsumatori, në të njëjtat rrethana si ato të përmendura në shkronjën “a”; c) e lidhur në qendrën e tregtimit ose pikën e shitjes të ONE Telecommunications ose me anë të një mjeti komunikimi në largësi, menjëherë pasi konsumatori është adresuar personalisht dhe individualisht në një vend, i cili nuk është qendra e tregtimit ose pika e shitjes e ONE Telecommunications, në praninë e njëkohshme fizike të ONE Telecommunications dhe të konsumatorit; ose ç) e lidhur gjatë një ekskursioni të organizuar nga ONE Telecommunications, me qëllim apo me pasojë promovimin dhe shitjen e produkteve apo shërbimeve të konsumatorit.

“**Mjet i qëndrueshëm**” është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.

“**Pajisje Fundore Telekomunikacionesh**” ose “**Aparat**” është çdo aparat që është i përshtatshëm për t’u lidhur me rrjetin e ONE Telecommunications dhe plotëson standartet e parashikuara nga legjislativi në fuqi.

“**Përdorues fundor**” është një përdorues i cili nuk ofron rrjete komunikimesh publike ose shërbime komunikimesh elektronike, të disponueshme për publikun.

“**Sistemi**” është sistemi i telefonisë celulare GSM i instaluar në ONE Telecommunications në përputhje me Autorizimet përkatëse për të ofruar shërbime publike të telefonisë celulare, i

cili vihet në punë sipas kushteve të autorizimeve të dhëna Shoqërisë ONE Telecommunications.

“Lista e çmimeve” është lista e çmimeve të shërbimeve të sipërpërmendura të komunikimeve elektronike ose të shërbimeve të tjera që kanë lidhje me këtë sistem, (bashkangjitur kësaj kontrate, të nxjerra nga ONE Telecommunications dhe të vendosura prej ONE Telecommunications në bazë të së drejtës së ONE Telecommunications për të vendosur ose ndryshuar tarifat për shërbimet e dhëna nga sistemi.

“Bartja e numrit” është procesi i transferimit të numrit të një pajtimtari nga rrjeti i ONE Telecommunications tek një operator tjetër dhe anasjelltas.

“Tarifa e Thirrjes” është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.

“Tarifa e Lidhjes me Rrjetin” është shuma që paguhet nga Pajtimtari me parapagesë për lidhjen me rrjetin ONE Telecommunications dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet.

“Tarifa Mujore Fikse” është shuma që i faturohet Pajtimtarit nga ONE Telecommunications çdo muaj për mbajtjen e tij në rrjetin ONE Telecommunications në përputhje me listën e çmimeve, që nga data e nënshkrimit të kontratës së pajtimit..

“Taksa të Pajtimtarit” për përdorimin e telefonisë së lëvizshme janë taksat që i paguhet shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi.

“Numri i thirrjes” është numri të cilin ONE Telecommunications ia jep Pajtimtarit pas miratimit të kërkesës së tij për përdorimin e Shërbimeve që ofron ONE Telecommunications.

“Karta SIM” është karta e ofruar posaçërisht nga ONE Telecommunications e cila përmban mikroprocesorin që mundëson lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin e ONE Telecommunications pasi vendoset në një Pajisje Fundore Telekomunikacionesh të përshtatshme për t’u përdorur me teknologjinë e këtij rrjeti.

“Lidhja” është lidhje e pajisjes fundore me sistemin.

“Ndërprerje/Blokim” është heqja e përkohshme e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet e ofruara nga ONE Telecommunications, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t’i rikthehet përsëri në kushte të caktuara;

“Shkëputja” është heqja përfundimtare e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet e ofruara nga ONE Telecommunications bashkë me numrin e tij të telefonit.

“Shërbime” janë shërbimet e telekomunikacioneve të cilat përfshijnë komunikimin me zë dhe transmetimin e të dhënave, nga një pikë fundore në një tjetër në përputhje me kushtet e Sistemit të Integruar të Komunikimeve Elektronike sipas Teknologjisë së Lëvizshme, (duke përfshirë shërbimet që jepen

nga sistemet e operatorëve të tjerë), të cilat ofrohen nga ONE Telecommunications në territorin e Republikës së Shqipërisë, kundrejt tarifave të shpallura prej saj rast pas rasti, në përputhje me licensën e dhënë nga A.K.E.P, legjislacionin shqiptar dhe standardet ndërkombëtare.

“Shërbimet Roaming” Shërbime të cilat i mundësojnë Pajtimtarit të përdorë shërbimet telefonike edhe në vende jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë me të cilat ONE Telecommunications ka lidhur marrëveshje, apo shërbime të rregulluara të roaming-ut (RLAH) në vendet e Ballkanit Perendimor (BP) . Këto shërbime janë të publikuara në faqen zyrtare të internetit të ONE Telecommunications (www.one.al) dhe pranë çdo pike të autorizuar shitje ONE Telecommunications.

“Shërbimet me vlerë të shtuar” janë shërbime të cilat ofrojnë informacion, përkundrejt pagesës, nëpërmjet rrjetit publik të telekomunikimit.

“Thirrjet ndërkombëtare” janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fiks ose celularë jashtë shtetit.

“Plani tarifor” është plani te cilin ka zgjedhur pajtimtari me shërbimet dhe tarifat përkatëse sipas nevojave të tij, siç përcaktohet në këtë Kontratë.

“AKEP” është Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

2. Pranimi i Kërkesës për Pajtim/ Lidhja e Kontratës

2.1 E drejta e përdorimit të shërbimeve në bazë të kësaj Kontrate i jepet vetëm Pajtimtarit për përdorimin e tij personal, brenda kufijve të mbulimit territorial të rrjetit apo në rrjetet me të cilat ONE Telecommunications ka marrëveshje roaming.

2.2 Shërbimet e pranuar nga Pajtimtari paraqiten hollesisht në Aneksin 1 bashkangjitur, pjesë përbërëse dhe e pandashme e kësaj Kontrate.

2.3 ONE Telecommunications është e detyruar të ofrojë vetëm ato shërbime dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimeve përkatëse, në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme dhe Formularit për Pajtim, me kusht që formulari të jetë nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga ONE Telecommunications.

2.4 Përpara se pajtimtari të shfaqë vullnetin për të lidhur një kontratë pajtimi me ONE Telecommunications, pajtimtarit i bëhet me dije i gjithë informacioni i nevojshëm parakontraktor i publikuar në faqen zyrtare të internetit të ONE Telecommunications (<https://www.one.al/kompania/kushtet-e-pergjithshme-te-ofrimit-te-sherbimeve/>) për përzgjedhjen e shërbimeve dhe produkteve të ofruara, lidhjen e kontratës në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit.

3. Lidhja me Rrjetin / Dhënia e Shërbimeve

3.1 Lidhja me rrjetin e ONE Telecommunications dhe përftimi i Shërbimeve realizohen vetëm nëpërmjet Kartës SIM e cila i jepet Pajtimtarit pasi miratohet kërkesa e tij për të përfitur Shërbimet në përputhje me Kushtet e Përgjithshme të përcaktuara në këtë Kontratë. Cilësia e shërbimeve të ofruara nga ONE Telecommunications do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit të miratuar nga AKEP.

3.1.1 Shërbimi publik telefonik celular përfshin, sipas rastit: a) programin tarifor të ndarë sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid; b) pajtimin mujor (nëse ka të tillë); c) minuta të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj), SMS të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.) dhe internet i përfshirë i shprehur në njësi (MB, GB etj.); d) tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj.; e) tarifat për Roaming; f) çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit; si dhe informacione të tjera të hollësishme të pasqyruara në Aneksin e kësaj Kontrate “Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve”, që janë pjesë integrale dhe e pandashme e Kontratës së lidhur midis palëve.

3.2 E drejta e pronësisë dhe çdo e drejtë tjetër e lidhur me Kartën SIM dhe informacionet që ajo përmban i përkasin ONE Telecommunications. Pajtimtari nuk ka të drejtë të lejojë përdorimin e saj prej të tretëve apo ta shfrytëzojë kundër të tretëve me dhe pa shkëmbim dhe as të shesë apo t'i shfrytëzojë në çfarëdolloj mënyre Shërbimet.

3.3 Pajtimtari është i detyruar të dorëzojë kartën SIM në ONE Telecommunications në çdo moment që t'i kërkohet, dhe veçanërisht kur një gjë e tillë kërkohet për shkaqe sigurie, urgjence apo interesash publikë në lidhje me funksionimin e rrjetit. ONE Telecommunications ka të drejtë të kërkojë kartën me çdo lloj mjete ligjor.

3.4 Pajtimtari është i detyruar të njoftojë menjëherë Shërbimin e Kujdesit ndaj Klientit të ONE Telecommunications nëpërmjet thirrjes telefonike dhe ta konfirmojë njoftimin me shkrim, në rast se karta SIM vidhet, humb, shkatërrohet pjesërisht apo plotësisht ose kur dyshon se kodet e tij personale për përdorimin e saj janë bërë të njohura, në mënyrë që të bllokohen thirrjet në lidhjen e tij. Në çdo rast, Pajtimtari do të jetë përgjegjës ndaj ONE Telecommunications për shërbimet e përfituara apo të realizuara nëpërmjet kartës SIM deri në momentin e bllokimit të kartës.

3.5 Zëvendësimi i kartës SIM (në rast humbjeje, vjedhjeje apo dëmtimi fizik) dhe rilidhja me rrjetin do të kryhet pas marrjes së njoftimit me shkrim të Pajtimtarit brenda 3 (tre) ditësh pune.

3.6 Pajtimtari mban përgjegjësi civile dhe penale për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me Kontratën e Pajtimtimit dhe legjislacionit në fuqi.

3.7 Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij, nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër, përveç rasteve kur kjo parashikohet shprehimisht në Kontratë. Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e pajisjes fundore në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme. Në rastin e përfundimit të afatit të Kontratës ose të ndërprerjes së saj, e drejta e përdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht ONE Telecommunications bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit, që rrjedhin prej atij numri, me përjashtim të bartjes së numrit.

Rikalimi kryhet automatikisht, pa qenë nevoja e njoftimit, me gojë ose me shkrim, nga asnjëra palë. ONE Telecommunications ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevojat e shtetit.

3.8 Në datën e shkëputjes së lidhjes së numrit të telefonit zgjidhet automatikisht dhe Kontrata në lidhje me këtë numër.

3.9 Gjatë gjithë kohëzgjatjes së Kontratës, Pajtimtari fiton të drejtën e përdorimit ekskluziv të Numrit të Thirrjes i cili i njoftohet atij me miratimin e Kërkesës, e përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës së pajtimtimit. Kjo e drejtë i kalon ligjërisht ONE Telecommunications në momentin kur Kontrata përfundon sipas dispozitave të parashikuara në këto Kushte të Përgjithshme. Pas zgjidhjes së kontratës, ONE Telecommunications ka të drejtë t'ia kalojë të drejtën e përdorimit të Numrit të Thirrjes çdo personi të tretë pa mbajtur asnjë përgjegjësi kundrejt Pajtimtarit.

3.10 ONE Telecommunications ka të drejtë të ndryshojë Numrin e Thirrjes të Pajtimtarit kur kjo kërkohet nga ligji apo autoritetet shtetërore, për arsye teknike, apo arsye që kanë lidhje me funksionimin e Rrjetit. Në këtë rast, ONE Telecommunications do të njoftojë, një muaj përpara, Pajtimtarin për ndryshimin e numrit, personalisht apo publikisht në varësi të shkakut të ndryshimit.

3.11 Me kërkesë të Pajtimtarit, e kundrejt pagesës së tarifës përkatëse, ONE Telecommunications mund të ndryshojë Numrin e Thirrjes së Pajtimtarit brenda mundësive që ajo ka e brenda diapazonit të numrave të lirë.

3.12 **Bartja e numrit**

3.12.1 Pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit të dhënë nga ONE Telecommunications në një sipërmarrës tjetër të komunikimeve elektronike në Republikën e Shqipërisë dhe përdorimin e shërbimeve të këtij sipërmarrësi tjetër, sipas kuadrit rregullator përkatës për portabilitetin e numrit.

3.12.2 Procesi për bartje niset nga pajtimtari. Pajtimtari kontakton operatorin marrës ku do të trasferoj numrin dhe shpreh me shkrim vullnetin për të lidhur kontratë/përfitur shërbime prej tij dhe për të bartur numrin e caktuar sipas përcaktimeve të Rregullores së Portabilitetit. Operatori Marrës informon pajtimtarin për të drejtat dhe detyrimet sipas përcaktimeve të Rregullores për Portabilitetin e Numrit. Pasi Operatori Marrës ka përfunduar identifikimin dhe informimin e pajtimtarit dhe është i gatshëm të nënshkruajnë një kontratë (**me paspagim ose parapagim**) me pajtimtarin dhe të importojë numrin, dhe pajtimtari bie dakort për termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit nga operatori Marrës, pajtimtari plotëson dhe nënshkruan Formularët përkatës për portimin e numrit. Afatet për procesin e bartjes llogariten duke filluar nga Koha e Hedhjes në Sistemin e databazës nga Operatori Marrës të Kërkesës për bartje.

3.12.3 Veprimi i portabilitetit (bartjes) ndërpret kontratën mes pajtimtarit dhe ONE Telecommunications, por nuk i përfundon detyrimet kontraktore të cilat ekzistojnë para bartjes deri me momentin e portimit. Në veçanti, **pajtimtari me paspagim** është i detyruar të paguajë (shlyejë) çdo detyrim që del nga kjo kontratë përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje..

3.12.4 **Pajtimtari me paspagim** duhet t'i paguajë ONE Telecommunications të gjitha faturat e papaguara që dalin nga kontrata ekzistuese përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje deri në ditën që pajtimtari ka bërë kërkesën për bartje. **Pajtimtari me paspagim** duhet te perfundoje të gjitha detyrimet që vijnë si rezultat i perfitimeve të marra nga kontrata ekzistuese që përfshijnë aparate telefonike apo pajisje të ndryshme, duke rimbursuar vetem vlerën e mbetur përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje. Këto detyrime përfshijnë: (i) të gjitha faturat të papaguara duke përfshirë dhe faturen e pjeshme që emetohet deri në ditën e kërkesës së portimit, (ii) tarifatat mujore fikse për të gjithë periudhën e mbetur të kontratës, (iii) angazhimet e **pajtimtarit me paspagim** për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me ONE Telecommunications (oferta specifike që nënkupton përfitimin e një shume monetare e cila mund të shfrytëzohet për aparat celular ose ulje në fatura mujore), (iv) uljet e përfituara nga pajtimtari, (v) detyrimet e mbetura nga blerja me këste mujore e pajisjeve fundore.

3.12.5 Pajtimtarit i lind e drejta e bartjes përsëri të numrit vetëm 3 muaj pasi është bartur në rrjetin e ONE Telecommunications. Kosto e eksportimit të numrit mbulohet nga Operatori Marrës dhe nuk paguhet nga pajtimtari.

3.12.6 Pajtimtarët janë të detyruar që të njoftojnë ONE Telecommunications me të cilin kanë lidhur kontratë e pajtimtarit, për çdo ndryshim të të dhënave të tyre të regjistruara në bazën e të dhënave të ONE Telecommunications, të bazuar në dokumentacionin perkates.

3.12.7 Pajtimtari nuk mund të heqë dorë nga kërkesa për bartje të numrit pasi ka plotësuar formularin dhe kërkesën për bartje tek operatori marrës.

3.12.8 Pajtimtarit gjatë procesit të transferimit të numrit, mund t'i ndërpriten shërbimet e komunikimeve elektronike, të cilat duhet të rifillojnë sa më shpejt të jetë e mundur.

3.12.9 ONE Telecommunications, pas marrjes së kërkesës për bartje nga Operatori Marrës, si dhe gjatë procesit të saktësimit të të dhënave apo pagesës së detyrimeve kontraktore të **pajtimtarit me paspagim**, ndalohet të japë oferta/bonuse apo kushte të tjera favorizuese individuale për pajtimtarin që ka bërë kërkesë për bartje.

3.13 Roaming ndërkombëtar

3.13.1 Duke përdorur roaming ndërkombëtar, Pajtimtari i ONE Telecommunications mund t'i përdorë shërbimet gjatë udhëtimit jashtë territorit të Republikës së Shqipërisë, duke bërë dhe marrë thirrje, dërguar dhe marrë mesazhe (SMS), dërguar dhe marrë të dhëna të tjera (Internet), duke përdorur rrjetin celular të një apo më shumë operatoreve të vendeve të tjera, me të cilët ONE Telecommunications ka lidhur marreveshje të roaming-ut. Per

me shume informacion ne lidhje me shërbimet Roaming mund të gjeni në linkun e faqes sone zyrtare: <https://www.one.al/roaming/>, dhe për vendet e BP në linkun: <https://www.one.al/balkani-roaming/>

3.13.2 Shërbimi i rregulluar RLAH për vendet e BP nënkupton që pajtimtari mund të përdorë shërbimin Roaming në shtetet e Ballkanit Perëndimor sikur të ishte në Shqipëri, pra pa paguar tarifa shtesë për të kryer telefonata, dërguar SMS apo për të përdorur shërbimin Internet gjatë udhëtimit në këto vende.

3.13.3 “Vend i Ballkanit Perëndimor (BP)” përfshin një vend të BP të ndryshëm nga Shqipëria d.m.th., Bosnja dhe Hercegovina, Kosova, Maqedonia e Veriut, Mali i Zi dhe Serbia;

“Thirrje roaming të rregulluara” përfshin thirrjet e kryera/marra nga pajtimtari i ONE Telecommunications apo operatorëve celularë të Ballkanit Perëndimor (BP) gjatë roamingut në operatorin e rrjetit të vizituar në BP ose në ONE Telecommunications, të cilat janë thirrje dalese apo thirrje hyrese drejt apo nga BP dhe/ose RSH.

“SMS roaming të rregulluara” përfshin SMS dërguara ose të marra nga pajtimtari i ONE Telecommunications apo operatorëve celularë të BP gjatë roamingut në operatorin e rrjetit të vizituar në BP ose në ONE Telecommunications, të cilat janë SMS dalëse apo hyrëse drejt apo nga BP dhe/ose RSH.

“Shërbimi i rregulluar i të dhënave në roaming” përfshin shërbimin e roamingut që mundëson përdorimin e aksesit në Internet të pajtimtarit të ONE Telecommunications apo operatorit celular të BP gjatë roamingut në operatorin e rrjetit të vizituar në BP ose në ONE Telecommunications. Shërbimi i rregulluar i të dhënave nuk përfshin transmetimin apo marrjen e thirrjeve të rregulluara roaming apo SMS-ve por përfshin transmetimin dhe marrjen e mesazheve MMS.

4. Pajisje ose Aparat Fundor Telekomunikacionesh

4.1 ONE Telecommunications i dorëzon Pajtimtarit ekskluzivisht vetëm Kartën SIM pa mbajtur përgjegjësi për përzgjedhjen, furnizimin dhe funksionimin e Aparatit, që kryhen me përgjegjësinë e Pajtimtarit. Karta SIM mund të vendoset dhe të funksionojë vetëm me Aparate të miratuara në përputhje me legjislacionin në fuqi të cilat janë të përshtatshme me rrjetin e ONE Telecommunications. Pajtimtari mban përgjegjësi kundrejt ONE Telecommunications për çdo dëmtim të shkaktuar në rrjetin e saj nga përdorimi i Pajisjeve Fundore të telekomunikacionit të pamiratuara. Në çdo rast, ONE Telecommunications ka të drejtë të mos kryejë ose të ndërpresë lidhjen me një aparat që krijon probleme në rrjetin e saj si dhe në çdo rast të parashikuar nga legjislacioni në fuqi.

5. Shërbimet e Emergjencës dhe Informacionit

5.1 Pajtimtarët mund të thërrasin pa pagesë forcat e policisë, shërbimin zjarrfikës, ndihmën e shpejtë mjekësore. Ky shërbim ofrohet në bazë të legjislacionit në fuqi pa pagesë.

5.2. Pajtimtarët që kanë dëmtime të dëgjimit ose vështirësi në të folur mund të dërgojnë SMS pa pagesë në shërbimet

emergjencës në numrin unik 112 dhe numrat e tjerë në dispozicion të shërbimit të emergjencës, kur ky shërbim është i disponueshëm.

6. Të Drejtat dhe Detyrimet e ONE Telecommunications

6.1. **Per pajtimtarin me paspagim**, ONE Telecommunications llogarit detyrimet e Pajtimtarit mbi bazën e tarifave të deklaruara prej saj dhe ka detyrimin të njoftojë Pajtimtarin për shumën e detyrimit duke i dhënë faturën e detajuar apo përmbledhur, në adresën përkatëse të pajtimtarit me plan tarifor me paspagim, sipas zgjedhjes së pajtimtarit, të cilat mund të përfshijnë faturë të printuar, faturë elektronike të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve të ONE Telecommunications. Alternativat për mënyrën e dërgimit përfshihen në kontratën e pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar ONE Telecommunications.

6.2. ONE Telecommunications është e detyruar të shpallë publikisht tarifat e saj për të gjitha llojet dhe kategoritë e shërbimeve, në përputhje me nenin 54 të Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”. ONE Telecommunications ka detyrimin të njoftojë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifat e shërbimeve, jo më pak se shtatë (7) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se tre (3) ditë rresht.

6.3 ONE Telecommunications do të ofrojë Shërbimet e saj 24 (njëzet e katër) orë në ditë për 7 (shtatë) ditë në javë, pa ndërprerje, me përjashtim të ndërprerjeve të përkohshme të shërbimit të ardhura si rezultat i punimeve të domosdoshme të mirëmbajtjes së rrjetit, në përputhje me standartet e vendosura në autorizimin lëshuar nga AKEP, orë të cilat do të jenë të programuara në mënyrë të tillë që t’u shkaktojnë sa me pak shqetësime Pajtimtarëve.

6.3.1 Në përputhje me Autorizimet Individuale perkatëse dhe Autorizimin e Përgjithshëm, të lëshuara nga ana e Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për ONE Telecommunications, ONE Telecommunications do të ofrojë shërbimet publike të telefonisë së lëvizshme (minimalisht telefonisë zanore dhe mesazhet text SMS) në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë dhe në të gjitha rrugët kombëtare, por në asnjë rast të mos tërhiqet nga shkalla e mbulimit aktual.

6.3.2 Minimumi i mbulimit me shërbimet publike të telefonisë së lëvizshme do të jetë 95 % e popullsisë.

6.3.3 Në rrugët kombëtare, minimumi i mbulimit do të jetë 95 % e gjatësisë së rrugëve.

6.3.4 Cilësia e shërbimeve që ofrohen varet nga karakteristikat teknike të pajisjes fundore, nga lloji i teknologjisë së aplikuar dhe nga elementët e rrjetit të ONE Telecommunications, si dhe nga kushtet atmosferike në një moment të caktuar që mund të influencojnë në cilësinë e shërbimit. Ajo do të matet me treguesit që AKEP përcakton në një rregullore të veçantë. Për më shumë informacione lidhur me treguesit e cilësisë së shërbimit mund të drejtoheni në linkun: <https://www.one.al/kompania/kush-jemi/>.

6.3.5 Për kufizimet apo ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, ONE Telecommunications duhet të vërë në dijeni AKEP-in dhe përdoruesin. Ky njoftim bëhet:

- Të paktën 48 orë përpara, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjeje të rrjetit;
- sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte ose dëmtime të rrjetit.

6.4 Shqyrtimi i Ankesave nga ONE Telecommunications do të bëhet sipas procedurës së përcaktuar, në përputhje me parashikimet e bëra në nenin 21 në vijim të kësaj Kontrate Pajtimi dhe në Aneksin 2, pjesë përbërëse dhe e pandashme e saj.

6.4.1 ONE Telecommunications do të mbajë, do të ruajë dhe arshivojë një regjistër të ankesave, kërkesave, sugjerimeve, të mara nga pajtimtari, si dhe përgjigjet e dhëna atyre duke arshivuar dosjet që përmbajnë ankesat, kërkesat, sugjerimet, përgjigjet, vendimet dhe masat e marra për një afat kohor prej 12 muaj nga marrja e ankesës apo kërkesës .

6.4.2 Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që ai i detyrohet ONE Telecommunications si rezultat i përdorimit të shërbimeve të ofruara.

6.5 ONE Telecommunications detyrohet nga legjislacioni në fuqi për ruajtjen e konfidencialitetit të përmbajtjes së komunikimeve që realizohen nëpërmjet rrjetit të saj si dhe për konfidencialitetin e informacioneve të marra nga Pajtimtari, në përputhje me Ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” dhe Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”. ONE Telecommunications do të zbatojë standardet me të mira ligjore dhe rregullatore të AKEP që janë në fuqi, duke ruajtur konfidencialitetin e të dhënave personale për të gjithë pajtimtarët e saj, përfshirë këtu edhe pajtimtarët që janë persona me aftësi të kufizuara, sipas dokumentacionit të dorëzuar prej tyre pranë ONE Telecommunications. ONE Telecommunications mund të përdorë të dhënat e Pajtimtarit vetëm për qëllime të marrëdhënies së tyre kontraktuale dhe në përputhje me detyrimet që mund t’i lindin asaj sipas legjislacionit shqiptar në fuqi.

6.6 ONE Telecommunications është e detyruar të ruajë të njëjtin mbulim të territorit me sinjal telekomunikacioni siç parashikohet në licensën që ajo ka marrë nga organi kompetent shtetëror. ONE Telecommunications detyrohet të sigurojë një funksionim të mirë të rrjetit sipas kushteve të përcaktuara në licensën e saj.

6.7 Pas miratimit të Pajtimtarit, ONE Telecommunications mund të publikojë të dhënat e Pajtimtarit të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën, veprimtarinë e Pajtimtarit (me kërkesë të tij) në numërorë telefonikë publikë që publikohen nga ONE Telecommunications ose t’ia kalojë këto të dhëna çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve të përcaktuar me ligj për publikim numërori.

6.7.1 Mund të përdoren të dhëna shtesë nëse dëshiron Pajtimtari, por kundërt pagesës. Të dhënat e mësipërme do të përdoren

vetëm për: nënshkrimin, monitorimin dhe përfundimin e kontratës së Pajtimtarit; faturimin e shërbimeve; përgatitjen e numeratorit.

6.7.2 Pajtimtarët do të informohen pa pagesë për qëllimin e numeratorit dhe për të gjitha të dhënat, përpara se ai të botohet.

6.7.3 Pajtimtarët do të kenë mundësinë të vendosin se cilat nga të dhënat e tyre personale do të vendosen në numeratorin publik si dhe të refuzojnë për t'u përfshirë në numëror, verifikojnë, ndryshojnë ose fshijnë të dhënat vetjake, duke u tarifuar në bazë të kostove reale.

6.8 ONE Telecommunications, përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimet në pjesët e tjera të kësaj kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:

6.8.1 Të përgatisë kontratën dhe gjithë elementët e saj në format të printuar dhe elektronik, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

6.8.2 Me kërkesën e pajtimtarit, bën kontratën të disponueshme për pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuar shikimi. ONE Telecommunications vë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille, Large Print ose në format audio, kur këto shërbime janë teknikisht të disponueshme, për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre:

a) kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar;

b) **per pajtimtarin me paspagim**, faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.

6.8.3 ONE Telecommunications duhet të sigurojë që pajtimtari me aftësi të kufizuara, të kryejë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti dhe të përdorë shërbimin e konvertimit të tekstit (Relay Service) kur ky shërbim është teknikisht i disponueshëm.

6.8.4 T'i japë pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës, para nënshkrimit të kontratës.

6.8.5 T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar dhe të hollësishëm për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i) informacion të plotë dhe të qartë për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar ndër të tjera çfarë përfshihet në paketë/ ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar, tarifën e instalimit, aktivizimit, tarifën periodike mujore përgjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës; mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre; çdo pagesë paradhënie apo të

vendosur si garanci nga pajtimtari (nëse ka të tilla) dhe mënyrën e përdorimit dhe kthimit të saj; mënyrën se si mund të merret informacion i përditësuar për të gjitha tarifatat e aplikueshme.

ii) Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, 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, tarifatat për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë; tarifatat për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj., të aplikueshme pas konsumit të njësisë të përfshira në paketë (bundle); penalitete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa, dhe mënyrën e llogaritjes së tyre; tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit, nëse janë me pagesë ose jo;

iii) Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur; çmimi i pajisjes fundore të përfshirë në paketë (tarifa totale ose tarifa periodike mujore);

6.8.6 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918/2008, i ndryshuar dhe aktet nënligjore të tij.

6.8.7 Të aplikojë automatikisht dhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të paketës tarifore të zgjedhur nga pajtimtari në kontratë.

6.8.8 Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të ONE Telecommunications.

6.8.9 Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit (portabiliteti i numrit) dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të ofruara nga operatorë të tjerë, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

6. 9 ONE Telecommunications ka përgjegjësi:

6.9.1 kur rrjeti GSM nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë të pandërprerë prej më shumë se 4 (katër) orë rresht ose një kohe të përgjithshme prej 12 (dymbëdhjetë) orësh gjatë një intervali të pandërprerë kohor prej 30 (tridhjetë) ditësh (përrjashtuar rastet e forcës madhore të parashikuara në pikën 19 të këtij dokumenti), ONE Telecommunications do t'i zbrisë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të ONE Telecommunications;

6.9.2 kur ka vonesa prej më tepër se 3 (tre) ditë për ndreqjen e defekteve në rrjet, në rastin e pakujdesisë në ndreqjen e tyre ose ndërprerjes së pajustificuar të shërbimeve, ONE Telecommunications detyrohet të paguajë Pajtimtarët në bazë të formulës së mesatares së faturave mujore që i janë paguar ONE Telecommunications-s prej një pajtimtari gjatë gjysmës së fundit të vitit që i paraprin defekteve ose ndërprerjes, sipas numrit të ditëve që ka patur ndërprerje të shërbimeve. Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblim tjetër, përveç kësaj pagese. Kreditimi duhet të përshkruhet qartë në faturën e lëshuar në

kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit;

6.9.3 Dëshmipërblimi i pajtimtarëve konsumatorë, në kuptimin e Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” dhe Ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, në rastin e ndërprerjeve teknike do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, dhe veçanërisht me nenin 41, paragrafi 3 (a) dhe 3 (b) të ligjit të mësipërm nr. 9902, si dhe me përcaktimet e kësaj Kontrate.

6.9.4 ONE Telecommunications duhet t’i japë përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo pajtimtar, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të ONE Telecommunications për shërbimin e riparimit të defekteve.

6.10 ONE Telecommunications garanton pajtimtarin për lejimin e përgjimeve vetëm në rastet kur këto kërkohen nga organet kompetente të përcaktuara në Ligjin nr. 9157, datë 04. 12. 2003 “Për Përgjimin e Telekomunikimeve”, i ndryshuar.

7. Të Drejtat dhe Detyrimet e Pajtimtarit

7.1 Pajtimtari ka të drejtë të përdorë shërbimet e telefonisë së lëvizshme të ONE Telecommunications, në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme të ofrimit të shërbimeve të ONE Telecommunications, formularin e pajtimit, listën e çmimeve të ONE Telecommunications dhe legjislacionin shqiptar në fuqi, veçanërisht ligjet për komunikimet elektronike, mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbrojtjen e të dhënave personale të përshkruara më sipër.

7.2 Pajtimtari ka të drejtë:

7.2.1 Të përdorë shërbimet në përputhje me legjislacionin në fuqi të Republikës së Shqipërisë, dhe këto Kushte të Kontratës së Pajtimit.

7.2.2 Të përfitojë nga ONE Telecommunications shërbimet me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përshkruar në kontratën e pajtimit të nënshkruar nga palët, përfshirë dhe shërbimet e rregulluara roaming me vendet e Ballkanit Perëndimor.

7.2.3 Të kërkojë dhe të marrë informacion dhe njoftime në mënyrat e përcaktuara në Kushtet e Përgjithshme në lidhje me shërbimet e ofruara nga ONE Telecommunications.

7.2.4 Të informojë ONE Telecommunications për vështirësitë në përdorimin e shërbimeve, dhe për ndonjë dëmtim ose prishje të shkaktuar në rrjetin apo pajisjen fundore.

7.2.5 Të paraqesë kërkesat, ankesat dhe sugjerimet dhe të marrë përgjigje brenda periudhës kohore të përcaktuar në kontratën e pajtimit.

7.2.6 Të jetë i informuar më parë për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit dhe në përkeqësimin e pritur të cilësisë së shërbimeve.

7.2.7 Shërbimet e kontraktuara t’i aktivizohen brenda 5 ditëve.

7.2.8 **Pajtimtari me paspagim** të marrë pa pagesë informacion të detajuar për shërbimet telefonike, së bashku me faturën përkatëse, si edhe të ketë akses në informacionin online të faturave mujore, në mënyrë që të verifikojë dhe kontrollojë shumat e faturuara si dhe të monitorojë në mënyrën e duhur përdorimin dhe shpenzimet duke patur kontroll në faturat e tij. ONE Telecommunications ka detyrim të japë/dorëzojë faturën e detajuar apo përmbledhur, në adresën përkatëse të pajtimtarit, sipas zgjedhjes së tij, në formë të printuar ose elektronike të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve të ONE Telecommunications. Alternativat për mënyrën e dërgimit përfshihen në kontratën e pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar ONE Telecommunications.

7.3 Pajtimtari, sipas llojit të shërbimit të kontraktuar:

7.3.1 Do të përmbushë detyrimet e tij sipas Kontratës së Pajtimit.

7.3.2 Nuk do të nënshkruajë pa miratimin me shkrim të ONE Telecommunications kontrata ose marrëveshje me palë të treta që të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës së Pajtimit t’iu kalojnë atyre.

7.3.3 Do të njoftojë me shkrim ONE Telecommunications për ndonjë ndryshim të të dhënave të tij identifikuese brenda 10 (dhjetë) ditëve në vazhdim.

7.3.4 Do të paguajë brenda kohës dhe mënyrave të përcaktuara në Kontratën e Pajtimit.

7.3.5 Nuk do të ofrojë/rishesë për arsye përfitimi numrat e rrjetit ose shërbimet e ofruara nga sipërmarrësi.

7.3.6 Do të përdorë shërbimet vetëm për konsum personal.

7.3.7 Nuk do të ofrojë në asnjë formë, për asnjë lloj arsye, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kaluar ose pa u përpjekur të kalojë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

7.3.8 Nuk do të kryejë, dhe as nuk do të lejojë thirrje shqetësuese apo kërcënuese nga forma të tjera joligjore të komunikimit dhe thirrje emergjence të gabuara nga pajisjet fundore.

7.3.9 Nuk do të lejojë akses për të miturit për programe pornografike ose programe të tjera të papërshtatshme dhe/ose adresa interneti.

7.3.10 Nuk do të marrë përsipër, apo të lejojë, përveçse me miratimin e sipërmarrësit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga/tek rrjeti i sipërmarrësit duke

përfiturar kështu një person tjetër i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.

7.3.11 Duke pranuar këto Kushte të Përgjithshme dhe dhënë dakortësinë në Kontratën e Pajtitimit, pajtimtari do të konsiderohet i informuar që ONE Telecommunications mund të mbledhë dhe të përpunojë si edhe të sigurojë të dhënat personale sipas legjislacionit në fuqi, me qëllim që të ofrojë shërbimet e komunikimeve elektronike standarde ose të personalizuar, përfshirë edhe shërbimet me vlerë të shtuar që kërkojnë përpunim të mëtejshëm të të dhënave të trafikut, apo të dhënave të vendosjes apo të dhënave të trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij.

7.3.12 Pajtimtari është i detyruar të paguajë për dëmet e shkaktuara me dashje (paramendim) për ONE Telecommunications që janë direkte, (të drejtpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas këtyre Kushteve të Kontratës së Pajtitimit. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar këtu dhe më poshtë, në rastin e një force madhore. Në këto raste ai do të njoftohet në kohë nga ONE Telecommunications për natyrën, forcën madhore, dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

7.4 ONE Telecommunications mund të refuzojë të ekzekutojë një kontratë pajtimi, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve kur pajtimtari:

7.4.1 Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas këtyre kushteve për këtë 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.

7.4.2 Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga ONE Telecommunications.

7.4.3 Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me këto Kushte të Përgjithshme dhe legjislacionin në fuqi.

7.4.4 Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses të shërbimit e ONE Telecommunications në një mënyrë të parregullt, të papajftueshme me këto Kushte të Përgjithshme apo të ndaluar me ligj.

7.5 Gjatë ndërprerjes së shërbimit, pajtimtari ka të drejtë të ketë akses në shërbimet e emergjencës, të ketë mundësit të kryejë thirrje apo të dërgojë SMS drejt numrave të emergjencës, përveçse kur është e pamundur teknikisht të realizohet.

7.6 ONE Telecommunications mund të refuzojë shërbimin e garantuar sipas kontratës së pajtitimit, 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.

7.7 Pajtimtari është i detyruar:

7.7.1 Të informojë ONE Telecommunications për çdo ndryshim të informacioneve që përmbahen në formularin e tij të regjistrimit dhe në mënyrë të veçantë të adresës së tij dhe të japë të gjitha informatat që nevojiten për ofrimin sa më të mirë të Shërbimeve të saj.

7.7.2 Të përdorë rrjetin dhe shërbimet e ONE Telecommunications në përputhje me ligjin, Kushtet e kësaj Kontrate Pajtimi dhe udhëzimet e ONE Telecommunications dhe të mos kryejë veprime apo mosveprime të cilat mund të ndikojnë negativisht apo të trefikojnë ofrimin e Shërbimeve.

7.7.3 Të mos i tregojë asnjë të personi të tretë kodet e sigurisë (PIN dhe PUK) të kartës SIM.

7.7.4 Të paguajë në kohë detyrimet e tij.

7.7.5 Të përdorë aparat ose aparate që nuk i shkaktajnë probleme rrjetit ONE Telecommunications.

7.7.6 Të mos përdorë dhe të mos lejojë të tjerë të përdorin Shërbimet për qëllime të pamoralshme apo të paligjshme.

7.7.7 Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e ONE Telecommunications, ka të drejtë:

- të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura nëpërmjet një njoftimi /kërkese me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga ONE Telecommunications, duke respektuar kushtet e kontratës.

- të kërkojë me shkrim zgjidhjen e kontratës në mënyrë të njëanshme sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

- të informohet nga ONE Telecommunications për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, në përputhje me parshikimet e bëra në pikën 20.3 dhe 20.4 të kësaj Kontrate.

7.7.8 **Pajtimtari me parapagim** gëzon të drejta dhe ka detyrime që janë jo më pak të favorshme se ato të pajtimtarëve me paspagim, në kushtet kur lloji i shërbimit është i njëjtë dhe i aplikueshëm. Për pajtimtarët me parapagim, kushtet e veçanta të mënyrës së përdorimit të shërbimeve, përfshirë kreditimin përmes kartave rimbushëse dhe rimbushjeve elektronike, afatet e përdorimit të tyre, paraqiten në udhëzuesin shoqëruar të kartave me parapagim, kartave rimbushëse shoqëruese dhe informacioneve të tjera të publikuara nga ONE Telecommunications.

7.8 Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nënligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918/2008, i ndryshuar; Ligji nr. 9902/2008, i ndryshuar; dhe Ligji nr. 9887/2008, i ndryshuar.

8. Përdorim i Shërbimeve me Vlerë të Shtuar në Lidhje me Përmbytjen e ONE Telecommunications apo/dhe të Tretëve

8.1 ONE Telecommunications i ofron Pajtimtarit, nëpërmjet Aparatit të përshtatshëm, Shërbimet me vlerë të shtuar të cilat ajo është e licensuar të ofrojë në bazë të autorizimit lëshuar nga AKEP ose shërbime të të tretëve me të cilët ONE Telecommunications ka lidhur marrëveshje (më poshtë “Shërbime me Vlerë të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, këto kushte të përgjithshme dhe formularin e pajtimit.

8.2 Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren “siç janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.

8.3 Në rastin kur Pajtimtari pranon ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, ai merr përsipër të përdorë Shërbimet me Vlerë të Shtuar në mënyrë të ligjshme. Për këtë arsye, Pajtimtari, shprehimisht deklaron se: pranon se nuk do të përdorë Shërbimet për: a) të sjellë dëme ndaj të miturve, b) të përhapur apo nxjerrë informata që çënon çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyen personalitetin e të tretëve apo çënojnë në çfarëdolloj mënyre të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bie ndesh me ligjin, c) të mashtruar këdo në lidhje me prejardhjen e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar d) të dëmtuar në ndonjë mënyrë reputacionin e ONE Telecommunications apo të të tretëve, e) të vërë në rrezik sigurinë e rrjetit të ONE Telecommunications, f) të ndërmarrë promovim reklamash të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam), g) të zbuluar informacione që përmbajnë të dhëna personale.

8.4 Të miturit ndalohen të përdorin Shërbimet me Vlerë të Shtuar që u drejtohen vetëm personave madhorë mbi 18 vjeç dhe Shërbime me Vlerë të Shtuar, përfshirë pjesëmarrje në lojra, që kushtojnë të paktën 100 lekë / minutë (me TVSH). Me qëllim mbrojtjen e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla nga ONE Telecommunications dhe / ose ofrues të tjerë të këtyre shërbimeve të cilët kanë marrëveshje me ONE Telecommunications, do të kryhet sipas rregullave për ofrimin e këtyre shërbimeve. ONE Telecommunications do të marrë masa të tilla si paralajmërimi për moshën e lejuar të përdorimit të këtyre shërbimeve dhe informacion për rregullat e lojës dhe çmimin e tyre.

8.5 ONE Telecommunications do të përcaktojë kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e Pajtimtarit në ofertat promovionale, të cilat do të jenë në çdo rast më të favorshme për Pajtimtarin, dhe Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën të mos t'i pranojë këto oferta.

8.6 Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën e pjesëmarrjes ose jo në lojrat promovionale të cilat do të zhvillohen në përputhje me legjislacionin shqiptar dhe rregullave të përcaktuara nga ONE Telecommunications. ONE Telecommunications ka detyrimin të zhvillojë lojën vetëm pasi rregullat të jenë miratuar nga organet kompetente dhe publikuar nga ONE Telecommunications. ONE Telecommunications ka detyrimin të informojë pajtimtarin, në mënyrë të qartë dhe kuptueshme, midis të tjerave, se para pjesëmarrjes në lojë, pajtimtari duhet të lexojë rregullat e plota të lojës. ONE Telecommunications do të informojë pajtimtarin se ku janë publikuar këto rregulla (rregullat do të jenë të disponueshme për publikun).

8.7 Për shërbime dhe oferta të caktuara, ONE Telecommunications do të ofrojë vazhdimësi të shërbimit duke

e rinovuar shërbimin ose paketën (ku përfshihen minuta, SMS, MB, përmbajtje argëtuese ose informative) sipas kushteve të veçanta të shërbimit dhe nëse krediti është i mjaftueshëm në rastin e **pajtimtarëve me parapagim**. Pajtimtari do të njoftohet paraprakisht dhe në çdo kohë mund t'ju jepet informacion shtesë në faqen zyrtare të internetit të ONE Telecommunications, në çdo pike shitje ONE Telecommunications apo Kujdesin e Klientit.

9. Tarifat dhe Mënyra e Pagesës

9.1 **Per pajtimtarin me paspagim**, ONE Telecommunications do të përcaktojë përmbajtjen e faturave, me kusht që të kenë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyre të tillë, që të llogarisë shumën e duhur që do të faturojë për të gjithë shërbimet e dhëna sipas llojit të tyre, duke përfshirë kohën e çdo thirrjeje në rastet kur çmimet për shërbimet ndryshojnë sipas përdorimit të tyre. ONE Telecommunications duhet të publikojë në çdo rast një informacion të saktë të tarifave, me qëllim që të mos çënohen interesat e konsumatorit.

9.2 Për çdo thirrje të kryer ONE Telecommunications do të faturojë **pajtimtarin me paspagim** në përputhje me listen e çmimeve dhe tarifave të ONE Telecommunications të rena dakort në Kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës apo modifikimeve të tyre, të njoftura sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate, me përjashtim të uljes së tarifave apo modifikimeve në favor të pajtimtarit. Tarifat që publikohen duhet të jenë të sakta dhe të shprehura në mënyrë të njëjtë (përfshirë numrin e shifrave pas presjes dhjetore) me tarifën e programuar në sistemin e faturimit dhe në faturën që i paraqitet pajtimtarit.

9.3 Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga ONE Telecommunications dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten hollësisht në Aneksin e kësaj Kontrate “Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve”, dhe janë pjesë integrale dhe e pandashme e Kontratës së lidhur midis palëve. Tarifat dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të Ligjit 9918/2008 të ndryshuar dhe kuadrit rregullator në fuqi në Republikën e Shqipërisë.

9.4 Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga ONE Telecommunications i numrit të shërbimeve dhe/ose cilësisë së tyre) dhe rritja e tarifës të një apo më shumë shërbimeve mbi nivelin e dhënë në Aneks në kohën e nënshkrimit të Kontratës konsiderohet modifikim i kushteve të përgjithshme të Kontratës, dhe ONE Telecommunications ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi. ONE Telecommunications mund të aplikojë një ndryshim të tarifave të një apo më shumë shërbimeve bazuar në normën vjetore të inflacionit sipas Indeksit të Çmimeve të Konsumit publikuar nga Instituti i Statistikave INSTAT. Abonenti do të njoftohet me shkrim, ose me SMS në lidhje me rregullimin 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 kontratës.

Ky rregullim nuk ka asnjë efekt prapaveprues.

9.5 Aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga ONE Telecommunications:

i. Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo çdo mjeti tjetër të qëndrueshëm si p.sh. letër, e-mail, aplikacion online etj.) 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;

ii. Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

9.6 Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

ONE Telecommunications ruan të drejtën për të përcaktuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e pajtimtarëve në ofertat promovionale.

9.7 Garancitë e vendosura në mënyrë të arsyeshme nga ONE Telecommunications dhe të depozituara nga pajtimtari, do t'i kthehen atij, pa interes, kur pajtimtari nuk ka detyrime ndaj ONE Telecommunications, të cilat shlyhen duke i mbajtur nga garancia e dhënë.

9.8 ONE Telecommunications do t'i faturojë **Pajtimtarit me paspagim** në përputhje me listën e çmimeve dhe tarifave të ONE Telecommunications dhe të rëna dakort në kontratë në kohën e nënshkrimit të kontratës apo modifikimeve të saj:

- a. Tarifën e regjistrimit, ri-regjistrimit apo ç' regjistrimit,
- b. tarifën për dhënien apo zëvendësimin e kartës SIM,
- c. tarifën e përcaktuar për aktivizimin e çdo Shërbimi,
- d. tarifën për ndryshimin e planit tarifor.

e. Tarifat për thirrjet e realizuara dhe/ose tarifat e programeve ekonomike të paracaktuara si dhe tarifat për ndryshimin nga një program në tjetrin; si dhe tarifa të tjera që parashikohen sipas listës së çmimeve në fuqi në momentin e faturimit.

Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar të zbatueshëm në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi.

Faturat do të lëshohen në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi.

9.9 Tarifa e pajtimit mujor do të paguhet si më poshtë:

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

9.9.2 Gjatë kohëzgjatjes së shërbimit ajo paguhet paradhënie në muajt në vazhdim.

9.10 Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga ONE Telecommunications dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në

aneksin e kësaj kontrate "Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve", dhe janë pjesë integrale e kontratës së nënshkruar midis palëve.

9.10.1 Tarifat për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë ose programin tarifor të zgjedhur prej pajtimtarit me paspagesë ose tarifat për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj., të aplikueshme pas konsumit të njësisive të përfshira në paketë (bundle), përcaktohen në Aneksim e veçantë të kontratës "Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve".

9.10.2 Informacioni për tarifat në rrjetet celulare përfshin edhe tarifat për shërbimet roaming si dhe shërbimet e rregulluara roaming ndërkombëtar (përfshirë Kosovën dhe Ballkanin Perëndimor), dhe vendet ku aplikohen, duke dhënë detaje dhe informacion për nivelin e tarifave të rregulluara roaming dhe mënyrën e përdorimit/zgjedhjes të tyre, përfshirë çdo politikë përdorimi të drejtë kur është e aplikueshme. Informacioni për tarifat roaming përfshin edhe sqarime për pajtimtarin për masat për kontrollin e shpenzimeve sipas limitit financiar dhe/ose sasior si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (cut off) në rast të arritjes së limitit së paracaktuar apo zgjedhur nga pajtimtari, sipas përcaktimeve të vendimeve të AKEP-it.

9.10.3 Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga ONE Telecommunications i numrit të shërbimeve dhe/ose cilësisë së tyre) dhe rritja e tarifës të një apo më shumë shërbimeve mbi nivelin e dhënë në Aneks në kohën e nënshkrimit të kontratës do të konsiderohet modifikim i kushteve të përgjithshme të kontratës dhe ONE Telecommunications ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, sipas përcaktimeve në nenin 20.

9.11 **Per pajtimtarin me paspagim**, ONE Telecommunications do të lëshojë një fature tatimore që do të jetë në një format të miratuar nga organet kompetente dhe do të përmbajë elementet e mëposhtëm:

- (i) identitetin dhe adresën e Pajtimtarit;
- (ii) pajtimin mujor, trafikun mujor lokal, kombëtar e ndërkombëtar;
- (iii) datën e faturimit dhe periudhën e faturimit;
- (iii) detyrimet tatimore, llojin dhe shumën e të gjitha detyrimeve të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
- (iv) mënyrën e kryerjes së pagesës dhe afatin brenda të cilit duhet të shlyhet plotësisht ajo;
- (v) trafikun lokal, kombëtar, ndërkombëtar të detajuar sipas numrave të thirrur, kohëzgjatjen e secilës thirrje dhe tarifën e çdo thirrjeje për Pajtimtarin.
- (vi) detyrimet e papaguara të muajve të mëparshëm.
- (vii) numër kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto të ulët)

9.12 Faturat lëshohen çdo muaj dhe shlyhen brenda afatit të përcaktuar në to.

9.12.1 Në lidhje me pajtimtarët me aftësi të kufizuar, që kanë nevojë për ndihmë në menaxhimin e faturave për çdo shërbim publik të komunikimeve elektronike, ONE Telecommunications mundëson pa kosto shtesë që çdo pajtimtar me aftësi të kufizuara të njoftojë paraprakisht ONE Telecommunications nëpërmjet një

përfaqësuesi ligjor, të cilit: a) do t'i dërgohet fatura e pajtimtarit; b) do t'i kërkohet çdo informacion për faturën.

9.12.2 **Pajtimtari me paspagim** do të konsiderohet se i ka pranuar plotësisht detyrimet sipas faturës nëse nuk i kundërshton me shkrim brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar..

9.12.3 Nëse pajtimtari nuk i shlyen faturat brenda afatit të pagesës së treguar në faturë, ai do të paguajë kamatën në masën 0.5 % të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

9.13 Faturat do të shlyhen ose me para në dorë pranë pikave të autorizuar të ONE Telecommunications ose me pagesë në llogarinë e ONE Telecommunications pranë çdo banke të autorizuar në territorin e Republikës së Shqipërisë ose online përmes aplikacionit të shoqërisë ONE Telecommunications ose faqes web.

9.14 **Pajtimtari me paspagim** deklaron dhe pranon që faturat, kopjet dhe pjesë të tyre të mbajtura nga ONE Telecommunications në formë elektronike përbëjnë vërtetim të detyrimit të tij kundrejt ONE Telecommunications, për sa i përket shumave të përcaktuara në to.

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

9.16 ONE Telecommunications duhet të ruaj rekordet e faturimit, për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre. Ky detyrim është i aplikueshëm edhe në përputhje me kërkesat e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.

9.17 Në rastet kur ONE Telecommunications identifikon nëpërmjet një ankese/kërkesë apo nëpërmjet sistemeve të kontrollit të brendshëm të tij, se **pajtimtari me paspagim** është mbifaturuar, ONE Telecommunications duhet të marrë masat e duhura dhe proporcionale korrektuese për mbifaturimin. Në këtë rast ONE Telecommunications duhet të kryejë:

- një analizë për zbulimin e shkakut të mbifaturimit të verifikuar;
- të identifikojë shkakun;
- të ndërmarrë masa proporcionale rregulluese për korrigjimin e gabimit;
- të informojë pajtimtarin.

10. Garancitë për Sigurimin e Ekzekutimit të Detyrimeve

10.1 Për rastet kur pajtimtari zgjedh paketë tarifore **me paspagim**, ONE Telecommunications ka të drejtë të kërkojë pagesë garancie me qëllim sigurimin e pagesave. Vlerat e garancisë përcaktohen nga ONE Telecommunications sipas vlerave të publikuara në listën e çmimeve të programit tarifor përkatës. Pagesa e kësaj shume garancie nga Pajtimtari është kusht paraprak për fillimin apo vazhdimin e ofrimit të Shërbimeve.

10.2 ONE Telecommunications ka të drejtë të mbulojë me shumën e garancisë çdo detyrim të Pajtimtarit që nuk është shlyer ne afatin e duhur.

11. Kufiri më i Lartë Kreditues/Programet Tarifore

11.1 ONE Telecommunications, ka të drejtë të vendosë (duke u bazuar në kërkesën e Pajtimtarit) një kufi kreditimi për përdorimin e Shërbimeve për secilin Pajtimtar. Ky kufi kreditimi mund të ndryshojë sipas gjykimit të ONE Telecommunications duke u bazuar në të dhënat e saj mbi aftësinë paguese të Pajtimtarit, përdorimin e Shërbimeve (p.sh. ritmin e realizimit të thirrjeve, përdorim i pazakontë apo i lartë, etj.) dhe ndonjë sjellje të mëparshme të Pajtimtarit ndaj ONE Telecommunications apo të tretëve. Nëse tejkalohet ky kufi kreditimi, ONE Telecommunications ka të drejtë të bllokojë pjesërisht ose plotësisht përdorimin e Shërbimeve të saj prej Pajtimtarit ose/dhe t'i kërkojë këtij të fundit pagesën e menjëhershme të detyrimeve të tij apo garancive deri në shlyerjen e detyrimeve të deriatëhershme të tij dhe në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesat brenda afateve të përcaktuara nga ONE Telecommunications, atëherë ONE Telecommunications ka të drejtë të bllokojë përkohësisht ofrimin e Shërbimeve të saj ose edhe të zgjidhë Kontratën. Pajtimtari është në dijeni dhe pranon se niveli maksimal i kreditimit për të është në çdo rast shuma e rënë dakort në momentin e firmosjes së kontratës së pajtimit, por ai është përgjegjës ndaj ONE Telecommunications për çdo shërbim të përfituar edhe në tejkallim të kufirit maksimal të kreditimit. ONE Telecommunications ka të drejtë të kërkojë dhe lëshojë faturë 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.

11.2 Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve, ka të drejtë t'i kërkojë ONE Telecommunications që të vendosë/modifikojë kufij maksimalë të kredisë.

12. Ruajtja e Fshehtësisë së Komunikimeve Telefonike dhe Përdorimi i të Dhënave Personale

12.1 ONE Telecommunications detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të pajtimtarit sipas legjislacionit në fuqi.

12.2 ONE Telecommunications nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit GSM të dhënë ONE Telecommunications, përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

12.3 ONE Telecommunications nuk do të përhapë, transmetojë ose të përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar) të dhënat për shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtëpërdrejtë me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj Kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë mbi numrat e thirrur prej tij.

12.4 ONE Telecommunications do të trajtojë e përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate për

qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga ONE Telecommunications 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 për klientin, kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës për informacion biznesi, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të ONE Telecommunications, siguria e rrjetit ONE Telecommunications dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të ONE Telecommunications, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër ONE Telecommunications.

12.5 Me pëlqimin paraprak të Pajtimtarit ONE Telecommunications mund të publikojë një ose disa nga të dhënat e tij të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918, datë 19.05.2008, në numërorët telefonik publikë që operohen nga ONE Telecommunications ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve i përcaktuar në ligj apo vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për publikim të numërorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korrigjimin e të dhënave të tija personale të marra dhe botuara në numërorët telefonike, përkundrejt pagesës. Me shume informacione dhe detaje pajtimtari mund t'i aksesojë nepermjet linkut: <https://www.one.al/kodi-i-privatesise/>

12.6 . Për të bërë të mundur realizimin dhe përmbushjen kushteve të kësaj Kontrate, ONE Telecommunications sha ka të drejtë të ndajë baza të dhënash e platforma shërbimesh ku mbahen të dhëna të Pajtimtarit me shoqëri të tjera të nënkontratore që veprojnë brenda BE-së, ZEE-së apo shtete të tjera, dhe këto baza të dhënash mund të ndodhin fizikisht në vende të tjera në botë ku veprojnë ligjërisht këta bashkëpunëtorë që veprojnë në cilësinë e nënkontraktorit të ONE Telecommunications. Shoqëria ONE Telecommunications sha ka të drejtë të transferojë të dhëna personale të Pajtimtarit të rrjetit të saj tek bashkëpunëtorët e saj me të cilët ka lidhur kontrata bashkëpunimi, përpunimi apo në zbatim të detyrimeve ligjore, të cilat nga ana e tyre kanë detyrim të zbatojnë në çdo moment Politiken e Privatësisë së ONE Telecommunications sha apo Grupit në të cilin ajo mund të bëjë pjesë, si dhe tek marrësit e tjerë të të dhënave personale, sipas legjislacionit shqiptar.

12.7 ONE Telecommunications merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të ONE Telecommunications. ONE Telecommunications siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i ONE Telecommunications, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar apo legjislacionit evropian që është ratifikuar dhe është inkorporuar për zbatim në Shqipëri në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale. Me anë të kësaj kontrate, Pajtimtari jep pëlqimin e tij se ONE Telecommunications sha ka

të drejtë të autorizojë/delegojë palëve të treta që të marrin dhe përpunojnë të dhëna personale të tyre, nëse këto të dhëna janë të nevojshme për të realizuar mbledhjen e borxheve të këqija të pashlyera, ekzekutimin përfundimtar të titujve ekzekutive duke mundësuar çdo informacion të nevojshëm që palët kanë deklaruar në këtë kontratë pajtimi.

13. Ndërprerja e Përkohshme ose Përfundimtare e Ofrimit të Shërbimeve

13.1 Nëse **Pajtimtari me paspagim** nuk përmbush kushtet e përgjithshme e kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përgjithshme të përcaktuara në kontratë, ONE Telecommunications ka të drejtë dhe është e detyruar t'i dërgojë një njoftim, me shkrim, brenda një intervali kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor, me qëllim që Pajtimtari të mund të plotësojë detyrimet kontraktore dhe paralajmërimin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë ONE Telecommunications.

13.2 Në rast se **Pajtimtari me paspagim** nuk do të përmbushë detyrimet e tij kontraktore brenda afatit të përcaktuar nga ONE Telecommunications, atëherë kjo e fundit ka të drejtë të kufizojë, ndërpresë përkohësisht apo përfundimisht ofrimin e Shërbimeve. Deri në ndërprerjen përfundimtare të ofrimit të Shërbimeve, Pajtimtari është i detyruar të paguajë të gjitha detyrimet nëse do të përfitojë shërbime telekomunikacionesh të çdo lloji. Në rast mosshlyerjeje të detyrimeve të përcaktuara në faturë brenda afatit të përcaktuar në faturë, ONE Telecommunications do të njoftojë Pajtimtarin me mesazh të shkurtër (SMS) ose telefonatë të kryejë pagesën brenda një afati shtesë prej 5 (pesë) ditësh nga dita e kërkit. Pas përfundimit të këtij afati, ONE Telecommunications ruan të drejtën të ndërpresë përfundimisht Shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit.

13.3 ONE Telecommunications nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra, në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

a) shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;

b) shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

13.4 Nëse **Pajtimtari me paspagim** kundërshton shumën e faturuar, ONE Telecommunications mund të mos veprojë sipas pikës 13.1 të këtij neni, deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor.

13.5 Nëse është teknikisht e mundur, ONE Telecommunications është e detyruar të kufizojnë aksesin vetëm për ato shërbime që pajtimtari ka shkelur kushtet e përgjithshme e kontratës, përveç rasteve kur pajtimtari abuzon, ose, në mënyrë të përsëritur, kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

13.6 ONE Telecommunications i ndalohet të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit / kontratës, përveçse kur është e pamundur teknikisht të realizohet.

13.7 ONE Telecommunications ka të drejtë të pezullojë shërbimet në rast se kartat SIM apo shërbimet e ONE Telecommunications përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen pajtimtarit dhe me qëllim përfitimin nga rrjeti i ONE Telecommunications pa pëlqimin e saj, si:

(i) për ndërmjetësimin dhe / ose transferimin e të dhënave dhe / ose telefonatave përfshirë por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare / ndërkombëtare në rrjetin e ONE Telecommunications dhe / ose rrjeteve të tjera.

(ii) për ridrejtimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimit në shërbimet e ONE Telecommunications.

(iii) për të fshehur dhe / ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime.

(iv) për keqpërdorimin me qëllim përfitimi të shërbimeve të ONE Telecommunications për gjenerimin e trafikut të lartë drejt destinacioneve të konsideruara si të rrezikshme në rrjetet celulare.

(v) për përdorimin e infrastruktures së ONE Telecommunications, për realizimin e shërbimeve jashtë atyre që ONE Telecommunications ofron.

14. Kohëzgjatja e Kontratës

14.1 Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh / 18 (tetëmbëdhjetë) muajsh/ 24 (njëzetë e katër) muajsh, ose më të gjatë se 24 muaj kur vjen si kërkesë ose nevojë e **pajtimtarit me paspagim** ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja palëve, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.

14.2 Në rast se ONE Telecommunications 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 ONE Telecommunications dhe Pajtimtarit. Afati fillestar i kontratave të tilla mund jetë edhe më shumë se 24 muaj, kur kërkohet prej **pajtimtarit me paspagim** ose vjen si rrjedhojë e shprehjes së vullnetit të lirë të të dy palëve..

14.3 ONE Telecommunications njofton pajtimtarin 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimin të saj me afat të pacaktuar. ONE Telecommunications duhet të njoftojë dhe informojë pajtimtarin, 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/mobile, akses në internet broadband fikse/mobile etj.) dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor, si dhe 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.

14.4 Në përfundim të afatit fillestar dhe në mungesë të përgjigjes me shkrim të pajtimtarit për të vazhduar ose jo me kontratën, ajo do të kthehet në kontratë me afat të pacaktuar. Pas përfundimit të afatit fillestar të përcaktuar dhe kalimit të kontratës me afat të pacaktuar, çdo përfitim dhe/ose ofertë promovionale përfundon dhe tarifat kthehen në ato standarde.

15. Përfundimi i Kontratës

15.1 Me përfundimin e kësaj kontrate, ONE Telecommunications shkëput lidhjen e Pajisjes Fundore të Telekomunikacioneve të Pajtimtarit nga rrjeti i saj i telekomunikacioneve.

15.2 Si pasojë e shkëputjes së Pajtimtarit nga rrjeti pas përfundimit të kësaj kontrate, ai është i detyruar të paguajë me kërkesë të ONE Telecommunications të gjitha shumat e parashikuara në nenin 9 (nëntë) dhe të gjitha tarifat e papaguara në çastin e shkëputjes nga rrjeti.

16. Zgjidhja e Kontratës

16.1 Në rast se përfundimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar 12 mujor / 18 mujor /24 mujor, ose me i gjate se 24 mujor, sipas pikës 14.1 më sipër, **Pajtimtari me paspagim** ka detyrim të paguajë si penalitet tarifën mujore fikse për të gjithë periudhën 12/18/24 ose më shumë se 24 mujore të mbetur, duke marrë në konsideratë edhe angazhimet e pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me ONE Telecommunications apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga pajtimtari.

16.2 Në rast se **pajtimtari me paspagim** kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre. ONE Telecommunications ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

16.3 ONE Telecommunications ka të drejtë të zgjidhë këtë Kontratë, pa detyrim për dëmshpërblim, vetëm për rastet e mëposhtme, duke e njoftuar për këtë Pajtimtarin:

- a. Pajtimtari dështon të përmbushë detyrimet e tij të parashikuara në këtë kontratë, apo në një marrëveshje tjetër të lidhur midis palëve.
- b. Autoritetet kompetente anullojnë apo revokojnë, pjesërisht apo plotësisht, autorizimet e ONE Telecommunications apo, në

një mënyrë apo tjetër, ONE Telecommunications nuk do të ketë më të drejtë të ushtrojë aktivitetet e parashikuara në pezullim, ndryshim apo mbarim të autorizimeve perkatëse të ONE Telecommunications.

c. Pajtimtari vdes.

d. Pajtimtari është në gjendje paaftësie pagese ose kanë nisur ndaj tij procedurat e falimentimit apo likuidimit.

e. Në rastet e mosshlyerjes së faturave sipas afateve për **pajtimtarin me paspagim**.

16.4 ONE Telecommunications ka të drejtë të prishë Kontratën e Pajtimtarit në mënyrë të njëanshme me pajtimtarin si dhe të ndërpresë ofrimin e shërbimeve:

16.4.1 Pa njoftim paraprak, në rastin e kundërvajtjeve flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale.

i) “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek sipërmarrësi, me përjashtim të dëmit të shkakuar nga prishja e detyrimit në rastet e “Forcës madhore”.

ii) “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.

16.5 Pas kalimit të afatit fillestar kur kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar, pajtimtari mund t’u zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim ONE Telecommunications për këtë ose me deklaram në dyqanet e ONE Telecommunications. ONE Telecommunications do t’u zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e ONE Telecommunications. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtarit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata. Edhe ONE Telecommunications gëzon të drejtën për t’u tërhequr nga kontrata me afat të pacaktuar me një njoftim 30 (tridhjetë) ditor kundrejt pajtimtarit.

16.6 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e **Pajtimtarit me paspagim** kundrejt ONE Telecommunications.

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

16.8 **Pajtimtari me paspagim** ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa penalitet (që nënkupton vetëm tarifat e pajtimtarit mujor deri në përfundim të kontratës), përkundrejt njoftimit të modifikimit të kushteve kontraktore të propozuara nga ONE Telecommunications që ofron rrjete të komunikimit elektronik dhe/ose shërbime. Megjithatë zgjidhja e kontratës në këtë rast, nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka ndaj ONE

Telecommunications në bazë të kësaj Kontrate, në lidhje me ofertën specifike të përfutur (që nënkupton përfitimim e një shume monetare nga pajtimtari me paspagim, e cila mund të shfrytëzohet për aparat celular ose ulje në fatura mujore) apo uljet e përfutur.

17. Kalimi i të Drejtave dhe/ose Detyrimeve të Kontratës

17.1 Pajtimtari nuk mund t’i kalojë palëve të treta të drejtat dhe detyrimet që burojnë nga kjo kontratë pa miratimin paraprak me shkrim të ONE Telecommunications.

18. Forca Madhore

18.1 Në rast se ONE Telecommunications nuk do të mund të përmbushë një ose më shumë nga detyrimet e saj kontraktuale si pasojë e Forcës Madhore, ONE Telecommunications nuk do të jetë përgjegjëse për mospërmbushjen e detyrimeve të saj gjatë kohëzgjatjes së Forcës Madhore dhe për pasojat e shkaktuara dhe që rrjedhin nga Forca Madhore. Pezullimi i ekzekutimit të kësaj Kontrate si pasojë e Forcës Madhore do të kufizohet në periudhën e kohës gjatë së cilës do të vazhdojnë efektet e Forcës Madhore.

18.2 Forca Madhore përfshin, por pa u kufizuar në rastet e mëposhtme: çdo akt lufte (të deklaruar ose jo), pushtimi, konflikti të armatosur ose veprim i armikut të huaj, bllokadat, trazirat, terrorizmi ose ushtrimi i fuqisë ushtarake; çdo tërmet, përmytje, zjarr, stuhi ose fatkeqësi natyrore kurdo që të ndodhë; ose çdo ngjarje ose rrethanë e ngjashme me sa më sipër.

19. Njoftimi

19.1 Pajtimtari detyrohet të njoftojë ONE Telecommunications me shkrim ose me mjete të tjera të qëndrueshme (si e-mail, SMS etj.) në lidhje me të gjitha ndryshimet e të dhënave në formularin e pajtimtarit. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat dhe dokumente të tjerë ligjorë do të dërgohen në adresën e vjetër të deklaruar prej tij.

20. Tërësia e Kontratës dhe Modifikimi

20.1. Këto kushte të përgjithshme, së bashku me formularin e pajtimtarit në rrjetin ONE Telecommunications, termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave perkatëse të aplikuara për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit, informacionin për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, dhe të dakordësuara prej të dy palëve, përbëjnë kontratën midis ONE Telecommunications dhe pajtimtarit.

20.2 Përcaktimet e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit dhe formulari i pajtimtarit mund të ndryshohen sipas legjislacionit dhe kuadrit rregullator në fuqi.

20.3 Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, ONE Telecommunications duhet:

i) Të njoftojë Pajtimtarin me kontratë nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm si p.sh. letër, e-mail, aplikacion online etj.) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/kushtet e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve.

ii) Të njoftojë Pajtimtarët me parapagim, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht ose nëpërmjet SMS/telefonate si në pikën 'i' më sipër.

20.4 Përmirësimi i shërbimeve për pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga ONE Telecommunications pa qenë nevoja e njoftimit.

20.5 Ndryshimet e cituara në pikën 20.3, hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga AKEP (në rast se ato janë objekt miratimi nga AKEP) ose nga ONE Telecommunications.

20.6 Në rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim ONE Telecommunications, sipas pikës 20.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo kontratës së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

20.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të përgjithshme të kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 20.3, pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zevendësimin e kontratës dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar ONE Telecommunications me shkrim ose në zyrat e tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Në këtë rast pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa penaltitë (që nënkupton vetëm tarifat e pajtimit mujor deri në përfundim të kontratës). Megjithatë zgjidhja e kontratës në këtë rast nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka ndaj ONE Telecommunications në bazë të kësaj Kontrate, në lidhje me ofertën specifike të përfituar apo uljet e përfituara. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

21. Ligji i Zbatueshëm dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

21.1 Këto kushte të përgjithshme janë hartuar në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi në përgjithësi e në veçanti, në përputhje me Ligjin nr.9918/2008 për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë, i ndryshuar, autorizimin e lëshuar në emër të ONE Telecommunications dhe aktet normative të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (A.K.E.P.) Cdo mosmarrëveshje e cila nuk do të arrihet të zgjidhet me mirëkuptim midis palëve, sipas përcaktimeve të mëposhtme dhe sipas përcaktimeve të Udhëzuesit të Mosmarrëveshjeve (bashkëngjitur kësaj kontrate) do të zgjidhet nga Gjykata Kompetente në përputhje me dispozitat e Kodit të Procedurës Civile të Republikës së Shqipërisë.

21.2 Çdo Pajtimtar ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga ONE Telecommunications, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Kjo kërkesë mund të kryhet nëpërmjet telefonit apo me mjetet elektronike. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga ONE Telecommunications si më sipër, pajtimtari mund të ankohet me shkrim. Kërkesa me shkrim duhet të përmbajë datën, orën dhe vendndodhjen e saktë, si dhe problemin e detajuar të Pajtimtarit.

21.3 Kjo kërkesë duhet t'i dërgohet ONE Telecommunications në muajin që pason konstatimin e dëmit prej Pajtimtarit. ONE Telecommunications duhet t'i mundësojë pajtimtarit paraqitjen e një Ankese apo të një kërkesë sipas udhëzimeve të përcaktuara në Aneksin 2, pjesë përbërëse dhe e pandashme e kësaj Kontrate, të pasqyruar në linkun: <https://www.one.al/kompania/formulare-pajtimi>.

21.4 Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet t'i paraqitet ONE Telecommunications:

- brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar për **pajtimtarët me paspagim**; ose
- brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.

21.5 Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 21.4 të këtij neni, ONE Telecommunications duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara apo, cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe pas kryerjes së verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë, si dhe të shqyrtojë ankesën në lidhje me cilësinë e shërbimit. ONE Telecommunications i dorëzon pajtimtarit përgjigjen me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës me shkrim nga pajtimtari.

21.6 Nëse vihet re mosrespektimi i kriterëve të shpallura të cilësisë pas matjeve të kryera nga ONE Telecommunications, kompensimet përkatëse do t'i jepen pajtimtarëve që kanë përmbushur kriteret sipas formaliteteve të kërkuara nga ONE Telecommunications.

21.7 Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të ONE Telecommunications, pajtimtari mund të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP, sipas nenit 120/1 të ligjit 9918/2008, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës kompetente, sipas parashikimeve/dispozitave të Kodit të Procedurës Civile.

21.8 Këto kërkesa për dëmshpërblim nuk do të pranohen në rastet e mëposhtme:

- në rast përdorimi të keq të shërbimeve nga pajtimtari;
- në rast parametrash të gabuar të aparatit celular dhe aksesoreve të tij;
- në rast të keqpërdorimit të kartës SIM;
- në rast të mospërmbushjes së detyrimeve të pajtimtarit;
- në rast të transmetimeve të sinjaleve radio-elektrike të ndikuara nga detyrimet ose kufizimet e normave teknike të imponuara nga ONE Telecommunications prej autoriteteve rregullatore kompetente;

- në rast të çrregullimeve ose ndërprerjeve që nuk janë vepër direkte e ONE Telecommunications;
- në rast të çrregullimeve dhe/ose mungesës së disponibilitetit total ose të pjesshme dhe/ose ndërprerjes të të gjithë ose vetëm të një pjese të shërbimeve të propozuara në rrjetet e komunikimeve elektronike publike GSM / GPRS të ofruara dhe të shfrytëzuara nga operatorë të tretë;
- në rast forcash madhore.

21.9 Dëmshpërblimi nuk mund të jetë më i madh se shuma e barabartë me mesataren ditore të konsumit të muajit paraardhës, për çdo ditë (24 orë) të ndërprerjes së rrjetit.

21.10 Pajtimtari ka të drejtë të kundërshtojë vendimet apo veprimet e ONE Telecommunications, kur ato bien ndesh me kushtet e përgjithshme e kontratës së pajtimit.

21.11 Kundërshtimet duhet të bëhen me shkrim brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e njoftimit të vendimit apo veprimit të kryer nga ONE Telecommunications.

21.12 ONE Telecommunications vendos për ankimin brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e tij dhe njofton me shkrim Pajtimtarin.

22. Amendimi i Kontratës

22.1 Amendimi i Kontratës së pajtimit do të behet vetëm nëpërmjet miratimit me shkrim dhe nënshkrimit të Palëve.

23. Njohja e Kushteve të Përgjithshme nga Pajtimtari

23.1 Pajtimtari është plotësisht në dijeni të Kushteve të Përgjithshme të kësaj Kontrate Pajtimi dhe pranon pa rezerva se Kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit së bashku me termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse në fuqi të aplikuara për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të ONE Telecommunications, së bashku me informacionin për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, përbëjnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve të telekomunikacioneve prej ONE Telecommunications dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.