

KONTRATË PAJTIMI

Nr. ____/ Datë ____/____/2019

Emri i Operatorit: Ratch shpk, shoqëri e themeluar sipas ligjeve shqiptare, me NUIS L11521021S , me seli në adresën: “Rruga e Kavajes”, pallatet “Park Construction Albania”, Godina D, Hyrja A, Tiranë, Shqipëri, përfaqësuar nga z. Migen Kasaj, Administrator i Përgjithshëm (ketu e më poshtë referuar si “**Operatori ose Ofruesi i Shërbimit**”).

Dhe _____ me adresë në _____përfaqësuar nga Z/Znj..... me dokument identifikimi Nr _____ që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.

BAZA LIGJORE

Kjo kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

KUSHTE TË KONTRATËS

Neni 1 OBJEKTII I KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit Internet me bandë të gjërë dhe shërbimit të telefonisë fikse nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të telekomunikacioneve me specififikimet e dhena ne aneks.

Neni 2 Tarifa

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën eShqipërisë”.

Neni 3

DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET:

3.1.1Të mundësojë ofrimin e Shërbimit Internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë, me cilësi, sipas parashikimeve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

3.1.2Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit Internet dhe Telefoni Fikse për pajtimtarin sipas afateve të përcaktuara në këtë kontratë dhe/ose në anekset përkatëse.

3.1.3 Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve, llojit të teknologjisë së përdorur kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe për individë të caktuar për shërbime të njejta.

3.1.4Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë kontratë.

3.1.5 Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit Internet dhe Telefoni Fikse brenda afatit të përcaktuar në këtë kontratë duke u llogaritur ky afat nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

3.1.6Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura, por në cdo rast me kusht që pagesa të jetë kryer përpara përfundimit të kontratës.

3.1.7 Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit Internet dhe/ose telefonisë fikse , jo më vonë se 13 ditë kalendarike, jo më pak se 3(tre) ditë rresht përpara zbatimit të tyre.

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

3.1.9 Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit Internet dhe/ose Telefonisë Fikse ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

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

3.1.11Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

3.1.12 Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

3.1.13 Me kërkesën e Pajtimtarit,bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtatshëm për

të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.

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

3.1.15 T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

i. informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë tarifat e aplikuar.

ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkallimit 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.

3.1.16 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr.9918 dhe aktet nënligjore të tij.

3.1.17 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:

- Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë nëpërmjet Call Center-Sherbimi i klientit) 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 me pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

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

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

3.1.20 Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të Internetit të ofruar nga sipërmarrës të tjerë dhe sipas kërkesës së pajtimtarit të lejojëmbartjen e numrit të alokuar për shërbimin e telefonisë fikse në rast të ndryshimit të Operatorit apo edhe të vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit) dhe të lejojë përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin ligjor në fuqi .

3.1.21 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 minuta, Operatori ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim bëhet :

i.të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;

ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

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

3.1.23 Operatori ka detyrimin që të vendosë në faqen kryesore të Webit zyrtar të tij, të ofrojë një instrument matjeje të shpejtësisë të aksesit në internet për Pajtimtarin. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për të matur të paktën :

a) Download speed (shpejtësinë e shkarkimit) në Mbps ose Kbps;b) Upload Speed(shpejtësinë e ngarkimit) në Mbps ose Kbps;c)Latency(Vonesën e Lidhjes) në milisekonda;

3.2

PAJTIMTARI DETYROHET:

3.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe ose Decoder) për lidhjen e Shërbimit Internet.

3.2.2Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në nenin 6 të Kontratës.

3.2.3Të likuideojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.

3.2.4Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

3.2.5 Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitje.

3.2.6 Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.

3.2.7 Të lidh në rrjet vetem pajisje të certifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin Internet të Operatorit.

Neni 4 TË DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TË DREJTË

4.1.1 T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit ose shërbimeve Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

4.1.2 Të ndërpresë shërbimin ose shërbimet në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 orë më përpara, për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jetë jo më shumë se 48 orë:

4.1.3 Të ndryshojë tarifat e ofrimit të Shërbimit gjatë vlefshmerisë së kësaj kontrate.

4.1.4 Të modifikojë elementët e Kontratës, duke njoftuar pajtimtarët jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.

4.2

PAJTIMTARI KA TË DREJTË.

4.2.1 Të përdorë pa kufizim Shërbimin në përputhje me termat e kësaj kontrate si dhe të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e operatorit.

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

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

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

4.2.5 Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.

4.2.6 Të anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

4.2.7 Pajtimtari, pavaresisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, Ligji nr.9902, Ligji nr. 9887.

4.2.8 Të kërkojë rilidhjen e kontratës së Pajtimtarit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

Neni 5

FATURIMI

5.1 Faturimi për Pajtimtarin muajor do të bëhet me bazë 1 muajor, 1-3 muajor, 3-6 muajor apo më shumë në bazë të kërkesës fillestare të pajtimtarit në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.

5.2 Faturat nga kompania do të lëshohen çdo 1,3,6 apo më shumë muaj sipas mënyrës së përzgjedhur nga pajtimtari sipas kërkesës së tij fillestare. Çdo ndryshim në mënyrën e faturimit do të realizohet duke hartuar një aneks kontratë midis paleve.

5.3 Faturimi i pagesës dhe ose detyrimet muajore për shërbimin e internetit dhe/ose shërbimin e telefonsë Fiksë apo shërbimeve të tjera mbështetëse:

- i. do të përfshihet çdo muaj (si ze me vete) në faturen e shërbimit telefonik të aksesit në internet të muajit paraardhës ose atë aktual, në varësi të paketës së internetit të zgjedhur nga Pajtimtari, ose
- ii. do të kryhet me fature të vecante nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori Ratech sh.p.k shërbimin publik telefonik fikse.

Ne të dy rastet, fatura do të dërgohet në adresën e deklaruar nga Pajtimtari, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) në adresat dhe të dhenat e përcaktuara nga Pajtimtari në kontratë dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

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

5.5 Në faturen e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së faturës;
- Menyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
- Pagesat shtese;
- Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, ndërprerje, kufizim të shërbimeve etj);
- Numer kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturen.

Neni 6

KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

6.1 Për vlerën e instalimit, me LEKË në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturen e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Aneks- Kontratë.

6.2 Për vlerën e pajtimit mujor menjëherë me ofrimin e shërbimit:

- a) me faturën mujore të shërbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b të “Kontrates së Pajtitimit” në rrjetin telefonik publik të Operatorit, në rast se Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse,ose
- b) Sipas afateve të fatures së vecantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga operatori shërbimin publik telefonik fikse;
- c) për muajin e parë, me lekë në dorë prane arkës së Operatorit, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, sipas ditëve kalendarike, duke filluar 2 ditë pas datës së nënshkrimit të saj deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të shërbimit telefonik.

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

6.4 Datë pagese do të konsiderohet:

- a) Data e shënuar në mandat arkëtimi, në rastin kur pagesa kryhet me LEKË në dorë pranë njesisë arkëtimore të Operatorit.
- b) Data e prekjes së llogarise bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar.

Neni 7 **SANKSIONET**

7.1 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në nenin 3 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 2% së tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).

7.2 Në rast se Pajtimtari vonon pagesën e vleftës së faturës mujore tej afateve të përcaktuara në këtë Kontrate, atëherë:

- a) Deri në datën 15 të muajit pasardhës, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5 % të vlerës së faturës mujore të papaguar për çdo ditë vonesë.
- b) Në datën 16 të muajit pasardhës, Pajtimtari i ndërpritet ofrimi i shërbimit. nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës negociohet për zgjidhjen e mosmarreveshjeve, kryerjen e pageses së fatures mujore, kamat vonesat etj.
- c) Nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b mosmarreveshjet nuk zgjidhen atëherë ceshtja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit.
- d) Ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujore të muajit pasardhës, Kontrata quhet e ndërprerë.

7.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e fatures sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarre masa kufizuese të ofrimi të shërbimit për Pajtimtarin:

a. Operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pageses, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonatë nepermjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pageses apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm, jo më pak se 15 ditë, të përcaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar Pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori.

b. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 ditëve nga afati i pageses së fatures, Operatori ka të drejtë të kufizojë apo ndërprejë perkoheishtë ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes të përkohshme apo përfundimtare.

c. Në rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim Pajtimtarit 10 ditë përpara ndërprerjes. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e Pajtitimit.

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

- i. përbën një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- ii. shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit;

7.5 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të perseritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.

7.6 Në rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së fatures, tej afatëve të percaktuara në faturë, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5% të fatures mujore të papaguar, për çdo ditë vonese në pagim nga afati i pagesës së percaktuar në faturë.

- 7.7 Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankese me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:
- Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas percaktimeve të kësaj kontrate.
 - Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara me sipër.

Neni 8

PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATES

8.1 Operatori mund të prisë kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 të kësaj Kontrate.

8.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quaj këtë Kontratë të prishur ditën e fundit përpara nxjerrjes së fatures mujore pavarësisht nga data e paraqitjes së kërkesës së tij me shkrim.

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

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- përkeqësim të treguesve të cilësive të shërbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Në këto raste pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas percaktimeve të nenit 10.

Neni 9

KUSHTE TË PËRGJITHSHME

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

9.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas percaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneksi i kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

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

9.4 Kjo kontratë lidhet për një afat të percaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.

9.5 Nëse pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjetë) muajsh, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.

9.6 Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklaramë në dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.

9.7 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

9.8 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 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.

9.9 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas percaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

Neni 10. MODIFIKIMI

10.1 Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve përbëjnë Termat e Përgjithshme të Kontratës së lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe janë miratuar me Vendim të Keshillit Drejtues të AKEP.

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

10.3 Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësive dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

- Të njoftojë Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

-te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrijsh, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

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

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

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

10.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

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

Me anë të këtij nënshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

RATECH SH.P.K

PAJTIMTAR

ANEKSI NR. 2
UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten:
 - a- Nepermjet numrit të përcaktuar në kontratë per “Difekte teknike”
 - b- Nepermjet numrit të përcaktuar në kontratë per “Asistence teknike per sherbimin Transmetim te dhena”
 - c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - e- Me email ne adresen:info@ratech.al .
- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin Internet” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
 - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimet te kryer nga Operatori.
 - c- Ankesat për faturim paraqiten deri në fund të muajit të dytë pasardhës të faturës së ankimuar.
 - d- Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
 - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji paraqiten sa me pare.
- 3- Ankesat në varësi nga natyra e 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 Kontraten e Pajtimit.
- 4-Afati i informimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.
- 5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b,2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer reference.