



KONTRATE PAJTIMI PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET

Nr. Kontrate _____

Datë ___/___/2020

Tipi i kontratës Familjare

E lidhur midis:

Operatorit NISATEL shpk , person juridik i regjistruar me Vendimin Nr.26979, datë 17/01/2002, të Gjyqates së Rrethit Vlorë me seli Kulla I-rë, Rrethi Skelë, Kati II, Vlorë, me NIPT K96418201P, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm VKD 573, date 26.12.2008 qe me poshte do te quhet Operator qe perfaqesohet nga Z. _____ dhe

Personit Fizik Z./Znj. _____ qe ne kontrate do te quhet perdorues me kushtet e me poshtme:

Nr. ID :

Adresa e Klientit :

Numër Kontakti :

1. Objekti i kontratës

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori Nisatel nëpërmjet rrjetit të tij të Komunikimeve Elektronike.

2. Baza Ligjore

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;

Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;

Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;

Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republikën e Shqipërisë.

3. Përkufizime

a) Operatori është NISATEL sh.p.k person juridik i regjistruar me Vendimin nr. 26979, date 17/01/2002, të Gjyqates së Rrethit Vlore, me seli Kulla e Pare, Rrethi Skele, Kati II, Vlore, me NIPT K26330201T, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm VKD 573, datë 26.12.2008.

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

c)Shërbim: është lidhja e Përdoruesit në rrjetin e internetit të ofruar nga Operatori;

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

d)Pajisje Fundore: janë të gjitha pajisjet e instaluar nga Operatori në mjediset e Përdoruesit, për të kryer lidhjen me rrjetin e Internetit;

dh) Sistem: është një kompjuter i vetëm, një grup kompjuterash, një router, një rrjet me dalje WAN, apo dhe çdo pajisje informatike e shfrytëzuar nga Përdoruesi e cila lidhet me rrjetin e Internetit.

e)Parim i Përdorimit të Drejte te Rrjetit: Ky parim synon të sigurojë përdorimin e përshtatshëm të lidhjes në grup sipas nevojave të të gjithë përdoruesve, duke shmangur përdorimin e linjës familjare për rishitjen ose biznese të cilat kërkojnë trafik të rënduar në rrjet dhe për të siguruar eksperiencë më të mire për përdoruesit familjarë. Realizimi i këtij parimi nënkupton ndërhyrjen direkte të Operatorit në rast se Përdoruesi përdor kapacitete më të mëdha se kapaciteti i arsyeshëm (si p.sh 100 GB në muaj), duke cënuar cilësinë e shërbimit të përdoruesve të tjerë sidomos në periudhat e pikut.

4.Tarifat dhe shërbimet

a)Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga pajtimtari, paraqiten ne Aneksin 1 të kesaj kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve;

b)Tarifat e Shërbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave te ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

5.Afati i Kontratës së Shërbimit

Afati i kontratës është sipas Aneks 1 bashkëlidhur dhe ajo rinovohet automatikisht me të njëjtin afat deri në një njoftim me shkrim nga palët 30 ditë para për zgjidhjen e kontratës .

6. Menyra e Pagesës

a) Tarifa e Instalimit Fillestar paguhet në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 8/g.

b) Çmimi mujor i shërbimit parapaguhet në fillim të periudhës 1 mujore dhe rinovohet automatikisht çdo muaj deri në perfundim të kontrates.

I. Në përputhje me nenin 13/3 të ligjit 7928, dt. 27.04.1995 "Për tatimin mbi vlerën e shtuar" të ndryshuar, Operatori do t'i dorëzojë fakturën Përdoruesit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura do të përmbajë: Çmimin e shërbimit, mënyrën e pagesës, vlerën e TVSH-së, numrat e kontaktit të Operatorit për informacion në lidhje me fakturën. Në rast se Përdoruesi nuk paguan çmimin mujor të shërbimit, deri në afatin përkatës, Operatori do të kryejë ndërprerjen e shërbimit.

II. Në qoftë se Përdoruesi nuk kryhen pagesën e prapambetur brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

III. Pagesa kryhet: me para në dorë në kasat e Operatorit; në numrat e llogarisë bankare të Operatorit në monedhë Lekë ose në monedhë Euro.

c) Në çmimin e shërbimit përfshihet edhe Tatimi mbi Vlerën e Shtuar në masën 20%. Në rast të ndryshimit të vlerës së këtij tatimi, kjo do të pasqyrohet në fakturën e shërbimit. Shuma e paguar më tepër nga data e faturimit deri në datën e marrjes së shërbimit, do të zbriten nga faturimi pasardhës.

ç) Shumat e paguara nga Përdoruesi nuk kthehen. Përdoruesi mund të paraqesë një kërkesë me shkrim ose e mail për shtyrjen e periudhës së shërbimit deri në gjashtë muaj. Në këtë rast, shuma e paguar prej tij do të jetë e vlefshme për periudhën e ardhshme kur do të kërkohej shërbimi. Shërbimi do të nderpritet jo më vonë se dy ditë pune prej ditës në të cilën kërkohej ndërprerja e shërbimit. Riaktivizimi i shërbimit do të kryhet jo më vonë se dy ditë pune prej datës kur kërkohej riaktivizimi.

d) Kur Përdoruesi nuk paguan për një periudhë 6 mujore të pandërprerë, kontrata mbaron automatikisht. Në qoftëse Përdoruesi, me kalimin e këtij afati kërkon të riaktivizojë shërbimin, duhet të paguajë koston e instalimit. Në rastin kur Përdoruesi ka kredi të mbetur në llogarinë e Operatorit, kjo do të konsiderohet si pagesë e pjesëshme e koston së instalimit për riaktivizimin e shërbimit.

dh) Nëse Përdoruesi me kalimin e një afati të caktuar gjatë të cilit nuk ka paguar shërbimin, kërkon të riaktivizojë atë, atëherë marrëdhënia kontraktore ndërmjet tij dhe Operatorit do të rregullohet sipas kontratës tip të shërbimit të internetit që është në fuqi në datën e kërkesës për riaktivizimin e shërbimit.

e) Në rast të rritjes së tarifave, njoftimi për rritjen e tyre do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Përdoruesi ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

ë) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

f) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

7. Detyrimet e Përdoruesit

a) Përdoruesi detyrohet të paguajë Tarifën e Instalimit Fillestar dhe çmimin mujor të shërbimit në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj Kontrate Shërbimi.

b) Përdoruesi detyrohet të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të venë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve. Përdoruesi është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar.

c) Përdoruesi duhet të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit. Përdoruesit i ndalohej t'ia bëjë të njohur këto të dhëna edhe punonjësve të Operatorit, me përjashtim të punonjësve të autorizuar prej drejtorit të shoqërisë. Në të kundërt, Operatori do të ndërpresë shërbimin. Nëse një shkelje e tillë kryhet më shumë se një herë, Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme.

ç) Përdoruesi detyrohet që nga shërbimi i ofruar të mos dërgojë te të tretët mesazhe me përmbajtje shqetësuese, kërcënuese, denigruese ose persekutuese, si dhe mesazhet e kategorizuara si SPAM.

d) Përdoruesi detyrohet të zbatojë me përpikmëri parimin e Përdorimit të Drejtë të Rrjetit në të kundërt Operatori ka të drejtë të kufizojë aksesin për ditët e mbetura të muajit përkatës.

dh) Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e pajisjeve, vetëm në rast se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit. Operatori nuk suporton dhe nuk konfiguron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.

e) Përdoruesit i ndalohej rreptësisht të rishesë apo të transferojë tek të tretët shërbimin e kontraktuar. Në rast se Operatori evidenton këtë gjë, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme këtë Kontratë Shërbimi. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

ë) Përdoruesi detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi.

f) Përdoruesi duhet të jetë i pajisur me një dokument identifikimi në lidhjen e kontratës dhe në rastin e ndryshimit të kontratës së shërbimit duhet të paraqesë edhe kontratën e mëparshme.

g) Në rast se Operatori evidenton që Përdoruesi ka lidhur kontratën e shërbimit për njerën nga variantet e paketës familjare, kur duhej

të kishte lidhur kontratën e shërbimit për biznes, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin e Internetit. N.q.s Përdoruesi brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh nuk paraqitet për të lidhur kontratën për një ndër paketat biznes, Operatori ka të drejtë të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme kontratën. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

8.Detyrimet e Operatorit

a) Operatori kryen instalimin e pajisjes (modem ADSL, modem fibre, modem wireless) në ambientet e Përdoruesit. Operatori nuk merr përsipër ndërtimin e rrjetit të brendshëm për shpërndarjen e shërbimit në ambientet e Përdoruesit. Operatori ka të drejtë të ofrojë shërbimin e internetit edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllore apo me fiber të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike.

b) Operatori detyrohet të ofrojë shërbimin e Internetit 24 orë në ditë, sipas standardeve dhe specifikimeve teknike të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi. Operatori mund të ndërpresë dhënien e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Pajtimtarin:

- të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;

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

b.1 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Përdoruesin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

- përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

c) Operatori ofron shërbim Help Desk gjatë shtatë ditëve të javës sipas Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit dhe Udhëzuesit të Zgjidhjes së Ankesave bashkangjitur kësaj kontrate. Help Desk është njësi e Operatorit që kryen regjistrimin e ankesave të klientëve. Afati i Marrëveshjes së Shërbimit për nivelin 1 dhe 2 fillon pas regjistrimit të ankesës së Përdoruesit në Help Desk. Marrëveshja e Shërbimit të Nivelit 3 përfiton suport aktiv. Përfitimi i shërbimit dhe demshperblimi i klientit bëhet në bazë të Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit.

ç) Operatori i siguron Përdoruesit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar:

-pa pagesë, kur suportu teknik kryhet nëpërmjet telefonit. Në këtë rast, Përdoruesi është i detyruar të bashkëpunojë me Operatorin për evidentimin e llojit të problemit. Në qoftëse Përdoruesi nuk bashkëpunon, nuk kryen veprimet e kërkuara nga Operatori, mban të fikura pajisjet, apo kryen veprime të tjera që vështirësojnë apo pengojnë evidentimin e problemit, atëherë Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e tij tej afatit të përcaktuar në Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit të kontraktuar dhe Përdoruesi nuk ka të drejtë të kërkojë kompensim.

- me pagesë, kur suportu teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit. Pagesa do të përcaktohet rast pas rasti, në bazë të kohës së punës së kryer prej inxhinierëve dhe shpenzimeve të transportit. Kjo pagesë duhet të kryhet nga përdoruesi brenda 30 ditëve nga data e faturimit, në të kundërt çmimi që ka paguar Përdoruesi për shërbimin e internetit do të përdoret për llogari të shlyerjes së pagesës së sipërpërmëndur.

d) Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

dh) Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshperblimin për shërbimin e munguar.

e) Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% të tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilesie/vonesë riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës fikse (me TVSH).

ë) Operatori detyrohet të shqyrtojë çdo kërkesë ose ankesë të përdoruesit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarrëveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të përcaktuara në këtë kontratë shërbimi, brenda 15 ditëve nga data e marrjes së ankesës prej Përdoruesit. Përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet AKEP dhe Gjykatës, nëse nuk është dakord me vendimin e marrë nga Operatori.

f) Operatori garanton se nuk do të çënoje lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit. Operatori merr përsipër që të pajisë përdoruesin me një adresë e mail-i me prapashtesë Përdoruesi @_____.al. Nëpërmjet kësaj adrese e mail-i, Operatori do të njoftojë përdoruesin për zbatimin e kushteve të kontratës dhe për gjithçka ka lidhje me shërbimin e ofruar. Operatori nuk mban përgjegjësi nëse përdoruesi nuk informohet për njoftimet e dërguara nëpërmjet kësaj adrese e mail-i.

g) Operatori merr përsipër ofrimin e shërbimit tek përdoruesi brenda 14 ditëve pune nga nënshkrimi i kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Përdoruesi. Në rast se Operatori e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Përdoruesi, kontrata anulohet dhe Përdoruesit do t'i kthehet pagesa e kryer.

gj) Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload" (nese ka te tille) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.

h) T'i japë pajtimtarit informacionin të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

I. Informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promociionale apo speciale si zbritjet e tarifave, duke specifikuar

midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.

II. Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh. sekonda, interval kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen.

III. Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur

IV. Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

9. Siguria e shërbimit

a) Operatori, në rastet kur është e nevojshme, do të zbatojë masat teknike dhe organizative për të realizuar sigurinë e shërbimit.

b) Operatori do të informojë Përdoruesin për një rrezik të veçantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga Përdoruesi, si dhe kostot e mundshme, që duhet të mbulohen nga Përdoruesi, nëse rreziku që mund të ndodhë është jashtë masave, që mund të marrë Sipërmarrësi.

c) Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si psh: hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

10. Veprimi i Forcës Madhore

a) Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj përdoruesit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore. Forcë Madhore konsiderohen: lufta, sabotimi, fatkeqësitë natyrore, tërmetet, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo veper tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.

b) Pavarësisht nga veprimi i Forcës Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë.

11. Ndryshimi kushteve të Kontratës së Shërbimit

a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.

b) Përdoruesi ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paraqitur në zyrat e operatorit para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

c) Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Përdoruesi ka në bazë të kontratës së vjetër.

12. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Përdoruesit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

13. Hartimi i Kontratës së Shërbimit

Kjo kontratë Shërbimi hartohet në gjuhën shqipe në katër kopje me vlerë juridike të njëjtë nga të cilat një e mban Përdoruesi dhe tre Operatori.

14. Hyrja në fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.

Operatori

(emer – mbiemer i perfaqesuesit te autorizuar)

Pajtimtari

(emer mbiemer)



Një miqësi e bukur që zgjat...

Datë ____/____/2019

ANEKSI 1 TARIFA DHE SHËRBIME

1. Pajtimtari zgjedh një nga paketat me të dhënat e mëposhtme:

Paketa

SHËRBIME	Shpejtësi	Paketa Tv	Vlera mujore
INTERNET + TV			

Shënim: Tarifat e mësipërme përfshijnë TVSH

Vlera totale e kontratës _____ Lekë

IP: Dinamike

Statike

TEKNOLOGJIA:

ADSL

VDSL

FO

2. Instalimi i shërbimit dhe pajisjet:

2.1 Instalimi i shërbimit për produktet e këtij aneksi do të jetë me pagesë vetëm për instalimin fillestar të këtyre shërbimeve dhe nuk do të jetë i aplikueshëm për ndryshime të produkteve të këtij aneksi. Tarifa e instalimit përcaktohen në vijim:

a. Tarifa e instalimit për paketat që përmbajnë vetëm internet është _____ lekë.

b. Tarifa e instalimit për paketat INT+TV është _____ lekë.

2.2 Pajtimtari merr pajisjet:

_____ Vlera (_____) lekë

_____ Vlera (_____) lekë

_____ Vlera (_____) lekë

3. Aktivizimi dhe afati fillestar i paketës - Pajisjet

Paketa e përzgjedhur në këtë Aneks, do të aktivizohet brenda 14 ditëve pune pas nënshkrimit të këtij Aneksi.

3.1 Afati

• 12 MUJOR

• 24 MUJOR

3.2 Në rast se Pajtimtari kërkon zgjidhjen e kontratës para përfundimit të afatit të saj, detyrohet:

• të paguajë vlerën e mbetur te kontrates

3.3 Pajtimtari merr pajisjen

• Në pronësi

• Në përdorim

3.4. Penalitet

- Në rastin kur pajisja i jepet në përdorim Pajtimtarit, në përfundimit të Kontratës, Pajtimtari duhet t'a kthejë brenda 5 ditëve nga përfundimi i kontratës. Në rast të kundërt, nëse Pajtimtari nuk e kthen pajisjen, atëherë do të paguajë vlerën e pajisjes, si parashikohet në kontratë dhe në këtë aneks.
- Në rast të dëmtimit të pajisjes, Pajtimtari detyrohet të blejë pajisjen me vlerën e plotë.
- Në rast të zgjidhjes së Kontratës para përfundimit të afatit, kur pajisja/et është dhënë në përdorim, abonenti duhet të paguajë vlerën e pajisjes/ve.
- Pajtimtarët në rast se ndryshojnë paketë dhe teknologjinë e shërbimit, marrin pajisjen përkatëse duke paguar vlerën e saj.

4. Faturimi dhe pagesa

4.1 Faturimi për paketën e përzgjedhur bëhet me parapagim. Pagesa duhet të bëhet brenda afatit të përfundimit të muajit aktual.

4.2 Tarifa e instalimit të shërbimit do të faturohet me faturën e muajit të parë të shërbimit.

OPERATORI

PAJTIMTARI

ANEKSI 2
MARRËVESHJE E NIVELIT TË SHËRBIMIT

Emërtimi	Karakteristika	Shpjegime
Periudha e gadishmërisë	24/7	Koha gjatë së cilës Operatori do të trajtojë çështjen e njoftuar nga Përdoruesi
Koha e përgjigjies	Brenda 20 minutave	Koha maksimale gjatë së cilës do të kryhet përcaktimi i problemit dhe do të vendoset afati i përafërt i zgjidhjes së tij.
Koha e zgjidhjes së problemit	Brenda 3 ditëve	Koha maksimale gjatë së cilës do të zgjidhet problemi i njoftuar. Ky afat nuk përfshin kohën e transportit, pengesat e forcave madhore, defektet e pergjithshme në rrjet dhe vonesat e shkaktuara nga Përdoruesi.
Suporti aktiv	I përfshirë	Operatori do të mbajë në monitorim 24/7 linjën e Përdoruesit dhe do të njoftojë menjëherë mbi çdo problem të mundshëm.

UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten :

- Per “Difekte teknike” dhe “Asistence teknike”
Numrat 033400001/033405011 E-mail: suport@nisatel.al
- Financa 033405002 E-mail: financa@nisatel.al
- Marketingu 033405006 E-mail: marketingu@nisatel.al
- Nepermjet sporteveve Operator ku merret deklarim shkresor per ankesen.
- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

1. Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike për shërbimin” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh);
2. Ankesat e Pajtimtarit të lidhura me shumën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilësinë e shërbimit të ofruar i dërgohen Ofruesit të Shërbimit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës apo nga ofrimi i shërbimit. Ofruesi i Shërbimit detyrohet të trajtojë ankesën brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike të marrjes së saj me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit. Mjetet e komunikimit të Pajtimtarit dhe Ofruesit të Shërbimit janë: Postë; Telefon; Online.
3. Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar:
 - a) AKEP- it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29;
 - b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
4. Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.