



## 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

## ONE ALBANIA SHA

### TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME TË KONTRATËS PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË TELEFONISË SË LËVIZHME PËR PAJTIMITARIN

Palët e kësaj kontrate janë:

**ONE Albania SHA**, person juridik shqiptar, sipërmarrës i shërbimeve të komunikimeve elektronike, 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 në vijim referuar si ONE/Operatori);

**PAJTIMITARI** është individi, 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.

### HYRJE

Këto terma dhe kushte të përgjithshme (referuar në vijim si "Kushtet e Përgjithshme") dhe termat specifike të aplikuar, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe çmimeve përkatëse të aplikuar për pajtimitarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimitarit sipas programit tarifor të zgjedhur nga pajtimitari, informacionin për procedurën e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, së bashku me formularin e pajtimit për në rrjetin e telefonisë së lëvizshme ONE Albania "Formulari i Pajtimit", përbëjnë "Kontratën e Pajtimit" ndërmjet ONE Albania dhe kërkesit qoftë ky individ, person fizik apo përfaqësues i autorizuar i personit juridik (më poshtë "Pajtimitari"). Palët bien dakord për kushtet sipas të cilave ONE Albania do t'i ofrojë çdo Pajtimitari shërbimet e telekomunikacioneve për telefoninë e lëvizshme dhe shërbimet audio vizive si dhe të çdo shërbimi tjetër të lidhur me sa më sipër, që ofron ONE Albania (në vijim "Shërbimet") nëpërmjet rrjetit të tij, në përputhje me lejet dhe licencat që i janë lëshuar për këtë qëllim nga autoritetet përkatëse.

Kontrata e Pajtimit 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. Përkufizime

"ONE Albania" shoqëria aksionare "ONE Albania sha", person juridik shqiptar i regjistruar në Regjistrin Tregtar me Vendimin nr. 12910 të datës 27 Nëntor 1995 të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë, me seli në adresën: Rr. "Muhedin Llagami", Kompleksi Square 21, Tiranë,

"**Pajtimitar**" është individi, personi fizik ose juridik që ka lidhur një kontratë me ONE Albania që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun, për përfitimin e shërbimeve të telefonisë së lëvizshme për komunikimin me zë dhe/ose të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të ONE Albania dhe/ose të shërbimeve audiovizive në varësi të planit tarifor të zgjedhur tek formulari i pajtimit.

"**Pajtimitar me parapagim**" është pajtimitari i cili ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do të përfitojë, nëpërmjet rimbushjes elektronike ose kartave rimbushëse. ONE Albania do të zbatojë dispozitat e "Termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për ofrimin e shërbimeve për pajtimitarin" përshfshirë këtu dhe pajtimitarin me parapagim, për aq sa ato janë të zbatueshme për këtë kategori pajtimitarësh, duke i përfshirë këto në paketat e shitjes me parapagesë.

"**Pajtimitar Hibrid**" është pajtimitari që ka zgjedhur një mënyrë të kombinuar pagese me parapagim dhe paspagim.

"**Kontratë në largësi**" është çdo kontratë e lidhur ndërmjet ONE Albania dhe konsumatorit, sipas një skeme të organizuar shitjesh ose shërbimesh në largësi, pa praninë e njëkohshme fizike të ONE Albania dhe të konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një apo më shumë mjeteve të komunikimit në largësi deri në çastin e lidhjes së kontratës, përfshirë dhe këtë çast. Në rastin e lidhjes së kontratës në largësi, me mjete elektronike, apo përdorimit të nënshkrimit elektronik, ky proces do të kryhet në përputhje me legjisacionin e aplikueshëm në fuqi, si Ligji Nr. 10128/2009 "Për tregtinë elektronike", Ligji Nr. 9880/2008 "Për nënshkrimin elektronik", Ligji Nr. 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorit", etj. dhe pajtimitari mund të gjejë informacion të detajuar për lidhjen e kontratave në largësi/jashtë qendrave të tregtimit, në seksionin përkatës për këtë qëllim në faqen e internetit të ONE Albania.

"**Kontratë jashtë qendrave të tregtimit**" është çdo kontratë ndërmjet ONE Albania dhe konsumatorit: a) e lidhur në praninë e njëkohshme fizike të ONE Albania dhe konsumatorit, në një vend që nuk është qendra e

tregtimit ose pikën e shitjes të ONE Albania b) për të cilën është bërë një ofertë nga konsumatori, në të njëjtat rrethana si ato të përmendura në shkronjën "a"; c) e lidhur në qendrën e tregtimit ose pikën e shitjes të ONE Albania ose me anë të një mjeti të qëndrueshëm, menjëherë pasi konsumatori është adresuar personalisht dhe individualisht në një vend, i cili nuk është qendra e tregtimit ose pika e shitjes e ONE Albania, në praninë e njëkohshme fizike të ONE Albania dhe të konsumatorit; ose ç) e lidhur gjatë një ekskursioni apo fushate të organizuar nga ONE Albania, me qëllim apo me pasojë promovimin dhe shitjen e produkteve apo shërbimeve të konsumatorit.

**"Mjet i qëndrueshëm"** është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur si psh: email, SMS, aplikacion ose llogari online etj.

**"Pajisje Fundore Telekomunikacionesh"** ose "Aparat" është çdo aparat që është i përshtatshëm për t'u lidhur me rrjetin e ONE Albania dhe plotëson standartet e parashikuara nga legjislacioni në fuqi.

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

**"Lista e çmimeve dhe shërbimeve"** është lista e çmimeve të shërbimeve të sipërpërmendura të komunikimeve elektronike ose të shërbimeve të tjera të përcaktuara në Aneksin I "Lista e Çmimeve dhe Shërbimeve" bashkangjitur kësaj kontrate, të nxjerra nga ONE Albania dhe të vendosura prej ONE Albania në bazë të së drejtës së ONE Albania për të vendosur ose ndryshuar tarifën për shërbimet e dhëna nga sistemi.

**"Bartja e numrit"** është procesi i transferimit të numrit të një pajtimtari nga rrjeti i ONE Albania tek një operator tjetër dhe anasjelltas.

**"Tarifa e Thirrjes"** është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e çmimeve dhe shërbimeve që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.

**"Tarifa e Lidhjes me Rrjetin"** është shuma që paguhet nga Pajtimtari me parapagesë për lidhjen me rrjetin ONE Albania dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet.

**"Tarifa Mujore Fikse"** është shuma që i korrespondon tarifës mujore për mbajtjen e Pajtimtarit në rrjetin ONE Albania apo tarifës së planit tarifor standart në përputhje me listën e çmimeve dhe shërbimeve, që nga data e nënshkrimit të kontratës së

pajtimtimit.

**"Taksa të Pajtimtarit"** për përdorimin e telefonisë së lëvizshme janë taksat që i paguhen shtetit shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi.

**"Numri i thirrjes"** është numri të cilin ONE Albania ia jep Pajtimtarit pas miratimit të kërkesës së tij për përdorimin e Shërbimeve që ofron ONE Albania.

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

**"Lidhja"** është lidhja e pajisjes fundore me rrjetin e ONE Albania.

**"Ndërprerje/Blokim"** është heqja e përkohshme e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet e ofruara nga ONE Albania, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t'i rikthehet përsëri sipas kushteve të përcaktuara në kontratë;

**"Shkëputja"** është heqja përfundimtare e të drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet e ofruara nga ONE Albania bashkë me numrin e tij të telefonit.

**"Shërbime"** janë shërbimet komunikimit me zë/SMS dhe të transmetimit të të dhënave nëpërmjet rrjetit të ONE Albania dhe/ose shërbimet audiovizive në përputhje me licensën e dhënë nga A.K.E.P dhe A.M.A si dhe me legjislacionin shqiptar dhe standartet ndërkombëtare.

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

**"Shërbimet me vlerë të shtuar"** janë ato shërbime që përfshijnë, por pa u kufizuar në roaming, shërbime me vlerë të shtuar (VAS), etj., të ofruara nga ONE Albania në përputhje me kushtet e kësaj kontrate pajtimi si dhe kushteve të tjera shtesë të bëra publike nga ONE Albania herë pas here.

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

**"Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual"** është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë

brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar.

“Thirrjet ndërkombëtare” janë thirrjet në drejtim të telefonave në rrjetin fiks ose në rrjetin e telefonisë së lëvizshme jashtë shtetit.

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

“AKEP” është Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

## 2. Faza parakontraktore

2.1 Çdo subjekt ka të drejtë të kërkojë të përfitojë nga shërbimet e ofruara nga ONE Albania, nëpërmjet paraqitjes së një kërkesë drejtuar ONE Albania.

2.2 Përpara shfaqjes së vullnetit për të lidhur një kontratë pajtimi me ONE Albania, subjektit i bëhet me dije i gjithë informacioni i nevojshëm parakontraktor i publikuar në faqen zyrtare të internetit të ONE Albania

[https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Ofrimi\\_i\\_sherbimeve](https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Ofrimi_i_sherbimeve) për përzgjedhjen e shërbimeve dhe produkteve të ofruara dhe mënyrave të lidhjes së kontratës së pajtimit apo përfitimit të produktit/shërbimit përkatës.

2.3 ONE Albania ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e Pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit dhe/ose pasaportës, leje qëndrimi për shtetasit e huaj, të ekstraktit të regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit, kur Pajtimtari është person fizik ose person juridik, dokumentin e identifikimit të përfaqësuesit ligjor të personit juridik, ose dokumente të tjera, dhe ka të drejtë të kërkojë gjithashtu, informacion për deklarata tatimore ose dokumente të tjera të ngjashme me të, në menyrë që të verifikojë aftësinë paguese të Pajtimtarit dhe të marrë vendime për të kredituar ose jo shërbime ose të veprojë, sipas rastit, duke shmangur ose konstatuar aktet e paligjshme.

2.4 Për personat me aftësi të kufizuara, me qëllim vërtetimin e aftësisë së kufizuar dhe llojin e saj, ONE Albania ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues për vlerësimin e aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të Ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar”, përfshirë edhe raportin përkatës mjekësor. ONE Albania mund t’i kërkojë Pajtimtarit ose personit të autorizuar prej tij të plotësojë një formular shtesë përveç formularit të regjistrimit, ku të deklarohet lloji i paaftësisë, zgjedhja e Pajtimtarit për mënyrën e dërgimit të faturës, formatin e Kontratës së Pajtimit, zgjedhjet në komunikim, etj

2.5 ONE Albania ka të drejtë që në çdo kohë të marrë

masa objektive dhe të paanshme për t’u mbrojtur nga rreziku i borxheve të këqija, masa të cilat duhet të merren në përpjestim të drejtë me rrezikun dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.

2.6 ONE Albania ka publikuar informacion të plotë dhe të qartë të termave dhe kushteve të Kontratës së pajtimit dhe të produkteve të saj, i cili është lehtësisht i aksesueshëm në format elektronik në faqen zyrtare në internet të ONE Albania përkatësisht në linkun [https://www.one.al/formulare\\_pajtimi](https://www.one.al/formulare_pajtimi)

2.7 Gjatë fazës parakontraktore, subjekti nuk ka detyrime pagese ndaj ONE Albania.

## 3. Lidhja e Kontratës dhe Ofrimi i Shërbimeve

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

3.2 Pajtimtari deklaron se është njohur paraprakisht dhe ka marrë informacion të plotë mbi termat dhe kushtet si dhe mbi karakteristikat e produkteve përpara lidhjes së kësaj kontrate.

3.3 Shërbimet e zgjedhura nga Pajtimtari paraqiten hollësisht në Aneksin I bashkangjitur, pjesë përbërëse dhe e pandashme e kësaj Kontrate Pajtimi.

3.4 ONE Albania është e detyruar të angazhohet për ofrimin e vetëm atyre shërbimeve dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimeve përkatëse, në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme dhe Formularit për Pajtim, me kusht që formulari të jetë nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga ONE Albania.

3.5 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 përfutur Shërbimet në përputhje me Kushtet e Përgjithshme të përcaktuara në këtë Kontratë.

3.6 Ofrimi i shërbimeve fillon brenda 5 ditëve kalendarike, nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtimit.

3.7 Me nënshkrimin e kontratës, ONE Albania i njofton Pajtimtarit numrin përkatës, duke e udhëzuar për përdorimin e shërbimeve të kontraktuara nga pajtimtari.

3.8 Cilësia e shërbimeve të ofruara nga ONE Albania do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit të miratuar nga AKEP.

3.9 Informacioni i posacëm për shërbimin i telefonisë së lëvizshme përfshin, sipas rastit:

a) planin tarifor të ndarë sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid; b) pajtimin mujor (nëse ka të tillë); c) minuta të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj), SMS të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.) dhe internet i përfshirë i shprehur



## 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

në njësi (MB, GB etj.); d) tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj.; e) tarifat për Roaming; f) çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit; si dhe informacione të tjera të hollësishme të pasqyruara në Aneksin 1 të kësaj Kontrate "Lista e Çmimeve dhe Shërbimeve", që janë pjesë integrale dhe e pandashme e Kontratës së lidhur midis palëve.

3.10 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.

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

3.12 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.

3.13 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.

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

3.15 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 persiper që për një periudhë 6 mujore nga data e përfundimit të kontratës të mbajë të

rezervuar numrin për pajtimtarin.

3.16 Rikalimi kryhet automatikisht, pa qenë nevoja e njoftimit, me gojë ose me shkrim, nga asnjëra palë. ONE Albania ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të rrjetit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi.

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

3.18 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.

3.19 ONE Albania ka të drejtë të ndryshojë Numrin e Thirrjes të Pajtimtarit kur kjo kërkohet nga ligji apo autoritetet shtetërore, për arsye teknike, apo arsye që kanë lidhje me funksionimin e Rrjetit. Në këtë rast, ONE Albania do të njoftojë, 30 dite kalendarike përpara, Pajtimtarin për ndryshimin e numrit, personalisht apo publikisht në varësi të shkakut të ndryshimit.

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

3.21 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 tejkujtura). 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 ndërmarrë 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.

3.22 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 (gjashtë) muaj pas përfundimit të kontratës siç parashikohet në

pikën 3.15, ONE mund ta tërheqë dhe t'ia kalojë atë një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.

3.23 Në datën e shkëputjes së lidhjes së numrit të telefonit nga rrjeti, zgjidhet automatikisht edhe kontrata në lidhje me këtë numër.

3.24 Bartja e numrit

3.24.1 Pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit të dhënë nga ONE 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.

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

3.24.3 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.

3.24.4 **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 pjesëshme 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 nga fatura mujore), (iv) uljet e përfituara nga pajtimtari, (v) detyrimet e mbetura nga blerja me këste mujore e pajisjeve fundore.

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

3.24.6 Pajtimtarët janë të detyruar që të njoftojnë ONE Albania me të cilin kanë lidhur kontratën e pajtimit, 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 deklarimit 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 Albania nga çdo përgjegjësi.

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

3.24.8 Pajtimtarit gjatë procesit të transferimit të numrit, mund t'i ndërpriten shërbimet e komunikimeve elektronike, të cilat duhet të rifillojnë sa më shpejt të jetë e mundur. ONE Albania do të bashkëpunojë me operatorin e ri/të mëparëshëm gjatë procesit të bartjes, në mënyrë që ndërprerja e shërbimit në çdo rast të mos jetë më e gjatë se 1 ditë pune.

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

3.25 Roamingu ndërkombëtar

3.25.1 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 për vendet e Ballkanit Perëndimor në linkun: [https://www.one.al/Roaming\\_Ballkani\\_Perendimor](https://www.one.al/Roaming_Ballkani_Perendimor)

3.25.2 Shërbimi i rregulluar RLAH për 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.

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

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

"SMS roaming të rregulluara" përfshin SMS të dërguara ose të marra nga pajtimtari i ONE Albania apo operatorëve celularë të BP gjatë roamingut në operatorin e rrjetit të vizituar në BP ose në ONE Albania, të cilat janë SMS dalëse apo hyrëse drejt apo nga BP dhe/ose RSH. "Shërbimi i rregulluar i të dhënave në roaming" përfshin shërbimin e roamingut që mundëson përdorimin e aksesit në Internet të pajtimtarit të ONE Albania apo operatorit celular të BP gjatë roamingut në operatorin e rrjetit të vizituar në BP ose në ONE Albania. Shërbim i rregulluar i të dhënave nuk përfshin transmetimin apo marrjen e thirrjeve të rregulluara roaming apo SMS-ve por përfshin transmetimin dhe marrjen e mesazheve MMS.

#### 4. Pajisje

4.1 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. Në çdo rast, ONE Albania ka të drejtë të mos kryejë ose të ndërpresë lidhjen me një aparat që krijon probleme në rrjetin e saj si dhe në çdo rast të parashikuar nga legjislacioni

në fuqi.

#### 5. Shërbimet e Emergjencës dhe Informacionit

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

5.2 Pajtimtarët që kanë dëmtime të dëgjimit ose vështirësi në të folur mund të dërgojnë SMS pa pagesë në shërbimet emergjencës në numrin unik 112 dhe numrat e tjerë në dispozicion të shërbimit të emergjencës, kur ky shërbim është i disponueshëm.

5.3 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.

#### 6. Të Drejtat dhe Detyrimet e ONE Albania

6.1. **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 pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar ONE Albania.

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

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

pak shqetësime Pajtimtarëve.

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

6.3.2 Cilësia e shërbimeve që ofrohen varet nga karakteristikat teknike të pajisjes fundore, nga lloji i teknologjisë së aplikuar dhe nga elementët e rrjetit të ONE Albania, si dhe nga kushtet atmosferike në një moment të caktuar që mund të influencojnë në cilësinë e shërbimit. Ajo do të matet me treguesit që AKEP përcakton në një rregullore të veçantë. Për më shumë informacion në lidhje me treguesit e cilësisë së shërbimit mund të drejtoheni në linkun: [https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione/Ligjore/Treguesit\\_e\\_cilesise\\_se\\_sherbimit?current=/node/43](https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione/Ligjore/Treguesit_e_cilesise_se_sherbimit?current=/node/43)

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

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

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

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

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

6.5 ONE Albania detyrohet nga legjislacioni në fuqi për ruajtjen e konfidencialitetit të përmbajtjes së komunikimeve që realizohen nëpërmjet rrjetit të saj si dhe për konfidencialitetin e informacioneve të marra nga Pajtimtari, në përputhje me Ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" dhe Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008 "Për

Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë". ONE Albania do të zbatojë standardet më të mira ligjore dhe rregullatore të AKEP që janë në fuqi, duke ruajtur konfidencialitetin e të dhënave personale për të gjithë pajtimtarët e saj, përfshirë këtu edhe pajtimtarët që janë persona me aftësi të kufizuara, sipas dokumentacionit të dorëzuar prej tyre pranë ONE Albania. ONE Albania mund të përdorë të dhënat e Pajtimtarit vetëm për qëllime të marrëdhënies së tyre kontraktuale dhe në përputhje me detyrimet që mund t'i lindin asaj sipas legjislacionit shqiptar në fuqi.

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

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

6.7.1 Mund të përdoren të dhëna shtesë nëse dëshiron Pajtimtari, por kundrejt pagesës. Të dhënat e mësipërme do të përdoren vetëm për: nënshkrimin, monitorimin dhe përfundimin e kontratës së Pajtimtarit; faturimin e shërbimeve; përgatitjen e numërorit.

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

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

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

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

6.8.2 Me kërkesën e pajtimtarit, bën kontratën të disponueshme për pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të 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

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

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

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

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

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

i) informacion të plotë dhe të qartë për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar ndër të tjera çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar, tarifën e instalimit, aktivizimit, tarifën periodike mujore për gjatë kohëzgjatjes minimale të kontratës; mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre; çdo pagesë paradhënie apo të vendosur si garanci nga pajtimtari (nëse ka të tilla) dhe mënyrën e përdorimit dhe kthimit të saj; mënyrën se si mund të merret informacion i përditësuar për të gjitha tarifën e aplikueshme.

ii) Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, intervale kohore, M/byte, etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, tarifën për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë; tarifën për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj., të aplikueshme pas konsumit të njëjësive të përfshira në paketë (bundle); penalitete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa, dhe mënyrën e llogaritjes së tyre; tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit, nëse janë me pagesë ose jo;

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

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

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

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

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

6.8.10 Në cilësinë e përsëritësit të mediave audiovizive të të tretëve, ONE Albania nuk ka kontroll mbi numrin e kanaleve televizive dhe nuk ka asnjë përgjegjësi në lidhje me renditjen, pakësimin, shtimin, cilësinë dhe përmbajtjen e kanaleve që ritransmeton.

6.8.11 Të ndryshojë në çdo kohë kanalet televizive, numrin dhe renditjen e kanaleve televizive, përfshirë por pa u kufizuar në pakësim apo shtim të numrit të tyre në përputhje me parashikimet e marrëveshjeve që ONE ka me palët e treta.

6.9 ONE Albania ka përgjegjësi:

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

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

6.9.3 Dëmshpërblimi i pajtimtarëve konsumatorë, në kuptimin e Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve" dhe Ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", në rastin e ndërprerjeve teknike do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, dhe veçanërisht me nenin 41, paragrafi 3 (a) dhe



3 (b) të ligjit të mësipërm nr. 9902, si dhe me përcaktimet e kësaj Kontrate.

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

6.10 ONE Albania garanton pajtimtarin për lejimin e përgjimeve vetëm në rastet kur këto kërkohen nga organet kompetente të përcaktuara në Ligjin nr. 9157, datë 04.12.2003 "Për Përgjimin e Telekomunikimeve", i ndryshuar.

6.11 ONE Albania ofron shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve dhe çmimeve, sipas llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së Pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe duhet të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë ose grup Pajtimtarësh të shërbimeve të njëjta.

## 7. Të Drejtat dhe Detyrimet e Pajtimtarit

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

7.2 Pajtimtari ka të drejtë:

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

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

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

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

7.2.5 Të paraqesë kërkesat, ankesat dhe sugjerimet dhe të marrë përgjigje brenda periudhës kohore të përcaktuar në kontratën e pajtimit. Të jetë i informuar më parë për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit dhe në përkeqësimin e pritur të

cilësisë së shërbimeve.

7.2.6 Shërbimet e kontraktuara t'i aktivizohen brenda 5 ditëve.

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

7.3 Pajtimtari, sipas llojit të shërbimit të kontraktuar:

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

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

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

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

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

7.3.6 Do të përdorë shërbimet vetëm për konsum personal.

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

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

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

7.3.10 Nuk do të marrë përsipër, apo të lejojë, përveçse me miratimin e sipërmarrësit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga/tek rrjeti i sipërmarrësit duke përfituar kështu një person tjetër i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim

artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.

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

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

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

7.4.1 Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas këtyre kushteve për këtë ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushte të tjera të ngjashme.

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

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

7.4.4 Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses të shërbimit e ONE Albania në një mënyrë të parregullt, të papajtuësme me këto Kushte të Përgjithshme apo të ndaluara me ligj.

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

7.6 ONE Albania mund të refuzojë shërbimin e garantuar sipas kontratës së pajtimtari, kur pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të treta të

paaautorizuara të marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose të rrjetit.

7.7 Pajtimtari është i detyruar:

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

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

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

7.7.4 Të paguajë në kohë detyrimet e tij.

7.7.5 Të përdorë aparat ose aparate që nuk i shkaktojnë probleme rrjetit ONE Albania.

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

7.7.7 Të mos e përdorë kartën SIM të ONE Albania për ri-rrugëzim të thirrjeve apo komunikimeve telefonike të gjeneruara nga palë të treta duke përdorur rrjetin ONE Albania në drejtim të Pajtimtarëve të tjerë ONE Albania, përveçse me miratimin me shkrim të ONE Albania;

7.7.8 Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e ONE Albania, ka të drejtë:

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

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

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

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

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

## **8. Përdorim i Shërbimeve me Vlerë të Shtuar në Lidhje me Përmbajtjen e ONE Albania apo/dhe të Tretëve**

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

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

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

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

8.5 ONE Albania do të përcaktojë kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e Pajtimtarit në ofertat promovionale, të cilat do të jenë në çdo rast të favorshme për Pajtimtarin, dhe Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën në

diskrecion të tij të mos t'i pranojë këto oferta.

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

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

## **9. Tarifat dhe Mënyra e Pagesës**

### **9.1 Per pajtimtarin me paspagim dhe hibrid,**

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

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

9.3 Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga ONE 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. Tarifat dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të Ligjit

9918/2008 të ndryshuar dhe kuadrit rregullator në fuqi në Republikën e Shqipërisë.

9.4 Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga ONE 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.

9.5 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.

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 përbushur të gjitha detyrimet/penalitetet që korrespondojnë me zgjidhjen e kontratës së pajtimtarit sipas kushteve të përgjithshme të kontratës.

9.6 Në çdo rast aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga ONE Albania:

i. 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 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 si dhe të drejtën e pajtimtarit për të 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 9.5;

9.7 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 resht. Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

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

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

9.10 ONE Albania do t'i faturojë **Pajtimtarit me paspagim dhe hibrid** në përputhje me listën e çmimeve dhe shërbimeve të ONE Albania dhe të rena dakort në kontratë në kohën e nënshkrimit të kontratës apo modifikimeve të saj:

a. Tarifën e regjistrimit, ri-regjistrimit apo ç' regjistrimit,

b. tarifën për dhënien apo zëvendësimin e kartës SIM,

c. tarifën e përcaktuar për aktivizimin e çdo Shërbimi,

d. tarifën për ndryshimin e planit tarifor.

e. Tarifat për thirrjet e realizuara dhe/ose tarifën e programeve ekonomike të paracaktuara si dhe tarifën 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.

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

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

9.11 Tarifa e pajtimtarit muhor do të paguhet si më poshtë:

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

9.11.2 Gjatë kohëzgjatjes së shërbimit ajo paguhet paradhënie/pasdhënie në muajt në vazhdim.

9.12 Shërbimet dhe tarifën e tyre, të ofruara nga ONE Albania dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në aneksin e kësaj kontrate "Lista e Çmimeve dhe Shërbimeve" dhe janë pjesë integrale e kontratës së nënshkruar midis palëve.

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

9.12.2 Informacioni për tarifën në rrjetet celulare përfshin edhe tarifën për shërbimet roaming si dhe shërbimet e rregulluara roaming ndërkombëtar (përfshirë Kosovën dhe Ballkanin Perëndimor), dhe vendet ku aplikohen, duke dhënë detaje dhe informacion për nivelin e tarifave të rregulluara roaming dhe mënyrën e përdorimit/zgjedhjes të tyre, përfshirë çdo politikë përdorimi të drejtë kur është e

aplikueshme. Informacioni për tarifatat roaming përfshin edhe sqarime për pajtimtarin për masat për kontrollin e shpenzimeve sipas limitit financiar dhe/ose sasior si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (cut off) në rast të arritjes së limitit të paracaktuar apo zgjedhur nga pajtimtari, sipas përcaktimeve të vendimeve të AKEP-it.

9.12.3 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 do të konsiderohet modifikim i kushteve të përgjithshme të kontratës dhe ONE Albania ka detyrimin të njoftojë pajtimtarin, sipas përcaktimeve në nenin 20.

9.13 **Për pajtimtarin me paspagim dhe hibrid**, ONE Albania do të lëshojë një faturë tatimore që do të jetë në një format të miratuar nga organet kompetente dhe do të përmbajë elementet e mëposhtëm:

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

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

9.14.1 Në lidhje me pajtimtarët me aftësi të kufizuar, që kanë nevojë për ndihmë në menaxhimin e faturave për çdo shërbim publik të komunikimeve elektronike, ONE Albania mundëson pa kosto shtesë që çdo pajtimtar me aftësi të kufizuara të njoftojë paraprakisht ONE Albania nëpërmjet një përfaqësuesi ligjor, të cilit: a) do t'i dërgohet fatura e pajtimtarit; b) do t'i kërkohet çdo informacion për faturën.

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

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

përcaktuar në faturë.

9.15 Faturat do të shlyhen ose me para në dorë pranë pikave të autorizuar të ONE Albania ose me pagesë në llogarinë e ONE Albania pranë çdo banke të autorizuar në territorin e Republikës së Shqipërisë ose online përmes aplikacionit të shoqërisë ONE Albania ose faqes web [www.one.al](http://www.one.al)

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

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

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

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

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

9.20 **Pajtimtari me paspagim** do të njoftohet nëpërmjet një SMS informues kur arrihet niveli 80% i konsumit të njësive të internetit (data) të përfshira në paketë si dhe kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive të internetit (data) të përfshira në paketë. Më pas Pajtimtari do të tarifohet me çmime standarde për njësi konsumi.

## 10. Garancitë për Sigurimin e Ekzekutimit të Detyrimeve

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

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

## 11. Kufiri më i Lartë Kreditues/Programet Tarifore

11.1 ONE Albania, ka të drejtë të vendosë (duke u bazuar në kërkesën e Pajtimtarit) një kufi kreditimi për përdorimin e Shërbimeve për secilin Pajtimtar. Ky kufi kreditimi mund të ndryshojë sipas gjykimit të ONE Albania duke u bazuar në të dhënat e saj mbi aftësinë paguese të Pajtimtarit, përdorimin e Shërbimeve (p.sh. ritmin e realizimit të thirrjeve, përdorim i pazakontë apo i lartë, etj.) dhe ndonjë sjellje të mëparshme të Pajtimtarit ndaj ONE Albania apo të tretëve. Nëse tejkalohe ky kufi kreditimi, ONE Albania ka të drejtë të ndërpresë/bllokojë pjesërisht ose plotësisht përdorimin e Shërbimeve të saj prej Pajtimtarit ose/dhe t'i kërkojë këtij të fundit pagesën e menjëhershme të detyrimeve të tij apo garancive deri në shlyerjen e detyrimeve të deri atëhershme të tij dhe në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesat brenda afateve të përcaktuara nga ONE Albania, atëherë ONE Albania ka të drejtë të bllokojë përkohësisht ofrimin e Shërbimeve të saj ose edhe të zgjidhë Kontratën. Pajtimtari është në dijeni dhe pranon se niveli maksimal i kreditimit për të është në çdo rast shuma e rënë dakort në momentin e firmosjes së kontratës së pajtimit, por ai është përgjegjës ndaj ONE Albania për çdo shërbim të përfituar edhe në tejkallim të kufirit maksimal të kreditimit. ONE Albania ka të drejtë të kërkojë dhe lëshojë faturë ose kupon tatimor për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim, ose të kërkojë nga pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme.

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

11.3 Limiti i Kreditit mujor në roaming aplikohet vetëm për shërbimin e SMS dhe të dhënave.

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

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

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

12.3 ONE Albania nuk do të përhapë, transmetojë

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

12.4 Me nënshkrimin e kontratës së Pajtitimit, Pajtimtari pranon se ONE Albania do të trajtojë e përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga ONE Albania ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, ofrimi i shërbimit jashtë territorit shqiptar (roaming), mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin (përfshirë dërgimi i faturave nëpërmjet shërbimit postar), kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi i databazës së debitorëve me detyrime të papaguara dhe mbledhja e detyrimeve kontraktore të papaguara nëpërmjet të tretëve për llogari të ONE Albania, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës për informacion biznesi, dhe qëllime marketing. profilizim i Pajtimtarit, zhvillim i produkteve dhe shërbimeve, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të ONE Albania, siguria e rrjetit ONE Albania dhe e informacionit, mbrojtja e aseteve dhe të drejtave të ONE Albania, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër ONE Albania si dhe përhapjen e të dhënave të tretëve me qëllim mbledhjen e detyrimit të pashlyer në rast se Kontrata me Pajtimtarin zgjidhet për këtë arsye.

12.5 Referuar miratimeve të dhëna nga Pajtimtari, për aq sa është pranuar prej tij, ONE Albania mund të publikojë një ose disa nga të dhënat e tij të kufizuara në emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918, datë 19.05.2008, në numërorët telefonik publikë që operohen nga ONE Albania ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve i përcaktuar në ligj apo vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për publikim të numërorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë

korrigjimin e të dhënave të tij personale të marra dhe botuara në numërorët telefonikë, përkundrejt pagesës. Më shumë informacione dhe detaje pajtimtari mund t'i aksesojë nëpërmjet linkut: [https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione/Ligjore/Kodi\\_i\\_privatesise](https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione/Ligjore/Kodi_i_privatesise)

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

12.6 ONE Albania merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të ONE Albania. ONE Albania siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i ONE Albania, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar apo legjislacionit europian që është ratifikuar dhe është inkorporuar për zbatim në Shqipëri në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale. Me anë të kësaj kontrate, Pajtimtari jep pëlqimin e tij se ONE Albania ka të drejtë të autorizojë/delegojë palëve të treta që të marrin dhe përpunojnë të dhëna personale të tyre, nëse këto të dhëna janë të nevojshme për të realizuar mbledhjen e borxheve të këqija të pashlyera, ekzekutimin përfundimtar të titujve ekzekutive duke mundësuar çdo informacion të nevojshëm që palët kanë deklaruar në këtë kontratë pajtimi.

12.7 ONE Albania do të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendndodhjen e Pajtimtarit për aq sa është e mundur teknikisht, në rast të thirrjeve të emergjencës, përfshirë kur konsensusi paraprak nuk është marrë për përpunimin ose kur është hequr dorë përkohësisht nga përpunimi.

12.8 ONE Albania ka të drejtë të mbledhë dhe përpunojë të dhëna personale sensitive në lidhje me Pajtimtarët me aftësi të kufizuara, si për shembull: llojin e paaftësisë, anëtarësimin në shoqata, metodën e

preferuar të komunikimit, etj, me qëllim ofrimin dhe garantimin komod të aksesit në shërbim për këta Pajtimtarë duke zbatuar në çdo rast detyrimet që rrjedhin nga legjislaconi në fuqi mbi mbrojtjen e të dhënave të tyre personale.

### **13. Ndërprerja e Përkohshme ose Përfundimtare e Ofrimit të Shërbimeve**

13.1 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 pikë:

13.2 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.

13.3 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.

13.4 ONE Albania nuk do të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/Kontratës.

13.5 Pavarësisht kufizimeve të parashikuara më lart, ONE ka të drejtë të gjenerojë faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparëshëm/vijues sipas planit tarifor të pajtimtarit.

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

- a) shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;
- b) shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

13.7 Nëse **Pajtimtari me paspagim dhe hibrid** kundërshton shumën e faturuar, ONE Albania mund të mos veprojë sipas pikës 13.3 të këtij neni, deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda një afati të caktuar kohor.

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

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

13.10 ONE Albania ka të drejtë të ndërpresë menjëherë shërbimet në rast se kartat SIM apo shërbimet e ONE Albania përdoren ose dyshohet se përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen pajtimtarit dhe me qëllim përfitimi abuziv nga rrjeti i ONE Albania pa pëlqimin e saj, duke përfshirë por pa u kufizuar në:

(i) për ndërmjetësimin dhe / ose transferimin e të dhënave dhe / ose telefonatave përfshirë por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare

(ii) / ndërkombëtare në rrjetin e ONE Albania dhe / ose rrjeteve të tjera.

(iii) përdorimin e shërbimit për të kryer thirrje drejt/nga Mobile Gateway, 'SIM box' apo pajisje të ngjashme apo të lidhura me to.

(iv) për ridrejtimin/ri-rrugëzim me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimit në shërbimet e ONE Albania.

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

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

(vii) për përdorimin e infrastrukturës së ONE Albania, për realizimin e shërbimeve jashtë atyre që ONE Albania ofron.

13.11 ONE Albania në varësi të rrethanave në kohën e pezullimit, shkëputjes ose të rilidhjes mund të vendosë tarifa për shkëputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore të Pajtimtarit sipas ligjeve dhe të çmimeve në fuqi

13.12 Në raste të veçanta, për të shmangur përdorimin jo normal ose abuziv të produkteve, ONE Albania mund të aplikojë kufizime në përputhje me politikën e përdorimit të drejtë të shërbimeve. Kushtet në lidhje me këto kufizime janë të publikuara në faqen zyrtare [www.one.al](http://www.one.al)

## 14. Kohëzgjatja e Kontratës

14.1 Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të pacaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) / 18 (tetëmbëdhjetë) / 24 (njëzetë e katër) muajsh sikurse është përzgjedhur në Formularin e Pajtitimit, 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.

14.2 Në rast se ONE Albania do të ofrojë për Pajtimtarët shërbime të tjera, apo programe tarifore/oferta specifike të tilla të cilat do të kenë si element të domosdoshëm të tyre detyrimin për të përdorur shërbimet për një periudhë të caktuar kohore, atëherë rregullat e parashikuara nga këto kushte të përgjithshme do të zbatohen për aq sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristikë e marrëdhënies së posaçme midis ONE Albania dhe Pajtimtarit. Afati fillestar i kontratave të tilla mund jetë edhe më shumë se 24 muaj, kur kërkohet prej **pajtimtarit me paspagim dhe hibrid** ose vjen si rrjedhojë e shprehjes së vullnetit të lirë të të dy palëve.

14.3 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.

14.4 ONE Albania njofton pajtimtarin 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimin të saj me afat të pacaktuar. ONE Albania duhet të njoftojë dhe informojë pajtimtarin, në mënyrë të qartë në lidhje me:

a) datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;

b) shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh., telefoni fikse/mobile, akses në internet broadband fikse/mobile, shërbime audio vizive etj.) dhe tarifën aktuale të pajtitimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;

c) detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.

d) Përfundimin e çdo përfitimi dhe/ose oferte promociionale dhe kthimin në aplikimin e tarifave standarde.

14.5 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 promociionale dhe Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Aneksin e planit tarifor, edhe sipas njoftimit dhe informacionit të dhënë, sipas pikës 14.4 më lart. Pajtimtari gëzon të drejtën për



ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në çdo kohë nëpërmjet nje njoftimi maksimalisht 30 ditore/një muaj 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 legjislationit në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH.

14.6 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.

## 15. Përfundimi i Kontratës

15.1 Me përfundimin e kësaj kontrate, ONE Albania shkëput lidhjen e Pajisjes Fundore të Pajtimtarit nga rrjeti i saj i telefonisë së lëvizshme.

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

## 16. Zgjidhja e Kontratës

16.1 Në rast se përfundimi i Kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar 12 / 18 / 24, ose me i gjate se 24 muaj, sipas pikës 14.1 më sipër, **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 muajore 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 kontratës që mund të kërkojë ONE nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:

a) pagesa e tarifës baze mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës,

b) 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 (a) dhe (b).

16.2 Në rast se **pajtimtari me paspagim dhe hibrid** kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij,

e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre. ONE Albania ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

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

a. Pajtimtari dështon të përmbushë detyrimet e tij të parashikuara në këtë kontratë, apo në një marrëveshje tjetër të lidhur midis palëve.

b. Autoritetet kompetente anullojnë apo revokojnë, pjesërisht apo plotësisht, autorizimet e ONE Albania apo, në një mënyrë apo tjetër, ONE Albania nuk do të ketë më të drejtë të ushtrisë aktivitetet e parashikuara në pezullim, ndryshim apo mbarim të autorizimeve përkatëse të ONE Albania.

c. 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 paaftësie paguese ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët.

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

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

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

16.4.2 Nëse Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.

16.5 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. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtarit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata. Edhe ONE Albania gëzon të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata me afat të pacaktuar me një njoftim 30 (tridhjetë) ditore kundrejt pajtimtarit.

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

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

16.8 **Pajtimtari me paspagim dhe hibrid** ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa penalitet (që nënkupton vetëm tarifën e pajtimit 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 i kategorisë jo individ, ka ndaj ONE Albania në bazë të kësaj Kontrate, në lidhje me ofertën specifike të përfituar nga negocimi veçmas sipas kushteve të veçanta (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.

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

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

## **18. Forca Madhore**

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

18.2 Forca Madhore përfshin, por pa u kufizuar në rastet e mëposhtme: çdo akt lufte (të deklaruar ose jo), pushtimi, konflikti të armatosur dhe/ose social ose veprim i armikut të huaj, greva, zbatimi i planeve të urgjencës kombëtare ose lokale dhe kufizime të ofrimit të shërbimeve të vendosura me ligj, aktet e Autoriteteve shqiptare, të huaja ose komunitare me fuqi ekzekutive, shkeljet e ligjit nga operatorët e rrjetit të komunikimeve elektronike, ose nga operatorët vendas/të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike)

bllokatat, terrorizmi ose ushtrimi i fuqisë ushtarake; çdo tërmet, përmbytje, zjarr, stuhi ose fatkeqësi natyrore kurdo që të ndodhë; ose çdo ngjarje ose rrethanë e ngjashme me sa më sipër.

## **19. Njoftimi**

19.1 Pajtimtari detyrohet të njoftojë ONE 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.

19.2 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.

## **20. Tërësia e Kontratës dhe Modifikimi**

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

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

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

i) Të njoftojë Pajtimtarin me kontratë nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm si p.sh. letër, e-mail, aplikacion online etj.) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, duke e informuar pajtimtarin në të njëjtën kohë për të drejtën e tij për tu tërhequr nga kontrata pa penalitet nëse nuk i pranon kushtet e reja. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/kushtet e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve.

ii) Të njoftojë Pajtimtarët me parapagim, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht ose

nëpërmjet SMS/ telefonatë si në pikën 'i' më sipër.

iii) Për kryerjen e ndryshimeve në Kontratë me qëllim ndryshimin e shërbimeve të ofruara/përfituara, të mënyrës së tarifimit, si dhe të kohëzgjatjes së Kontratës, kur vullneti i palëve është shprehur me mjete të qëndrueshme, përfshirë këtu përmes bisedave telefonike të regjistruara me Shërbimin e Kujdesit të Klientit, konfirmimit përmes postës elektronike, si dhe aplikacioneve dixhitale. Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë heqjen dorë nga këto ndryshime dhe rikthimin e marrëdhënies kontraktore në gjendjen e mëparshme, brenda një afati prej 14 ditësh nga data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve, pa qënë subjekt i ndonjë penaliteti përveç përmbushjes së detyrimeve financiare që përkojnë me periudhën gjatë të cilës ka përfutur shërbimin përkatës. Përmirësimi i shërbimeve për pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të aplikohen nga ONE Albania pa qënë nevoja e njoftimit.

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

v) Në rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim ONE Albania, sipas pikës 20.4, 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 (të një amendamenti apo kontratës së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

20.4 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të përgjithshme të kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 20.3, pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zëvendësimin e kontratës dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar ONE Albania me shkrim, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Në këtë rast pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet pa penalitet për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar.

## 21. Ligji i Zbatueshëm dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

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

përputhje me dispozitat e Kodit të Procedurës Civile të Republikës së Shqipërisë.

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

21.3 ONE Albania duhet t'i mundësojë pajtimtarit paraqitjen e një Ankese apo të një kërkesë sipas udhëzimeve të përcaktuara në Aneksin 2, pjesë përbërëse dhe e pandashme e kësaj Kontrate, të pasqyruar në linkun: [https://www.one.al/formulare\\_pajtimi](https://www.one.al/formulare_pajtimi).

21.4 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 për **pajtimtarët me paspagim dhe hibrid**; ose

b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.

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

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

21.7 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.

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

- në rast përdorimi të keq të shërbimeve nga pajtimtari;
- në rast parametrash të gabuar të aparatit celular dhe aksesorëve të tij;

- në rast të keqpërdorimit të kartës SIM;
- në rast të mospërbushjes së detyrimeve të pajtimtarit;
- në rast të transmetimeve të sinjaleve radio-elektrike të ndikuara nga detyrimet ose kufizimet e normave teknike të imponuara ONE Albania prej autoriteteve rregullatore kompetente;
- në rast të çrregullimeve ose ndërprerjeve që nuk janë vepër direkte e ONE Albania;
- në rast të çrregullimeve dhe/ose mungesës së disponibilitetit total ose të pjesshme dhe/ose ndërprerjes të të gjithë ose vetëm të një pjese të shërbimeve të propozuara në rrjetet e komunikimeve elektronike publike GSM/GPRS të ofruara dhe të shfrytëzuara nga operatorë të tretë;
- në rast forcash madhore.

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

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

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

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

## 22. Amendimi i Kontratës

22.1 Amendimi i Kontratës së pajtimit do të behet nëpërmjet miratimit me shkrim/mjete të qëndrueshme dhe nënshkrimit/konfirmimit të Palëve.

## 23 Njohja e Kushteve të Përgjithshme nga Pajtimtari

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