

**KONTRATË PAJTIMI**

Data: / / 2022

Kjo kontratë lidhet ndërmjet:

**Sipërmarrësit:** Ervis Çina (person fizik) me Nipt: **L43715401L**, Operator i Autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare për Ofrimin e Shërbimit Internet, i cili më poshtë do të quhet OPERATOR me seli në adresën: Lgji Qëndër, Rr Myzeqari, Godina nr 77, Gorre, Kolonjë, Lushnje.

**Pajtimtarit** Z/Znj \_\_\_\_\_, me dokument identifikimi Nr \_\_\_\_\_  
 NrTelefoni: \_\_\_\_\_  
 Adresa : \_\_\_\_\_

**Kategoria e Pajtimtarit:**

Familjar       Institucion       Biznes       Tjetër

**KUSHTE TË KONTRATËS****Neni 1 Objekti i Kontratës**

Përdorimi nga Pajtimtari i Shërbimit të Internetit, i ofruar nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike në përputhje me përcaktimet e neneve të kësaj Kontrate Pajtimi dhe me specifikimet e dhëna në aneks.

**Neni 2 Tarifat dhe shërbimet e ofruara**

Shërbimet, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifat e ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Anekset e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve. Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar.

**Neni 3 Kohëzgjatja e kontratës**

Në momentin e nënshkimit të kontratës nga të dy palët ajo do të jetë në fuqi për 12 muaj. Pajtimtari mund ta ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanshme pas përfundimit të afatit prej 12 muajsh, duke njoftuar me shkrim operatorin 30 ditë përpara.

**Neni 4 Të drejtat dhe detyrimet e operatorit**

4.1. Ti ofrojë klientit shërbim të vazhdueshëm, me cilësi dhe të sigurt 24 orë në ditë, në 7 ditë të javës, përveç rasteve të parashikuara në këto Terma të Përgjithshme dhe në rastet e forcave madhore: Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit të internetit brenda 2 ditëve punë nga data e nënshkrimit të kontratës.

4.2 Operatori merr përsipër të realizojë instalimin e pajisjeve pa pagesë ku do të përfshihen: shtrimi i fibrës optike, instalim i paisjeve të internetit (sipas rastit), të kryejë lidhjen me kabull rrjeti të pajisjeve të pajtimtarit

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

4.6 T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë: informacion të plotë, për paketat tarifore dhe





- 4.5. Ofertat promovionale si zbritjet e tarifave, përdorim i internetit, duke specifikuar afatet
- 4.6. Kohre të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifata e aplikuarat.
- 4.7. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 2(dy) ditëve punë.
- 4.8. Merr përsipër riparimin e defekteve teknike brenda 2 ditëve kalendarike, nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të operatorit gjithashtu edhe sipas mundësisve teknike ekzistuese sipas Aneksit nr 3 "Udhëzues për zgjidhjen e ankesave". Operatori nuk mban përgjegjësi për dëmtimet nga të tretët që sjellin mosfunksionimin e shërbimit pavarësisht kohëzgjatjes.
- 4.9. Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzet e katër) orëve, nga momenti që Pajtimtari kashlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- 4.10. Ofruesi Shërbimit ka detyrimin që në cdo kohë të kryejë kontrollet e nevojshme për përdorimin e lidhjes nga Klienti.
- 4.11. Ofruesi i Shërbimit i ofron pa pagesë Përdoruesit suport teknik për 24 orë për 7 ditë të javës.
- 4.12 Të njoftojë nëpërmejet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, cdo ndryshim të tarifave, të shërbimeve, jo me vonë se 7 ditë kalendarike, jo me pak se 3 ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.
- 4.13. Pas kërkesës nga pajtimtari nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm për ndryshimin e paketës, operatorit i lind detyrimi të ndryshojë paketën e shërbimit kundrejt pranimin të kushteve sipas kësaj kontrate. Kalimi në një plan tarifor i ndryshëm nga ai ekzistuesi do të zbatohet ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 4.14. Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.
- 4.15. Të njoftojë pajtimtarin për modifikime (sms, call center) të kësaj kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- 4.16. Të pregatisë kontraten dhe gjithë elementët e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 4.17. Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin sipas termave dhe kushteve të rëna dakort në anekset e kontrats së pajtimit.
- 4.18. Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit të internetit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 4.19. Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.
- 4.20. Sipas kërkesës së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të internetit të ofruar nga sipërmarrës të tjerë nëse kanë kontratë /marrveshje me operatorin.
- 4.21. Operatori ka të drejtë të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori.
- 4.22. Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë të paktën 30 (tridhjet) dite përpa 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;



**ERVIS ÇINA**  
 NIPT : L 43715401 L  
 LUSHNJE - ALBANIA



4.23. Operatori është i detyruar t'i dërgojë faturën pajtimtarit me paspagim. Nëse pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, sipërmarrësi është i detyruar t'i dërgojë pajtimtarit një njoftim me sms ose telefonat duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore.

4.24. Operatori nuk do të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra nëse konstatohen këto shkelje të 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.

4.25. Nëse pajtimtari kundërshton shumën e faturuar, sipërmarrësi nuk do të veprojë sipas pikës 1 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.

4.26. Operatori ka të drejtë të aplikojë automatikisht uljen e tarifës për shërbimin përkatës të zgjedhur nga pajtimtari në paketën e kontratës.

4.27. Cdo ndryshim publikohet në faqen zyrtare të operatorit [www.infinityisp.al](http://www.infinityisp.al) jo më vonë se 30 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.

4.28. Të mos vendosë detyrim financiar nqs ndërprerja e shërbimit ka ndodhur për shkak të gabimeve të operatorit.

4.29. Operatori ka detyrimin që në faqen zyrtare të tij [www.infinityisp.al](http://www.infinityisp.al) të ofrojë një instrument matjeje të shpejtesisë së aksesit në internet për pajtimtarin. Matësi i shpejtesisë orfron mundësinë për të matur Download speed ne Mbps dhe kbps (shpejtesia e shkarkimit) dhe Upload speed Mbps dhe kbps (shpejtesia e ngarkimit). Latency (vonesen e lidhejs ne milisekonda).

4.30. Operatori ka detyrimin të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet telefonit me sms ose call center, në faqen e tij zyrtare ose në pikat e shitjes:

a) për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar gjatë punimeve dhe riparimeve në rrjet, provave të planifikuara duke përcaktuar ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjeve jo më vonë se 24 orë përpara përfundimit efektiv të tij; b) për kufizime në ndërprerjen e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtezakonshme, fatkeqsive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombetare, por megjithatë operatori ka përgjegjësinë të normalizojë gjëndjen sa më shpejtë të jetë e mundur.

4.31. Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim bëhet të paktën 48 ore me parë, në rast të një përmiresimi të rrjetit; sa më shpejt të jetë e mundur, por jo me vonë se 48 ore.

4.32. Operatori detyrohet të pranojë ankesat e pajtimtareve me shkrim dhe tu kthejë përgjigje brenda afateve të përcaktuara në rregulloren e AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjeve.

4.33. Operatori i shërbimit do të hartojë një format të përshtatshëm Braille, Large Print, ose një format audio, për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së pajtimtarit.

4.34. Operatori i shërbimit do t'i japë përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo pajtimtar të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim urgjent.

4.35. Operatori do të kufizojë aksesin në shërbimet e tij dhe/ose do ta ndërpresë lidhjen e pajtimtarit, apo mund të ndërpresin kontratën me pajtimtarin vetëm në rast se pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përcaktuara në këtë kontratë.

4.36. Operatori ka të drejtë të lidhë Kontrata në distancë/online duke respektuar Ligjin 10128/2009 "Për tregtinë elektronike" dhe Ligjin 9880/2008 "Për nënshkrimin elektronik" etj.



### **Neni 5. Të drejtat dhe detyrimet e pajtimtarit**

- 5.1. Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë.
- 5.2. Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar. Të mos përdorë dhe mos transferojë shërbimin në palët e treta.
- 5.3. Pajtimtari është i detyruar të mirëmbajë pajisjet në selinë e tij dhe të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atq qw I duhen Operatorit.
- 5.4. Të përdorë pakufizim shërbimin e internetit në përputhje me termat e kësaj kontrate.
- 5.5. Të kërkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtesisë së transmetimit apo të adresës (vendndodhjes), për të cilat palët bien dakort.
- 5.6. Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme sipas afateve të përcaktuara. Të kërkojë me shkrim anulimin e kontratës kur nuk është dakort me ndryshimet e kushteve të kontratës që ka bërë operatori përpara afatit të hyrjes në fuqi të tyre.
- 5.7. Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.
- 5.8. Pajtimtari ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek operatori për kushtet kontraktore të tilla si fatura dhe cilësia e shërbimit të ofruar .
- 5.9. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim. Ankesa duhet të paraqitet: a) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
- 5.10. Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimin e ofruar ose për cilësinë e tij, dhe pas verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen, me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës nga pajtimtari.
- 5.11. Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit, pajtimtari mund të fillojë një procedurë në AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas nenit 120/1 të këtij ligji, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.

### **Neni 6 Faturimi**

Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë 1 (një) mujore ose 12 mujore sipas kërkesës të Pajtimtarit në momentin e nënshkrimit të Kontratës dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate. Kur pajtimtari zgjedh që të paguaj shërbimin në baze muajore, faturimi i pajtimtarit do të përfshihet çdo muaj në faturën e shërbimit të ofrimit të internetit. Kur Pajtimtari zgjedh që të bëjë pagesën e plotë të shërbimit për 12 muaj kjo pagesë do të përfshihet në faturimin e pajtimtarit me bazë vjetore.

### **Neni 7 Mënyra e pagesës**

Pagesa e detyrimeve financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhet në bazë të aneksit nr 1. Afati i pagesës duhet kryer jo më vonë se data 30 / 31 e muajit për të cilin shërbimi është faturuar pranë dyqanit të operatorit.

### **Neni 8 Zgjidhja e kontratës**

- 8.1. Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët
- 8.2. Kjo Kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.





8.3. Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë. Operatori do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjeherë më vonë se 30(tridhjet) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e pajtimtarit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.

8.4. Në rastin kur pajtimtari shpreh vullnetin për vazhdimin e kontratës ajo kthehet në një kontratë me afat të pacaktuar. Pajtimtari gëzon të drejtën për ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në çdo kohë, me një njoftim 30 ditor kundrejt sipërmarrësit.

8.5. Nëse pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja të njoftuara nga sipërmarrësi i shërbimeve të komunikimeve elektronike sipas procedurës dhe afateve të vendosura në këtë kontratë, ai ka të drejtën për tu tërhequr nga kontrata pa asnjë penalitet.

8.6. Në rast se pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar kontratën, sipërmarrësi ka detyrim të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj.

8.7. Operatori duhet të njoftojë dhe të informojë pajtimtarin, në mënyrë që qartë në lidhje me:

- a. datën minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar.
- b. Paketën e shërbimit internet dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në paketën e shërbimit dhe tarifën.

8.8. Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, sipërmarrësi ka të drejtë të vendosë penaltet tek pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar

8.9. Penaliteti nuk duhet të tejkalojë shumën e detyrimit për pajtimin mujor të muajve të mbetur.

8.10. Në rast zgjidhjeje të Kontratës për shkak të mos shlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë një Kontratë tjetër me operatorin pa shlyer më parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagesën e detyrimeve të pashlyera

### **Neni 9 Zgjidhja e mosmarrveshjeve**

Mosmarrveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin në Aneksin nr 3 të kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrveshjen me mirëkuptim, secila mund ti drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

### **Neni 10 Forcat madhore**

Asnjë nga palët nuk mban përgjegjësi për mosekzekutimin e plotë ose të pjesshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë kur kjo gjë ka ardhur si pasojë e forcave madhore, sipas parashikimeve të ligjit. Në këtë rast palët, me miratim të përbashkët, mund të caktojnë një afat tjetër të arsyeshëm për ekezekutimin e mëtejshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë.

### **BAZA LIGJORE**

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të :

Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 i ndryshuar “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar;

Ligji Nr.9902 datë 17.04.2008“Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” i ndryshuar;



Ligjit Nr.9887 datë 10.03.2008“Për Mbrojtjen e Dhënave Personale” i ndryshuar;  
 Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.  
 Rregullore Nr 49/2021 “Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.  
 Ligjit nr.107/2015, datë 01.10.2015, “Për identifikimin elektronik dhe dhe shërbimet e besuara”  
 Kjo kontratë përpilohet në 2 (dy) kopje identike dhe administrohet nga secila palë.  
 Me anë të këtij nënshkrimi vërtetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kësaj kontrate.

**Ofruesi i Shërbimit:**  
 (Emër, mbiemër,firmë,vulë )

Ervis Çina



**Pajtimtari:**  
 ( Emër, mbiemër, firmë)

\_\_\_\_\_

*[Faint, illegible text and stamp at the bottom right of the page]*

**ANEKSI NR.1****Shërbimet dhe Tarifat**

Tabela e shërbimeve dhe tarifave për shërbimin internet:

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimi bazë i ofruar nga Operatori dhe i zgjedhur nga pajtimtari, tarifatat përkatëse të shërbimit, mënyra e tarifimit dhe parametrat teknikë dhe cilësorë të shërbimit.

Shërbimi internet: **Paketa Standart**

CIR minimal: **10 Mbps**

Shpejtësia e lidhjes: **30 Mbps** Doënload dhe **5 Mbps** Upload.

Tarifa mujore: **1 000 leke**

Tarifa e abonimit: 0

Tarifa e instalimit: 0

**Ofruesi i shërbimit:**

(Emër/ mbiemër /firmë)

Ervis Gina

**Pajtimtari:**

(Emër/mbiemër /firmë)

\_\_\_\_\_





**ANEKSI NR. 2****Lloji dhe kushtet mbi përdorimin e pajisjeve**

Bazuar në Ligjin Nr.9918 Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar dhe Rregulloren Nr. 31 “Mbi termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit”, datë 26.12.2013, ky aneks i bashkangjitet kontratës tip të pajtimtarit dhe përcakton kushtet në lidhje me përdorimin e pajisjeve.

Pajisja/pajisjet fundore që disponin abonenti :

- ANTENE**
- Onu **GPON (pajisje fibre)**
- Onu **EPon (pajisje fibre)**
- Onu **XPON (pajisje fibre)**
- WIRELESS**

Ofruesi i shërbimit i jep në përdorim Pajtimtarit pajisjet pa pagesë(në përdorim) përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Me përfundimin e kontratës pajisjet do të mbeten në pronësi të ofruesit të shërbimit dhe do të kthehen këtij të fundit në momentin e zgjidhjes së kësaj kontrate.

Pajtimtari do i përdorë pajisjet vetëm për qëllimin që i janë dhënë nga Ofruesi i Shërbimit duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara.

Në rast të konstatimit të defekteve pajtimtari do të njoftojë Ofruesin e Shërbimit, personat e të cilit janë të vetmit që mund ti hapin dhe kryejnë ndërhyrje në pajisje.

Me anë të këtij nënshkrimi vërtetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e këtij aneksi.

**Ofruesi i shërbimit:**

(Emër/mbiemër /firmë)

Ervis Çina

**Pajtimtari:**

(Emër/mbiemër /firmë)





### ANEKSI NR 3.

#### UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

Ankesat mund të paraqiten:

Nëpërmjet numrit 069 52 91 469 për “Asistencë teknike për shërbimin internet”.

Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme në adresën ku operatori ka selinë: Rruga “Llazar Gjermani” 01840037; Nd 81; H.1; Kolonje; Gorre ; 9019 ; Lushnje

Nëpërmjet e mail në adresën: [ervis\\_cina@hotmail.com](mailto:ervis_cina@hotmail.com)

Nëpërmjet rrjeteve sociale:

Whats App: 069 52 91 469

Viber: 069 52 91 469

<https://www.facebook.com/infinityisp>

Afati i paraqitjes së ankesave:

- a) Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistencë teknike për shërbimin internet” paraqiten në cdo kohë (shërbimi 24 orësh).
- b) Ankesat për faturim paraqiten brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës.
- c) Ankesa për cilësinë e shërbimit brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit.
- d) Ankesa për mosriparim të defekteve paraqitet menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të Kontratës.
- e) Ankesat e tjera, të cdo lloji qofshin paraqiten sa më parë.

2. Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.b, 2.c, është brenda 15 ditëve nga marrja e tyre.

3. Operatori mban një Regjistër të vecantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, dhe, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim, duke i dhënë secilës një numer refernce.

4. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrveshjeve, të ankohet në AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjes sipas rregullores së AKEP për zgjidhjen e mosmarrveshjes, ose ne gjykatë për vendimin e marrë nga Operatori.

