



INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR SHËRBIMIN E TELEFONISË SË LËVIZSHME

Ky informacion është e hartuar në zbatim të: Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar; Ligjit nr. 9902/2018 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar dhe akteve nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

VODAFONE është e autorizuar nga AKEP për ofrimin e rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.

INFORMACION IDENTIFIKUES TË SIPËRMARRËSIT TË SHËRBIMIT TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE

Emri: VODAFONE ALBANIA
Forma Ligjore: Shoqëri Aksionare
NIPT: K11715005L
Adresa: Autostrada Tirane-Durrës, Rr. “Pavarësia”, Nr.61, Kashar, Tiranë, Shqipëri
Nr kontakti: +35569140/149
Website: www.vodafone.al
Email: ecaresupport.al@vodafone.com

1. KONTRATA E PAJTIMIT DHE AFATI

- ☐ *Pajtimtar me Parapagim*
- ☐ *Pajtimtar me Paspagim*
- ☐ *Pajtimtar Hibrid*
- ☐ *Afat fillestar:*

12 muaj ☐ - 24 muaj ☐ - Sipas kërkesës/nevojës së Pajtimtarit ☐ muaj

2. TERMAT E PAGESËS DHE FATURIMI

Pajtimtar me parapagim është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim për shërbimet/paketat e ofruara (të veçanta dhe/ose të kombinuara me kohë komunikimi dhe/ose njësi interneti) nga Vodafone si: paketa mujore, javore, ditore, roaming përfiton.

Pajtimtar me paspagim është pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me paspagim të pagesës për shërbimet që përfiton. Pajtimtarit me paspagim i faturohet çdo muaj pagesa fikse mujore nga VODAFONE në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, si dhe të shërbimeve të tjera që ofrohen nga Vodafone dhe të cilat Pajtimtari i ka blerë gjatë muajit.

Pajtimtar Hibrid është pajtimtari që ka zgjedhur një mënyrë të kombinuar pagese me parapagim dhe paspagim në përputhje me listën e çmimeve të planit tarifor, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.

Për Pajtimtarët me paspagim dhe hibrid, Vodafone faturon shërbimet çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë.

Pajtimtari heq dorë në mënyrë të shprehur nga kundërshtimi i shumës që tregon fatura mujore, në rast se nuk ka bërë kundërshtim/ankesë me shkrim te Vodafone brenda afatit ligjor prej 15 ditësh nga momenti i dorëzimit të faturës.

Në rast se Pajtimtari nuk përmbush detyrimin e pagesës, Vodafone i lind e drejta të ndërpresë shërbimin e ofruar sipas kësaj Kontrate.



Pagesa mund të kryhet me **lekë në dorë “cash”** pranë pikave të shitjeve të VODAFONE; **me transfertë bankare**, ose nëpërmjet **Debitimit Direkt** nga llogaria e tij rrjedhëse.

Ndryshimet e cmimit sipas normës së Indeksit të Çmimeve të Konsumit (“IÇK”): IÇK është matësi i ndryshimit të nivelit të çmimeve të mallrave dhe shërbimeve të përdorura nga njësitë ekonomike familjare për konsum vetjak. Indeksi përdoret si matësi zyrtar i inflacionit në Shqipëri dhe publikohet nga INSTAT në faqen web <https://www.instat.gov.al/al/temat/%C3%A7mimet/indeksi-i-%C3%A7mimeve-t%C3%AB-konsumit/>.

Çdo muaj Prill vlera mujore e planit tarifor si dhe cdo pakete do të rritet me një vlerë të barabartë me normën e IÇK të publikuar në muajin Janar nga Instituti i Statistikave (INSTAT).

Pajtimtarët të cilët kanë rinovuar dhe/ose janë lidhur në rrjetin Vodafone për më pak se 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit dhe/ose afati i kontratës i përfundon për 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit, nuk do të preken nga ky ndryshim. Vodafone do të njoftojë Pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara aplikimit të ndryshimit. Për informacion më të detajuar vizitoni www.vodafone.al në seksionin e dedikuar për Indeksin e Çmimeve të Konsumit.

3. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E VODAFONE

- i mundëson Pajtimtarit **akses pa kufizim dhe pa tarifim në shërbimet e emergjencës**, dhe informacion për këto shërbime, sipas përcaktimeve ligjore dhe rregullatore në fuqi;
- mundëson **lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore** që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918/2008 dhe aktet nën ligjore të tij;
- **nuk vendos detyrim financiar për rilidhje** në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Vodafone;
- **përpiqet maksimalisht të japë shërbimet e saj 24 orë në ditë dhe për 365/6 ditë në vit**, me përjashtim të rasteve të Forcës Madhore ose rastit kur VODAFONE kryen riparime për mirëmbajtjen e rrjetit dhe mund të ndërpresë shërbimet për një afat kohor prej jo më shumë se 6 (gjashtë) orë në vit, e programuar në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime të Pajtimtarët, dhe duke i lajmëruar këta të fundit publikisht;
- **njofton** Pajtimtarin për çdo ndryshim tarife **brënda 30 ditëve** përpara hyrjes në fuqi;
- **informon pajtimtarin paraprakisht për ndërprerjet e planifikuara** për mirëmbajtjen e rrjetit;
- do të **rimbursojë Pajtimtarin për ditët e munguara të shërbimit**;
- **siguron konfidencialitetin e të dhënave personale** të Pajtimtarit, duke përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe përputhjen e të dhënave në përputhje me ligjin nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar;
- **rezervon të drejtën të mos kthejë pagesën e kryer** nëse pajtimtari zgjidh kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, pa shkaqe të arsyeshme;
- në varësi të produktit, rezervon **te drejtën e aplikimit** të Politikës së Përdorimit të Drejtë të shërbimit (**FUP – Fair Usage Policy**).

4. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT

- **mund të të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura** nëpërmjet një njoftimi/kërkese me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga VODAFONE, si për shembull aplikacion, e-mail, etj., duke respektuar kushtet dhe afatet e Kontratës;
- **mund të pezullojë përdorimin e shërbimeve** me dëshirën e tij pas paraqitjes së një njoftimi paraprak 10 (dhjetë) ditë kalendarike përpara datës së dëshiruar, kundrejt pagesës së tarifës së riaktivizimit në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim;
- **në raste të problemeve në ofrimin e Shërbimit për më shumë se 3 (tre) ditë**, nga data e njoftimit të tyre Pajtimtari mund të kërkojë ndërprerjen e kontratës;
- **do të përdorë Shërbimin, vetëm për nevojat e tij** dhe nuk mund ta shesë këtë Shërbim apo t’ia japë aksesin një tjetri, dhe as të lejojë lidhje paralele apo të tjetërsojë objektin e këtij Shërbimi (p.sh. shërbim publik të kufizuar, etj);



- **pranon që VODAFONE nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera;**
- **pranon që VODAFONE nuk mund të jetë përgjegjës për çdo ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe të shërbimit për shkaqe që nuk varen nga VODAFONE por diktohen nga palë të treta;**
- **pranon të kërkojë me shkrim zgjidhjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme vetëm për shkaqet e përcaktuara në Kontratë;**
- **pranon të informohet nga VODAFONE për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e Kontratës së Pajtimit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve;**
- **mund të anulojë Kontratën pa njoftim (paraparak) dhe pa asnjë detyrim, në rast se nuk është dakord me ndryshimin e kushteve të saj** (përfshirë rritjen e tarifave që nuk lidhen me aplikimin e normës IÇK). Në këto raste, Pajtimtari duhet të vërë në dijeni VODAFONE, duke depozituar një njoftim me shkrim. Zgjidhja e Kontratës nuk do të shkarkojë Pajtimtarin nga detyrimet që ai ka në bazë të Kontratës së vjetër;
- me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, i bëhet disponueshme **Faturën Përmbledhëse në format të përshtatshëm** për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille.

5. RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

VODAFONE detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të pajtimtarit në përputhje me kërkesat e legjislacionit në fuqi dhe kësaj kontrate. Më tepër informacion rreth mënyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale mund të gjeni në Rregulloren e Privatësisë të publikuar në faqen eeb të VODAFONE (<https://vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/>).

6. ZGJIDHJA E KONTRATËS, PENALITETI DHE ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

VODAFONE ka të drejtë të zgjidhë kontratën e pajtimit menjëherë në rastet kur:

- Pajtimtari kryen **kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme** në lidhje me detyrimet kontraktuale dhe/ose Termat e Përgjithshme.
- Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e **veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit** dhe dhënien e shërbimeve

Për Pajtimtarin me paspagim dhe hibrid:

- **nuk paguan detyrimet pas kalimit të afatit prej 2 (dy) muajsh** nga data e përcaktuar në faturë.
- **Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likuidohet, 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;

Përveç sa më sipër, në rastin e Kontratës me afat të pacaktuar, VODAFONE mund të zgjidhë Kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.

PAJTIMTARI ka të drejtë të zgjidhë kontratën:

- **brenda afatit 30 ditor të njoftimit,** nuk është dakord me rritjen e tarifave të planit tarifar të ofruar pa njoftim paraparak;



- përkeqësohen treguesit e cilësisë së shërbimit konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse; dhe
- me mbarimin e afatit fillestar të Kontratës, për cdo shkak duke njoftuar me shkrim VODAFONE: zgjidhja hyn në fuqi 30 ditë pas marrjes së njoftimit

PENALITETI (vetëm për pajtimtarët me paspagim dhe hibrid)

Në rast se Pajtimtari dëshiron të përfundojë Kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, **Vodafone ka të drejtë të vendosë penalitet tek Pajtimtari për përfundim para afatit të Kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Vlera e e penalitetit do të jetë proporcionale në raport me periudhën e mbetur**, duke marrë në konsideratë faktorë të tillë si vlera e kontratës apo tarifa e pajtimit mujor, angazhimet e Pajtimtarit për të qëndruar për një kohëzgjatje minimale me operatorin apo për të kryer një nivel të caktuar shpenzimesh gjatë kohëzgjatjes minimale të Kontratës, apo uljet e përfituara nga Pajtimtari.

ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

1. Ankesat mund të paraqiten:
 - a. Nëpërmjet numrit 140,149 për “Defekte teknike”;
 - b. Nëpërmjet numrit 140,149 për “Ankesë për faturim”;
 - c. Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklarim shkresor për ankesën sipas formularit përkatës;
 - d. Me email në adresën ecaresupport.al@VODAFONE.com;
 - e. Nëpërmjet postës në adresën zyrtare të VODAFONE: Vodafone Albania, Autostrada Tiranë-Durrës, Rruga ‘Pavarësia’ nr. 61 Kashar Tiranë, Shqipëri.
 - f. Kërkesat për përfundimin/zgjidhjen e kontratës së pajtimit mund të paraqiten në cdo dyqan VODAFONE.
2. Afati i paraqitjes së ankesave është:
 - a. Ankesat për “Defekte Teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbim 24 orësh);
 - b. Ankesat që i referohen cilësisë së shërbimit të ofruar nga VODAFONE, duhet të paraqiten me shkrim nga Pajtimtari brenda 15 ditëve nga dita e ofrimit të shërbimit;
 - c. Ankesat që i referohen shumës së faturuar duhet të paraqiten me shkrim nga Pajtimtari, brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar; Deri në zgjidhjen përfundimtare të ankesës VODAFONE nuk do të aplikojë masat e parashikuara në nenin 14 të Termave dhe Kushteve të Përgjithshme.
 - d. Ankesat e tjera, të çdo lloji natyre paraqiten sa më parë.