



## One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

## INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË TELEFONISË SË LËVIZSHME NE RRJETIN ONE ALBANIA

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

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

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

### 1. LIDHJA E KONTRATËS DHE OFRIMI I SHËRBIMEVE

- a. Lidhja me rrjetin e ONE Albania dhe përfitimi i Shërbimeve realizohen vetëm nëpërmjet Kartës SIM e cila i jepet Pajtimtarit pasi miratohet kërkesa e tij për të përfituar Shërbimet në përputhje me Kushtet e Përgjithshme të përcaktuara në këtë Kontratë.
- b. Ofrimi i shërbimeve fillon brenda 5 ditëve kalendarike, nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtitimit.
- c. Cilësia e shërbimeve të ofruara nga ONE Albania do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit të miratuar nga AKEP.
- d. E drejta e pronësisë dhe çdo e drejtë tjetër e lidhur me Kartën SIM dhe informacionet që ajo përmban i përkasin ONE Albania. 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 çfarëdo mënyre Shërbimet.
- e. Pajtimtari është i detyruar të njoftojë menjëherë Shërbimin e Kujdesit ndaj Klientit të ONE Albania 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 Albania për shërbimet e përfituara apo të realizuara nëpërmjet kartës SIM deri në momentin e bllokimit të kartës.
- f. 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, përkundërt çmimit të zëvendësimit të kartës SIM sipas listës së çmimeve dhe shërbimeve që janë në fuqi në kohën e rilidhjes.
- g. 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 çdo rast të përfundimit të afatit të Kontratës ose të ndërprerjes së saj, e drejta e përdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht ONE Albania bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit, që rrjedhin prej atij numri, me përjashtim të bartjes së numrit. Megjithatë ONE Albania merr përsipër që për një periudhë 6 muajore nga data e përfundimit të kontratës të mbajë të rezervuar numrin për pajtimtarin.
- h. Pajtimtari mban përgjegjësi civile dhe penale për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me Kontratën e Pajtitimit dhe legjisllacionit në fuqi.
- i. Në datën e shkëputjes së lidhjes së numrit të telefonit zgjidhet automatikisht dhe Kontrata në lidhje me këtë numër.
- j. 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 së tij. Kjo e drejtë i kalon ligjërisht ONE Albania në momentin kur Kontrata përfundon sipas dispozitave të parashikuara në këto Kushte të Përgjithshme. Pas zgjidhjes së kontratës, ONE Albania ka të drejtë t'ia kalojë të drejtën e përdorimit të Numrit të Thirrjes çdo personi të tretë pa mbajtur asnjë përgjegjësi kundërt Pajtimtarit.
- k. ONE Albania kontrollon performancën e rrjetit në mënyrë të vazhdueshme, për të garantuar që shërbimet që u ofrohen Pajtimtarëve të mos ndikohen nga rritjet e kërkesës për burimet e rrjetit të cilat vijnë nga një grup përdoruesish për shkak të një oferte promovionale të caktuar (p.sh. përdorim i një kapaciteti të madh

transmetimi, apo volume shumë të mëdha thirrjesh për periudha të tejzgjata). Përdorues të tillë mund të kenë kufizime në momente piku, në rast mbingopje të kapaciteteve të rrjetit dhe në raste të tjera objektive ose të përcaktuara me ligj. ONE mund të ndërmarë masa të arsyeshme për menaxhimin e trafikut për të evituar rreziqe nga mbingarkesa të rrjetit apo sigurimin e parametrave të cilësisë së shërbimit, masa të cilat nuk do të zbatohen për një kohë më të gjatë se sa është e nevojshme.

- l.** Në rast se numri i telefonit qëndron i palidhur në rrjet ose pushon së qeni i lidhur për arsye të ndryshme për 6 (gjashtë) muaj rresht, apo 6 muaj pas përfundimit të kontratës, ONE mund ta tërheqë dhe t'ia kalojë atë një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.
- m.** 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 Albania 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.
- n.** Veprimi i portabilitetit (bartjes) ndërpret kontratën mes pajtimtarit dhe ONE Albania, por nuk i përfundon detyrimet kontraktore të cilat ekzistojnë para bartjes deri me momentin e portimit. Në veçanti, pajtimtari me paspagim dhe hibrid është i detyruar të paguajë (shlyejë) çdo detyrim që del nga kjo kontratë përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje.
- o.** Pajtimtari me paspagim dhe hibrid duhet t'i paguajë ONE Albania 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 dhe hibrid duhet të përfundojë të gjitha detyrimet që vijnë si rezultat i përfitimeve të marra nga kontrata ekzistuese që përfshijnë aparate telefonike apo pajisje të ndryshme, duke rimbursuar vetëm vlerën e mbetur përpara ekzekutimit të kërkesës për bartje. Këto detyrime përfshijnë: (i) të gjitha faturat e papaguara duke përfshirë dhe faturën e pjeshme që emetohet deri në ditën e kërkesës së portimit, (ii) tarifat mujore fikse për të gjithë periudhën e mbetur të kontratës, (iii) angazhimet e pajtimtarit me paspagim dhe hibrid për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me ONE Albania (oferta specifike që nënkupton përfitimin e një shume monetare e cila mund të shfrytëzohet për aparat celular ose ulje e fatura mujore), (iv) uljet e përfituara nga pajtimtari, (v) detyrimet e mbetura nga blerja me këste mujore e pasjeve fundore.
- p.** Pajtimtarët janë të detyruar që të njoftojnë ONE Albania me të cilin kanë lidhur kontratë e pajtimtari, për çdo ndryshim të të dhënave të tyre identifikuese apo të dhënave të komunikimit mes palëve, të regjistruara në bazën e të dhënave të ONE Albania, të bazuar në dokumentacionin përkatës apo deklaratimit vullnetar për të dhënat e komunikimit mes palëve. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat dhe çdo komunikim/njoftim tjetër do të vijojë kryhet në pikat e kontaktit të përcaktuara në kontratë. Mungesa e këtij njoftimi, do të shkarkojë ONE nga çdo përgjegjësi. Në çdo rast, Pajtimtari njuh dhe pranon se ONE ka të drejtë të kërkojë nga organe të administratës shtetërore saktësim apo plotësim të të dhënave identifikuese apo komunikuese të Pajtimtarit brenda 10 ditëve nga ndryshimi i tyre. Mungesa e këtij njoftimi, do të shkarkojë ONE nga çdo përgjegjësi
- q.** One Albania do ti ofrojë pajtimtarit shërbime roaming në përputhje me përcaktimet e bëra në kontratën e pajtimtari, duke përdorur roaming ndërkombëtar, Pajtimtari i ONE Albania 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 operatorëve të vendeve të tjera, me të cilët ONE Albania ka lidhur marrëveshje të roaming-ut. Për më shumë informacion në lidhje me shërbimet Roaming mund të gjeni në linkun e faqjes sonë zyrtare: [https://www.one.al/One\\_Roaming](https://www.one.al/One_Roaming) dhe per vendet e BP ne linkun: [https://www.one.al/Roaming\\_Ballkani\\_Perendimor](https://www.one.al/Roaming_Ballkani_Perendimor)
- r.** Shërbimi i rregulluar RLAH per vendet e BP nënkupton që pajtimtari mund të përdor 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.
- s.** ONE Albania i dorëzon Pajtimtarit ekskluzivisht vetëm Kartën SIM pa mbajtur përgjegjësi për përzgjedhjen, furnizimin dhe funksionimin e Pajisjes, që kryhen me përgjegjësinë e Pajtimtarit. Karta SIM mund të vendoset dhe të funksionojë vetëm me pajisje të miratuara në përputhje me legjislacionin në fuqi të cilat janë të përshtatshme me rrjetin e ONE Albania. Pajtimtari mban përgjegjësi kundrejt ONE Albania për çdo dëmtim të shkaktuar në rrjetin e saj nga përdorimi i Pajisjeve Fundore të pamiratuara.
- t.** 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.
- u.** 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.



## One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

- v. Nëse kryhet një telefonatë në numrin e emergjencës 112 nëpërmjet shërbimit Wi-Fi- calling, telefoni do të tentojë së pari të kryejë këtë telefonatë duke përdorur një rrjet celular normal. Nëse nuk ka asnjë rrjet celular të disponueshëm, thirrja do të drejtohet përmes shërbimit Wi-Fi- calling dhe shërbimet e urgjencës nuk do të jenë në gjendje të identifikojnë automatikisht vendndodhjen e Pajtimtarit. Pajtimtari do të duhet të informojë verbalisht mbi vendndodhjen e tij.

## 2- DETYRIMET E ONE ALBANIA

- a. Për pajtimtarin me paspagim dhe hibrid, ONE Albania 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 Albania. Alternativat për mënyrën e dërgimit përfshihen në kontratën e pajtimtarit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar ONE Albania.
- b. ONE Albania është e detyruar të shpallë publikisht tarifën 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".
- c. Me kërkesën e pajtimtarit, bën kontratën të disponueshme për pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara. ONE Albania vë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille ose 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
- kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar;
  - per pajtimtarin me paspagim dhe atë hibrid, faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.
- d. ONE Albania vë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille ose 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
- kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar;
  - per pajtimtarin me paspagim dhe atë hibrid, faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.

## 3- TARIFAT DHE MENYRA E PAGESES

- a. Shërbimet dhe tarifën e tyre, të ofruara nga ONE Albania dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten hollësisht në Aneksin e kësaj Kontrate "Lista e Çmimeve dhe Shërbimeve", dhe janë pjesë integrale dhe e pandashme e Kontratës së lidhur midis palëve. Tarifën dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të Ligjit 9918/2008 të ndryshuar dhe kuadrin rregullator në fuqi në Republikën e Shqipërisë.
- b. Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga ONE Albania 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 Albania ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi duke e informuar në të njëjtën kohë për të drejtën e Pajtimtarit për të tërhequr nga kontrata pa penalitet nëse nuk pranon kushtet e reja.
- c. ONE Albania ka të drejtë të përshtasë tarifën e një ose më shumë shërbimeve bazuar në ndryshimin mesatar vjetor të indeksit të çmimeve të konsumit (IÇK) të publikuar nga Instituti i Statistikave (INSTAT), referuar treguesit të vitit të mëparshëm. ONE Albania ka të drejtë të aplikojë rregullimin jo më shumë se një herë në vit nga data e publikimit të IÇK-së nga INSTAT-i.
- d. Pajtimtari do të njoftohet me shkrim ose me mjete të qëndrueshme në lidhje me përshtatjen sipas indeksit të çmimeve të konsumit të një ose më shumë shërbimeve të parashikuara në këtë kontratë 30 ditë përpara aplikimit të saj. Në rast mosdakortësie nga pajtimtari në lidhje me përshtatjen e tarifës, ky i fundit mund të zgjidhë kontratën e pajtimtarit duke njoftuar ONE Albania dhe duke përmbushur të gjitha detyrimet /penalitetet që korrespondojnë me zgjidhjen e kontratës së pajtimtarit sipas kushteve të përgjithshme të kontratës
- e. Në çdo rast aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga ONE Albania:



## One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

- Nëpërmjet njoftimit individual, me SMS apo çdo mjeti tjetër të qëndrueshëm të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga ONE. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve si dhe të drejtën e pajtimtarit për tu tërhequr pa penalitet nga kontrata, nëse nuk është dakort me ndryshimin e tarifës. Ky parashikim nuk është i aplikueshëm në rastin e ndryshimeve sipas paragrafit c më sipër;
  - Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht.
- e. Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
- f. ONE Albania do t'i faturojë Pajtimtarit me paspagim dhe hibrid në përputhje me listën e çmimeve dhe shërbimeve të ONE Albania dhe të rëna dakort në kontratë në kohën e nënshkrimit të kontratës apo modifikimeve të saj:
- Tarifën e regjistrimit, ri-regjistrimit apo ç' regjistrimit,
  - tarifën për dhënien apo zëvendësimin e kartës SIM,
  - tarifën e përcaktuar për aktivizimin e çdo Shërbimi,
  - tarifën për ndryshimin e planit tarifor.
  - Tarifat për thirrjet e realizuara dhe/ose tarifata e programeve ekonomike të paracaktuara si dhe tarifata për ndryshimin nga një program në tjetrin; si dhe tarifa të tjera që parashikohen sipas listës së çmimeve dhe shërbimeve në fuqi në momentin e faturimit.
- g. Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar të zbatueshëm në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi.
- h. Faturat do të lëshohen në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi.
- i. Tarifa e pajtimit mujor do të paguhet si më poshtë:
- Tarifa për muajin e parë është proporcionale me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit deri në fund të atij muaji.
  - Gjatë kohëzgjatjes së shërbimit ajo paguhet paradhënie/pasdhënie në muajt në vazhdim
- j. Faturat lëshohen çdo muaj dhe shlyhen brenda afatit të përcaktuar në to.
- k. Pajtimtari detyrohet të njoftojë ONE Albania 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 pajtimit. 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 dhe të njohur nga ONE Albania.
- l. Për sa i përket dërgimit të faturave nëpërmjet shërbimit postar ose shërbimeve të tjera, ato do të vlerësohen se janë marrë 10 (dhjetë) ditë nga data e lëshimit të tyre. Të gjitha afatet kohore të ditës të përcaktuara në këtë Kontratë janë të shprehura në ditë kalendarike.

#### 4- **Ruajtja e Fshehtësisë së Komunikimeve Telefonike dhe Përdorimi i të Dhënave Personale**

ONE Albania detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të pajtimtarit sipas legjislacionit në fuqi. Më tepër informacion rreth mënyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale mund të aksesohen nepermjet linkut: [https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione\\_Ligjore/Kodi\\_i\\_privatesise](https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione_Ligjore/Kodi_i_privatesise)

#### 5- **Ndërprerja e Përkohshme ose Përfundimtare e Ofrimit të Shërbimeve**

- a. Në rast se Pajtimtari me paspagim dhe hibrid nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, ONE Albania ka të drejtë të ndërmarrë sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës, siç përcaktohet në këtë pike.
- b. One Albania ka të drejtë të aplikojë për çdo ditë vonesë një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, deri në pagimin e detyrimit.
- Kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore për pagimin e shumave të faturuara brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, ONE Albania do t'i dërgojë Pajtimtarit një njoftim me shkrim ose SMS ose me një mjet të qëndrueshëm komunikimi në lidhje me masat kufizuese ose ndërprerjen e shërbimit/kontratës, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë për të përmbushur këto detyrime. Me kalimin e afatit kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor, ONE Albania ka të drejtë të kufizojë ose të ndërpresë plotësisht aksesin në shërbimet e komunikimeve elektronike publike. Pajtimtari ka të drejtë të përdorë Shërbimet e Emergjencës.

- c. Në rast të moskryerjes së pagesave edhe pas kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit, ONE Albania rezervon të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara ndaj Pajtimtarit sipas njoftimit të dërguar.
- d. ONE Albania nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra, në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
  - 1. shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;
  - 2. shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- e. Pavarësisht kufizimeve të parashikuara më lart, ONE ka të drejtë të gjenerojë faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparshëm/ vijues sipas planit tarifor të pajtimtarit

## 6- Kohezgjatja e kontrates

- a. Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) / 18 (tetëmbëdhjetë) / 24 (njëzetë e katër) muajsh sikurse është përzgjedhur në Formularin e Pajtimtit, ose më të gjatë se 24 muaj kur vjen si kërkesë ose nevojë e pajtimtarit me paspagim dhe hibrid ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja palëve, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.
- b. Rinovimi apo zgjatja e Kontratës me afat të caktuar për një periudhë tjetër fikse, mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur me shkrim apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme nga pajtimtari. ONE Albania do të njoftojë Pajtimtarin sipas mënyrave të përcaktuara të komunikimit për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re prej tij.
- c. ONE Albania njofton pajtimtarin 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimit të saj me afat të pacaktuar.
- d. Në përfundim të afatit fillestar dhe në mungesë të përgjigjes me shkrim të pajtimtarit për të vazhduar, ajo do të kthehet në kontratë me afat të pacaktuar. Gjatë afatit të pacaktuar, përfundon çdo përfitim dhe/ose ofertë promovionale dhe Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Aneksin e planit tarifor, edhe sipas njoftimit dhe informacionit të dhënë më lart. Pajtimtari gëzon të drejtën për ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në çdo kohë nëpërmjet një njoftimi maksimalisht 30 ditor/një mujor kundrejt ONE Albania, dhe pa penalitet / kosto shtesë, përveç detyrimeve të pagueshme për shërbimet e përfituara gjatë periudhës së njoftimit për zgjidhjen /mbyllje kontrate dhe detyrimeve të tjera kontraktore të mëparshme, nëse ka të tilla, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH.
- e. Në rast se pajtimtari shpreh vullnetin për të mos vazhduar, ONE ka detyrimin të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit apo kohëzgjatjes së caktuar të saj.
- f. Me përfundimin e kësaj kontrate, ONE Albania shkëput lidhjen e Pajisjes Fundore të Pajtimtarit nga rrjeti i saj i telefonisë së lëvizshme.

## 7- Zgjidhja e Kontrates

- a. Në rast se përfundimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar 12 / 18 /24, ose me i gjate se 24 mujor, Pajtimtari me paspagim dhe hibrid ka detyrim të paguajë si penalitet tarifën mujore të planit tarifor të pajtimtarit 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 Albania apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës, apo uljet e përfituara nga pajtimtari. Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal të kontrates që mund të kërkojë ONE Albania nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:
  - 1) pagesa e tarifës baze mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontrates,
  - 2) diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (1) dhe (2).
- b. ONE Albania ka të drejtë të zgjidhë këtë Kontratë, pa detyrim për dëmshpërblim, vetëm për rastet e mëposhtme, duke e njoftuar për këtë Pajtimtarin:
  - 1. Pajtimtari dështon të përmbushë detyrimet e tij të parashikuara në këtë kontratë, apo në një marrëveshje tjetër të lidhur midis palëve.
  - 2. Autoritetet kompetente anullojnë apo revokojnë, pjesërisht apo plotësisht, autorizimet e ONE Albania apo, në një mënyrë apo tjetër, ONE Albania nuk do të ketë më të drejtë të ushtrojë aktivitetet e parashikuara në pezullim, ndryshim apo mbarim të autorizimeve përkatëse të ONE Albania.

3. Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, ka nisur procedurat e likuidimi ose nëse likujdohet, shpërbëhet, vendoset nën administrim të detyruar ose kërkohet ndalimi i pagesave ose në raste të tjera të ngjashme, pavarësisht nëse është paraqitur një kërkesë e tillë, kur Pajtimtari është në gjendje paafësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët.
4. Në rastet e mosshlyerjes së faturave sipas afateve per pajtimtarin me paspagim dhe hibrid.
- c. ONE Albania ka të drejtë të prishë Kontratën e Pajtitimit në mënyrë të njëanshme me pajtimtarin si dhe të ndërpresë ofrimin e shërbimeve:
  1. Pa njoftim paraprak, në rastin e kundërvajtjeve flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale.
  2. Nëse Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.
- d. Pas kalimit të afatit fillestar kur kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar, pajtimtari mund t'a zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim ONE Albania për këtë ose me deklaram në dyqanet e ONE Albania. ONE Albania do t'a zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e ONE Albania. Edhe ONE Albania gëzon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata me afat të pacaktuar me një njoftim 30 (tridhjetë) ditor kundrejt pajtimtarit
- e. Pajtimtari me paspagim dhe hibrid ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa penalitet (që nënkupton vetëm tarifat e pajtitimit mujor deri në përfundim të kontratës) përkundrejt njoftimit të modifikimit të kushteve kontraktore të propozuara nga ONE Albania 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 Albania në bazë të kësaj Kontrate, në lidhje me ofertën specifike të përfituar (që nënkupton përfitimin e një shume monetare nga pajtimtari me paspagim, e cila mund të shfrytëzohet për aparat celular ose ulje në fatura mujore) apo uljet e përfituara.

## ANKESAT

### 1- Ankesat mund të paraqiten:

- nëpërmjet numrave të 139 144, 142 për të gjitha llojet e ankesave,
- nëpërmjet sporteleve të ONE ALBANIA SHA ku merret deklaram shkresor për ankesën.
- ONE Chat, në faqen zyrtare të ONE si dhe whatsapp në numrin +355672000123/+355688000142
- nëpërmjet postës drejtuar në adresën zyrtare të ONE ALBANIA SHA, për të gjitha llojet e ankesave.
- me email në adresën [ankesa@one.al](mailto:ankesa@one.al) ; [kujdesi@one.al](mailto:kujdesi@one.al)
- nëpërmjet faqes së internetit [https://www.one.al/contact\\_us/](https://www.one.al/contact_us/) për dërgimin e ankesave nga pajtimtarët

Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek ONE që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga ONE , përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Kërkesat për mbyllje kontrate do të depozitohen nëpërmjet nënshkrimit të Formularit të Terminimit të kontratës, i aplikuar nga ONE Albania në pikat e tij të shitjes.

### 2- Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet t'i paraqitet ONE Albania:

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

### 3- ONE Albania i dorëzon pajtimtarit përgjigjen me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës me shkrim nga pajtimtari.

### 4- Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të ONE Albania, 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.