

Itcom Shpk

Nr. Kontrate

Lgj. Vasil Shanto, Bul. "Skenderbeg", Pll.164, shk.1
Shkoder

Date e lidhjes:

Perdoruesi

Person Fizik Person Juridik Institucione Publike

Subjekti	Emri i institucionit klient
Nipti	Nipti Subjektit
Adresa	Adresa Subjektit
Telefoni, e-mail	Email zyrtar i subjektit

Individ

Emri	Emri Mbiemri i klientit
Datelindja	
Dokumenti i identifikimit	Nr. Personal
Adresa	
Telefoni,e-mail	

Kujdes: Deklarimet e te dhenave te rreme apo paraqitja e dokumentave te falsifikuara per rregjistrim, perbejne krime te falsifikimit dhe/ose perdorimit te dokumentave te falsifikuara qe parashikohen nga nenete 186,189 ose 191 te kodit penal te Republikes se Shqiperise

Operatori

Pajtimtari

Nenshkrimi

Nenshkrimi

KONTRATA E PAJTIMITARIT

Baza Ligjore

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligji Nr. 7850 date 29.07.1994 “ Kodi Civil I Republikes se Shqiperise I ndryshuar”
2. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
3. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
4. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;
5. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

Neni 2. PERKUFIZIME

Operatori: është shoqëria “Itcom ” sh.p.k, Operator i Sherbimit te Telekomunikacionit, me seli ne adresën: L. Vasil Shanto, Bul “Skenderbeg”, Pallati 164, shk 1, Shkoder, Albania, me numer Nipt-i K87230005V; rregjistruar ne Qendren Kombetare te Rregjistrimit ne daten 30 Tetor, i perfaqesuar ligjerisht nga Z. Marin Palushi, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare(në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm, njohur nëpërmjet Çertifikatës së Konfirmimit të Njoftimit me Nr. 2015-AP-U193-8-15 / date 23.09.2015.

Përdoruesi: është person fizik ose juridik që ka nënshkruar këtë kontratë për të përdorur shërbimin e Internetit.

Objekt Sherbimi: Perfshin sherbimin: Akses ne Internet;

Pala/ët janë Përdoruesi dhe Operatori së bashku ose veç e veç;

Pajisje Fundore: jane te gjitha pajisjet e instaluar nga Operatori ne mjediset e perdoruesit, per te kryer lidhjen per sherbimet qe jane perzgjedhur nga Perdoruesi ne baze te kesaj kontrate.

Afati Fillestar: eshte afati i perzgjedhur nga Perdoruesi sipas kesaj kontrate.

Parim i Përdorimit të Drejtë të Rrjetit: ky parim synon të sigurojë përdorimin e përshtatshëm të lidhjes në grup sipas nevojave të të gjithë përdoruesve, duke shmangur përdorimin e linjës familjare për rishitjen ose biznese të cilat kërkojnë trafik të rënduar në rrjet dhe për të siguruar eksperiencë më të mirë për përdoruesit familjarë. Realizimi i këtij parimi nënkupton ndërhyrjen direkte të Operatorit në rast se Përdoruesi përdor kapacitete më të mëdha se kapaciteti i arsyeshëm, duke çenuar cilësinë e shërbimit të përdoruesve të tjerë sidomos në periudhat e pikut.

Neni 2 Tarifat dhe Kohezgjatja

Tarifat

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga ITCOM 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 e Shqipërisë”

B) Kohezgjatja

1. Kjo kontrat lidhet per nje afat _____ duke filluar nga _____ dhe perfundon me _____ mund te rinovohet me te njetat kushte ose me kushte te reja sipas marreveshjeve te paleve.
2. Kjo kontrate behet per _____.
3. Kërkesa per rinovim apo anulim nga secila pale duhet ti dergohet pales tjeter 1 (nje) muaj perpara.

Neni 3 DETYRIMET

OPERATORI DETYROHET :

- a. Të mundësojë ofrimin e Shërbimit Internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në NENIN 1.
- b. Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit Internet brenda 24 ore pune nga data e nënshkrimit të kontratës.
- c. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 2 (dy) ditëve pune.
- d. Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 2 (dy) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.
- e. Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- f. Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit Internet, jo më vonë se 7 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.
- g. Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës së shërbimit Internet ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- h. Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit Internet ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- i. 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 Internet i, shkarkimit të programeve nga Internet i, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.
- j. Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- k. Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- l. Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.
- m. T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës
- n. T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
 - o. informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, duke specifikuar midis të tjerave 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.
 - p. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkthëse kohore të tyre, etj
 - q. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
- r. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit..
- s. Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 dhe aktet nën-ligjore të tij
- t. Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shume shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Itcom

- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- a) 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 rresht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.
- b) Te aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.
- c) Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.
- d) Sipas kerkeses se pajtimtarit, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi, te lejoje perdorimin e sherbimit te Internetit te ofruar nga sipermarres te tjere.
- e) Per kufizimet apo per nderprerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Operatori ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim behet :
- f) te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit
- g) sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.

PAJTIMTARI DETYROHET

- I. Te siguroje me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe Spliter) per lidhjen e Sherbimit Internet
- II. Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne kete Kontrate dhe anekset e saj si dhe te marre dhe te ruaje kopjen e dokumentave qe vertetojne kryerjen e veprimeve financiare dhe pagesen e fatures.
- III. Te likujdoje te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri ne momentin e prishjes se kesaj kontrate.
- IV. Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale, per te shqetesuar, fyer apo kercenuar pajtimtaret e tjere te rrjeteve te telekomunikacioneve apo per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar perfshire ketu edhe thirrjet e gabuara te emergjences.
- V. Te mos perdore sherbimin Internet per qellime rishitje.
- VI. Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.
- VII. Te lidhe ne rrjet vetem pajisje te certifikuara dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre eshte e pershtatshme me ate qe kerkohet ne sherbimin Internet te Operatorit.

Neni 4. TE DREJTAT

OPERATORI KA TE DREJTE

- I. T'i nderprese ofrimin e Sherbimit Internet PAJTIMTARIT, i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.II, 3.III etj,
- II. Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme , duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore.
- III. Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit Internet gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.

- IV. Te modifikojë elementet e Kontrates , duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.
- V. **PAJTIMTARI KA TE DREJTE.**
- a. Te perdore pa kufizim Sherbimin Internet ne perputhje me termat e kesaj kontrate.
 - b. Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.
 - c. Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.
 - d. Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
 - e. 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 percaktimeve ne nenin 10.
 - f. Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
 - g. Pajtimtari, pavaresisht percaktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejttat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887, perfshire te drejten per zgjedhje te nje operatori te ndryshem nga Itcom per ofrimin e sherbimit te Internetit, ne rastet kur ndaj Itcom jane vendosur detyrime te tilla.

Neni 5 FATURIMI

- a. Faturimi i pajtimit vjecare.
- b. Faturimi i pajtimit mujor:
 - do te perfshihet ne faturen e sherbimit Internet te Vitit, nese Pajtimtari perfiton nga ITCOM sherbimin Interneti ,
 - ose do te kryhet me fature te vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga ITCOM sherbimin Interneti.
- c. Ne te dy rastet, fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.
- d. Faturimi per mbipagesen do te behet ne faturen e muajit pasardhes.
- e. Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:
 - Afatin e pageses se fatures;
 - Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
 - Pagesat shtese
 - Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj)

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:

- a. Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkës se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, referuar tarifave te percaktuara ne Aneks-Kontrate.
- b. Date pagese do te konsiderohet:
 - Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.
 - Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar.

Neni 7 SANKSIONET

- a. Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.d te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifës se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës se pajtimit mujor (me TVSH).
- b. Ne rast se Pajtimtari vonon pagesen e vlefte se fatures mujore tej afateve te percaktuara ne piken 6.3 te kesaj Kontrate, atehere:
- c. Deri ne daten 15 te muajit pasardhes, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5 % te vleres se fatures mujore te papaguar per cdo dite vonese.
- d. Ne daten 16 te muajit pasardhes Pajtimtarit i nderpritet ofrimi i sherbimit. Nga data 16 deri ne ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes negociohet per zgjidhjen e mosmarreshjeve, kryerjen e pageses se fatures mujore, kamat vonesat etj.
- e. Nese pas perfundimit te afatit sipas pikes 7.2/b mosmarreshjet nuk zgjidhen atehere ceshtja kalon per zgjidhje ne Gjykatën e Rrethit.
- f. Ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes, Kontrata quhet e nderprere.
- g. Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per Pajtimtarin:
- h. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate neprmet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem, jo me pak se 15 dite, te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar Pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.
- i. Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontratore brenda 30 diteve nga afati i pageses se fatures, Operatori ka te drejte te kufizojë apo nderprese perkohesisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare
- j. Ne rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim Pajtimtarit 10 dite perpara nderprejes. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e Pajtimit.

- k. Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraparakishtë Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- përben një kërkesë serioze të rendit dhe sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;
 - shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit
- l. Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të perseritur kryen me vonë ose nuk paguan faturat.
- m. Në rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afatit të paracaktuar në faturë, dhe brenda kësaj afati nuk ka bërë ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonë në pagim nga afati i pagesës së paracaktuar në faturë.
- n. Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankese me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:
- o. Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas paracaktimeve të kësaj kontrate.
- p. Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS

- a. Operatori mund të prishë kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e faturës sipas NENIT 6 të kësaj kontrate.
- b. Pajtimtari ka të drejtë ta quajë këtë Kontratë të prishur ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore pavarësisht nga data e paraqitjes së kërkesës së tij me shkrim.
- c. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zevendësimit të kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:
- d. rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- e. përkeqësim të treguesve të cilësive së shërbimit nga Operatori
- f. 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 paracaktimeve të nenit 10.

Neni 9 KUSHTET E PERGJITHSHME

- a. Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palet në përputhje me aktet ligjore dhe nenligjore të Republikës së Shqipërisë.
- b. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas paracaktimeve në Udhezuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si Aneksi i kësaj Kontrate. Në rast se palet nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit Shkoder.
- c. Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palet.
- d. Kjo kontratë lidhet për një afat të paracaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit..
- e. 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 paracaktuar.
- f. Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund të zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklarament në dyqanet e operatorit. Operatori do të zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë me 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.
- g. Në rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

- h. Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.
- i. Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

Neni 10. MODIFIKIMI

- a. Percaktimet e kesaj Kontrate dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarveshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr.1265, date 28.04.2010, ndryshuar me VKD nr. __, date __.
- b. Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.
- c. Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:
- d. Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- e. te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.
- f. Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.
- g. 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.
- h. Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.
- i. 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 ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

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

Itcom Shpk

Adresa: L. Vasil Shanto

Bul “Skenderbeg”, Pallati 164, shk 1,Shkoder, 4001

NIPT: K87230005V

Llogaria Bankare:

San Paolo Bank: Lek – 39172335302

IBAN-AL93208511830000039172335302

Raiffesen Bank: Lek: 1401966042

IBAN-AL5520251002000001401966042

Raiffesen Bank: Euro – 1400966042

IBAN-AL0820251002000001400966042

Credins Shkoder: Lek: 00000801783

IBAN-AL9621251081000000000801783

Oferta Financiare

Pershkrimi	Produkti	Sasia	Njesia	Cmimi	Vlera Tvsh	Shuma
INTERNET	100Mbps-1M	1	Muaj			
INTERNET	INT – Optimale -1Mbps-1M	1	Muaj			
TELEVIZION	TRING	1	Muaj			

OPERATORI

PAJTIMTARI:

Perfaqesesi

Perfaqesuesi

ANEKSI NR. 1

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund te paraqiten :
 - a) Nepermjet numrit + 355 673159408 per “Defekte teknke”
 - b) Nepermjet numrit + 355 69608349 per “Asistence teknike”
 - c) Nepermjet sporteleve Operator ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - d) Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - e) Me email ne adresen : itcomsuport@gmail.com
2. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.
3. Afati i paraqitjes se ankesave me shkrim, nese pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, eshte:
 - a) Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin e aksesit ne internet” paraqiten ne cdo kohe nga ora 08:00-20:00 (sherbimi 12 oresh)
 - b) Ankesat per faturim paraqiten brenda 15 diteve nga marrja e fatures
 - c) Ankesa per cilesine e sherbimit e ofruar, brenda 15 diteve nga ofrimi i sherbimit.
 - d) Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e) Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.
4. Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimitt.
5. Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave eshte brenda 15 diteve kalendarike nga marrja e tyre.
6. Pergjigja per ankesen i dergohet pajtimtarit nëpërmjet menyrave te komunikimit si me poshte vijon:
 - a. poste
 - b. online

7- Nëse pajtimtari nuk eshte i kenaqur me pergjigjen e dhene nga Itcom , pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Itcom ose te ndjeke kerkesen ne rruge gjyqesore. Kërkesa e pajtimtarit, per zgjidhje mosmarreveshje ne AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet ne AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Itcom .

8- Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura dhe pergjigjet apo vendimet respektive sipas kushteve te kontrates