

## ANEKSI Nr. 1

## KUSHTET E VEÇANTA TË SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE

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

- Plani ULTRA Unlimited 10 me Kontrate

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

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

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

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

**2- Tarifat Standarde të Shërbimit Roaming:**

| TELEFONATA NË ROAMING | TELEFONATA DALËSE NË ROAMING |              | TELEFONATA HYRËSE NË ROAMING |              |
|-----------------------|------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
|                       | lekë/minutë                  | lekë/sekondë | lekë/minutë                  | lekë/sekondë |
| Zona 1                | 120.0000                     | 2.0000       | 100.0000                     | 1.6667       |
| Zona 2                | 520.0000                     | 8.6667       | 100.0000                     | 1.6667       |
| Zona 3                | 780.0000                     | 13.0000      | 100.0000                     | 1.6667       |
| SMS në Roaming        | SMS Dalëse<br>lekë/SMS       |              | SMS Hyrëse<br>lekë/SMS       |              |
| Zona 1                | 15.0000                      |              | FALAS                        |              |
| Zona 2                | 15.0000                      |              |                              |              |
| Zona 3                | 15.0000                      |              |                              |              |
| Internet në Roaming   | lekë/MB                      |              | lekë / 10 KB                 |              |
| Zona 1                | 50.0000                      |              | 0.4880                       |              |
| Zona 2                | 180.0000                     |              | 1.7580                       |              |
| Zona 3                | 1.600.0000                   |              | 15.6250                      |              |

**SHËNIME TË PËRGJITHSHME**

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

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

#### SHËNIME PËR SHËRBBIMIN ROAMING

- 20) Paketat, ofertat dhe koha e bisedës falas që pajtimtari ka përfituar duke aktivizuar ndonjë nga paketat bazë apo ato opsionale, nuk janë të vlefshme dhe nuk mund të konsumohen ndërkohë që klienti përdor shërbimin Roaming, përveç shteteve të Ballkanit Perëndimor. Gjatë përdorimit të shërbimit Roaming, do të aplikohen tarifatat e përcaktuara dhe të sipërpërmendura në tabelën 'Tarifat standarde të shërbimit Roaming'.
- 21) Interneti në roaming do të tarifohet për çdo 10 KB. Pas përfundimit të MB të përfshira në paketë, do të aplikohen tarifatat standarde të vlefshme në Roaming.
- 22) Koha fillestare e bisedës për telefonatat hyrëse dhe dalëse në Roaming është 60 sekonda. Pas përfundimit të kohës fillestare gjatë kësaj shërbimi do të aplikohet tarifimi për sekondë.
- 23) Në përputhje me dokumentin referencë ndërkombëtar të përhershëm të GSMA, datë 16.12.2014, Versioni 24.6, "Afatet për transferimin e të dhënave data" për marrëveshjet e Roaming ku shoqëria ONE ALBANIA SHA është palë, në raste të vecanta, mund të krijohen vonesa të shkëmbimit të të dhënave roaming deri në 30 ditë midis operatorëve në marrëdhënie roaming me njëri-tjetrin. Për këtë arsye, në këto raste detyrimi për pajtimtarin për shërbimet roaming të konsumuara në muajin paraardhës mund të pasqyrohen në fakturën në vijim në muajin pasardhës.
- 24) Për të mesuar me shumë mbi zonat, shtetet, operatorët, paketat dhe tarifatat për njësi për shërbimin Roaming klikoni: <http://smartroam.one.al/>

#### SHËNIME TË TJERA PËR ZONËN BALLKANI PERENDIMOR:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Për dhe në emër të ONE

Firma – Vula

.....  
(emri-mbiemri)

#### Pajtimtari/ Përfaqesuesi i Autorizuar

Firma

.....  
(emri-mbiemri)

## ANEKSI Nr.2

### UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

#### 1. Ankesat mund të paraqiten:

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

#### 2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

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

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

4. Afati i informimit me shkrim të pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikës 2 është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre.
5. ONE mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikës 2, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.
6. Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në gjykatën kompetente për vendimin e marrë nga ONE.