

I. OBJEKTI DHE PËRCAKTIME TË PËRGJITHSHME

1. Termat e Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike, njohur këtu dhe më poshtë si "Termat e Përgjithshme", përbëjnë një paketë rregullash kuadrë që normojnë marrëdhëniet bazë kontraktuale midis shoqërisë "Plus Communication" SH.A. (shkurtyrimit referuar si "PLUS") dhe pajtimit, respektivisht, për ofrimin dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", ndryshuar me ligjin nr. 102/2012, datë 24.10.2012 "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", të njohur këtu dhe më poshtë bashkërisht si "ligji nr. 9918" dhe akteve të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij.
2. Aktet normative, të njohura bashkërisht si "Rregulloret", të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të kompetencës së parashikuar në shkronjën p) të nenit 8 të ligjit nr. 9918, të publikuara në faqen elektronike www.akep.al, rregullat e të cilave gjejnë zbatim në Termat e Përgjithshme.
3. Aktet individuale, të nxjerra nga AKEP-i për PLUS-in në zbatim të përcaktimeve të parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe rregulloret në zbatim të tij, të publikuara në faqen elektronike www.akep.al.
4. PLUS është një shoqëri aksionare e regjistruar në Regjistrin Tregtar pranë Qendrës Kombëtare të Regjistrimit me NUIS nr. K91811014B dhe e themeluar më 10.06.2009.
PLUS ofron një shërbim publike të komunikimeve elektronike, të njohura në AKEP sipas nenit 14 të ligjit nr. 9918 dhe Rregullores nr. 24 dhe të regjistruara në regjistrin e sipërmarrësve me Nr. 2012-APU1418-12.
5. Pajtimtarit, në Kontratën e Pajtimit, përcakton shërbimin që do të ofrohet nga PLUS-i.
6. Këto Termat e Përgjithshme janë për PLUS-in dhe Pajtimtarin pjesë integrale e Kontratës së Pajtimit që ata lidhin midis tyre sipas nenit 99 të ligjit nr. 9918, për sigurimin e lidhjes ose aksesit në rrjetin publik të komunikimeve elektronike.
Kontrata e Pajtimit përbëhet nga:
(a) Këto Termat e Përgjithshme;
(b) Formulari i Regjistrimit për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike në rrjetet të lëvizshme;
(c) Formulari i Pajtimit për në rrjetin e telefonisë së lëvizshme PLUS;
(d) Tarifat e shërbimeve sipas programit tarifor të zëvendësuar nga Pajtimtarit.
Në rast se Pajtimtari do të përfillojë apo do të jetë dakort me Termat të Veçanta të ofertave specifike të PLUS-it, edhe këto do të konsiderohen pjesë përbërëse e Kontratës së Pajtimit midis PLUS-it dhe Pajtimtarit.
Në Kontratën e Pajtimit dhe anekset e saj, palët, brenda vullnetit të tyre të lirë, mund të bien dakort për kushte të ndryshme nga ato të cituara në Termat e Përgjithshme, por pa çenuar legjitimitetin e tyre në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe aktet e nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij.
7. Kontrata e Pajtimit garanton respektimin e parimit të barazisë midis palëve dhe hartohet nga PLUS-i mbi bazën e legjislacionit në fuqi dhe rregulloret të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të ligjit nr. 9918. Një kopje ti e saj, si dhe çdo ndryshim i mëvonshëm që mund të pësojë, i dërgohet AKEP-it 15 (pësemëdhjetë) ditë pune përpara ndryshes në fuqi të tyre.
8. AKEP ka të drejtë të përcaktojë rregulla shtesë, si dhe të imponojë ndryshime kur kontrata e pajtimit nuk është në përputhje me ligjin dhe aktet normative të nxjerra për këtë qëllim pas kryerjes së një procesi konsultimi sipas nenit 110 të ligjit nr.9918, i ndryshuar.
9. Në rastet e ndërrhyrjeve të mundshme që mund të pësojë ligji nr. 9918 dhe ose aktet e nxjerra nga AKEP-i në zbatim të tij për rregulla që lidhen me Kontratën e Pajtimit, PLUS, brenda afatit të përcaktuar në aktin respektiv, kryen ndërrhyrjet e nevojshme për pasqyrimin e tyre në Kontratën e Pajtimit.
10. Përkufizimet e përdorura në Termat e Përgjithshme kanë të njëjtin kuptim me atë të përcaktuar në nenin 3 të ligjit nr. 9918 dhe aktet normative të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të këtij ligji.
11. Për sanksionimin në Kontratën e Pajtimit të dispozitave lidhur me zbatimin e detyrimeve që burojnë nga ligji nr. 9918 dhe aktet e tjera në zbatim të tij si dhe legjislacionit referues, pasi të ketë marrë pa pagesë nga PLUS-i tërë informacionin e nevojshëm ligjor dhe teknik, pajtimtari deklaron përkujtimin paraprak për sa më poshtë:
12.1 Nëse do të përfshihen në numërorin telefonik të përgjithshëm. Nëse po, pajtimtari përzgjedh të dhënat personale që nuk dëshirojnë të përfshihen dhe mundësinë për të verifikuar dhe korrigjuar të dhënat që do të përfshihen në numëror;
12.2 Nëse pranon ose jo përpunimin paraprak nga ana e PLUS-it të të dhënave të trafikut për qëllime marketing të shërbimeve të komunikimeve elektronike ose për ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar. Nëse pajtimtari jep përkujtimin paraprak për përpunimin e të dhënave të trafikut nga PLUS-i, atëherë PLUS është i detyruar të përcaktojë se do të ruajë këto informacione, në përputhje me ligjin nr. 9918.
- 12.3 Përdorimin e rrjeteve të komunikimeve elektronike për ruajtjen e të dhënave apo për marrjen e aksesit në të dhënat e ruajtura në pajisjet fundore të pajtimtarit për përpunim të mëtejshëm;
- 12.4 Për përpunimin e të dhënave për vendhorrjen gjatë kohëzgjatjes së ofrimit të shërbimit me vlerë të shtuar.
- 12.5 Përdorimin e sistemeve të thirrjeve automatike për dërgimin e thirrjeve drejt pajtimtarit pa ndërhyrjen njerëzore (p.sh. faks ose postë elektronike), me qëllime marketing.
13. PLUS garanton pajtimtarin për:
13.1 Ofrimin e shërbimitve të kontraktuarave në përputhje me treguesit e cilësisë së përcaktuar në Rregulloren Nr. 16;
13.2 Ofrimin e shërbimit të bartjes (portabilitetit) të numrit në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregulloren Nr.13;
- 13.3 Sigurinim e konfidencialitetit të të dhënave të pajtimtarit, përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe paraqitjen e të dhënave, në përputhje me ligjin nr. 9918 dhe aktet e tjera ligjore në fuqi;
- 13.4 Aksesin e barabartë dhe mundësinë së zgjedhjes për pajtimtarët me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve të parashikuara në nenin 102 të ligjit nr. 9918 dhe akteve të tjera normative në fuqi për këtë qëllim;
- 13.5 Përfshirjen pa pagesë në numërorin telefonik, nëse pajtimtari e dëshiron një gjë të tillë;
- 13.6 Ofrimin pa pagesë të fatures së detajuar për shërbimet telefonike, me qëllim që t'i mundësojë pajtimtarit kontrollin mbi shumën e fatuar;
- 13.7 Ofrimin e aksesit në shërbimet e emergjencës;
- 13.8 Marrjen e masave të mundshme si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe çarimeve;
- 13.9 Parashikimin e mundësisë së paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse, me marrjen e kërkesës me shkrim të Pajtimtarit;
- 13.10 Mundësinë që, në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë, të ndalojë automatikisht thirrjet e rëndësishme nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes së tij fundore.
- 13.11 Revokimin në çdo kohë me paraqitjen e kërkesës nga ana e pajtimtarit, të pëlqimeve paraprake të dhëna prej tij, në një nga format e parashikuara në Kontratën e Pajtimit, të cituara në pikën 12.
- 13.12 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.
- 13.13 Aplikimin e tarifave për shërbimet e përfuara nga pajtimtari sipas Kontratës së Pajtimit, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe aktet e nxjerra nga AKEP-i për këtë qëllim.

II. SHËRBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE TË DISPONUESHME PËR PUBLIKUN

- 1.1 Shërbim telefonik të lëvizshëm;
- 1.2 Akses në Internet;
- 1.3 Shërbimet e emergjencës.
- 1.4 Shërbimin e bartjes (portimit) të numrit;
- 1.5 Transmetim të dhënash.
2. PLUS do të aktivizojë shërbimet e përcaktuara në Termat e Përgjithshme në përputhje me Kontratën e Pajtimit, jo më vonë se 24 (njëzet e katër) orë nga data e nënshkrimit të kontratës dhe pagesës së shumës fillestare për shërbimin sipas tarifave të publikuara.
3. Në Kontratën e Pajtimit, PLUS përkujtimin për sa është e nevojshme për pajtimtarin kushtet dhe cilësinë e shërbimit-ëve që do të ofrojnë, të cilat në çdo rast duhet të jenë në përputhje të plotë me treguesit e paraqitur në informacionin e publikuar për këtë qëllim.
4. Nëse shërbimet e PLUS-it që do të përdoren kërkojnë që prona e pajtimtarit të lidhet me rrjetin e komunikimeve elektronike publike të PLUS-it, për këtë palët mund të bien dakort për një tarifë lidhjeje sipas tarifave të publikuara.
5. Pajisjet fundore të komunikimeve për shërbimet sipas këtyre Termave të Përgjithshme që ofrohen si produkte nga PLUS ndaj pajtimtarit janë vlerësuar sipas Ligjit nr. 9918 dhe kërkesave teknike për produktet.
PLUS mund të ofrojë pajisje fundore për pajtimtarin nën termat dhe kushtet e rënda dakort në një kontratë të veçantë ose anekset e Kontratës së Pajtimit. Në asnjë rast, kushtet e përcaktuara nga PLUS për përdorimin e pajisjeve fundore nga pajtimtari nuk mund të bëhen pengesë për ushtrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP-i në Rregulloren Nr. 13.
6. Në Kontratën e Pajtimit, palët përcaktojnë nëse për pajisjet fundore do të bien dakort.

- 7.1 Për shit-blerjen e pajisjeve fundore me çmimet e tregut brenda një periudhe garancie dhe mirëmbajtjen pas-garancisë;
- 7.2 Për përdorimin e pajisjeve fundore gjatë kohëzgjatjes së shërbimeve të komunikimeve elektronike duke e përfshirë në çmimin e shërbimit.
- 7.3 Për ofrimin e modeleve të pajisjeve fundore për kohën test të shërbimeve, pajisjeve dhe të tjerat.
8. Shërbimet do të ofrohen nga PLUS për pajtimtarin kundrejt tarifave të cilat duhet të jenë të publikuara me qëllim që pajtimtari të ketë djepi për të përpapar nënshkrimin të Kontratës. Çdo ndryshim i tarifave pasi Kontrata e Pajtimit është nënshkruar midis palëve duhet të bëhet vetëm në përputhje me parashikimet ligjore dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim.
9. Në Kontratë, PLUS përcakton mënyrën e mirëmbajtjes së shërbimeve të ofruara me qëllim garantimin e treguesve cilësorë dhe standardëve për të cilat palët kanë rënë dakort në momentin e nënshkrimit të Kontratës. Ndryshimet e mundshme referuar cilësisë dhe standardëve të shërbimeve të ofruara që lidhen me shkaqe ligjore dhe/ose rregulatore kryhen nga PLUS në përputhje me përcaktimet e AKEP-it në aktet e nxjerra prej tij për këtë qëllim.
10. PLUS përcakton në kontratë shërbimet që mund të përfillojë pajtimtari nga ofertat promoionale që mund të aplikohen prej tij, kushtet e ofrimit dhe kohëzgjatjen e tyre.
Ofertat promoionale në asnjë rast nuk mund të përbëjnë klauzola të cilat mund të çojnë në dërrë të drejtën e pajtimtarit për të ndryshuar sipërmarrësin në çdo kohë dhe brenda lirësi dhe kushteve të sanksionuara në ligjin nr. 9918, akteve të nxjerra në zbatim të tij dhe legjislacionit referues në fuqi në Republikën e Shqipërisë.
11. Për shërbimin telefonik të lëvizshëm, PLUS:
11.1 Në përputhje me Kushtet e Përgjithshme dhe pas aprovimit të dokumentacionit të pajtimtarit, do të pajisë pajtimtarin me kartën SIM nëpërmjet të cilës mundësohet përdorimi i shërbimeve të ofruara. PLUS do të ofrojë pajtimtarin për Numrin përkatës të Aksesit, si dhe do të japë atij udhëzimin përkatës për përdorimin e shërbimeve të ofruara.
11.2 Do të kryejë aktivizimin e kartës SIM dhe ofrimin e shërbimeve pajtimtarit
11.3 Me aktivizimin e kartës SIM, pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ajo ka në përputhje me qëllimin e pëmbushjes së Kontratës. Nëpërmjet këtij dokumenti pranohet shprehimisht se pajtimtari nuk fiton të drejtën as mbi kartën SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që përmban ajo. PLUS mban përgjegjësi vetëm për zëvendësimin e kartave të dëmtuara, me përjashtim të rasteve kur këto dëmtime vijnë si rrjedhojë e veprimave apo mosveprimave të pakujdesshme ose të vullnetshme të pajtimtarit.
11.4 Në përputhje me parimin e paanshmërisë teknologjike dhe duke qenë se karta SIM shoqërohet gjithmonë me një numër serial dhe me një ose më shumë numra aksesit, të gjitha komunikimet e kryera nëpërmjet kartës SIM do të konsiderohen si të kryera nga vetë pajtimtari apo me përkujtimin/mirëmbajtjen e tij. Si rrjedhim, pajtimtari do të jetë përgjegjës sipas Termave të Përgjithshme, Kontratës së Pajtimit dhe legjislacionit në fuqi.
11.5 Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me kushtet e Termave të Përgjithshme, kontratës dhe me ligjin dhe është i detyruar që në rastet humbje, vjedhje, shkatërrimi tërësor ose të pjesëshëm të kartës, përdorim të paautorizuar nga të tretët, të dëmshpërblejë PLUS-in për dëmtim e shkatërrim.
11.6 Në të gjitha rastet e mësipërme dhe në rastin e dëmtimit të kartës SIM për arsye që nuk varen nga PLUS, pajtimtari detyrohet të ofrojë menjëherë PLUS-in dhe t'i kthejë kartën SIM, duke paraqitur numrin e aksesit. PLUS do të procedojë me zëvendësimin e kartës SIM dhe sipas rastit do të kryejë lidhjen e pajtimtarit përkundrejt çmimit të zëvendësimit të kartës SIM në përputhje me listën e çmimeve në fuqi në kohën e lidhjes.
11.7 Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas Kontratës së Pajtimit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e kontratës për çfarëdo lloj arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të aksesit të pajtimtarit i kalon automatikisht PLUS-it bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Me përfundimin e kontratës së një numri të bartur, operatori dërhës fillestar ka të gjitha të drejtat për ripërdorimin e numrit. Sipërmarrësi fillestar ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të aksesit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevojat e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi.
12. Ofrimi i shërbimit të bartjes (portabilitetit) të numrit detyrimisht i sigurohet çdo pajtimtari nga PLUS. PLUS krijon në rrjetin e tij mundësinë që pajtimtari të mbari numrinin e tij telefonik, pavarësisht nga PLUS që u ofron shërbimin telefonik, si më poshtë:
i) Në rastin e numrave gjeografikë - në çdo rajon të caktuar;
ii) Në rastin e numrave jo-gjeografikë - në çdo rajon.
Rregullat e ofrimit të shërbimit të bartjes së numrit përcaktohen në Rregulloren nr.13.

III. KONTRATA E PAJTIMIT PËR SHËRBIMET

1. Kontrata e Pajtimit midis PLUS-it dhe pajtimtarit do të konsiderohet e konkluduar dhe efektive me nënshkrimin nga të dyja palët.
2. Kjo Kontratë lidhet për një afat fillestar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të Kontratës prej Pajtimtarit. Nëse Pajtimtari nuk ka njoftuar me shkrim PLUS se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjetë) muajor, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.
3. Në rast se PLUS 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, afati fillestar i Kontratës së Pajtimit do të variojë nga 12 në 24 muaj.
4. Nëse Pajtimtari nuk dëshiron të përfillojë nga kushtet specifike të ofertave të rena dakort mes palëve, ai ka mundësinë të lidhë këtë Kontratë Pajtimi me afat fillestar prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh si më sipër në paragrafin 2.
5. Kontrata e Pajtimit do të specifikojë të dhëna identifikuese të PLUS-it dhe pajtimtarit, duke përfshirë:
5.1 Për PLUS-in të dhënat e nevojshme të përcaktuara si palë kontraktuale në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë, të dhënat e regjistrimit në QKR dhe NUIS, si dhe nr. e regjistrimit në AKEP sipas Rregullores Nr. 24.
5.2 Për pajtimtarin të dhënat e përcaktuara si palë kontraktuale në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë dhe të dhëna identifikuese të përcaktuara nga AKEP-i në Formularin për regjistrimin e të dhënave identifikuese të pajtimtarit.
5.3 Përveç të dhënave identifikuese palët vendosin në kontratë edhe të dhënat e nevojshme për komunikim të përhershëm të rregullit midis tyre si adresë postare, telefon, faks, adresë e-mail, etj., të këtij karakteri.
Përveç të dhënave të përcaktuara në pikën 3 të mësipërme, në kontratë vendosen edhe të dhënat e PLUS-it për kryerjen e pagesave nga pajtimtari si Nr. i llogarisë bankare të PLUS-it, çmimet/tarifat e shërbimeve që do të ofrohen prej pajtimtarit, mënyra e pagesës, mënyra e kompensimit dhe të rimbursimit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë, udhëzime për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve etj.
7. Palët mund të bëjnë amendime të kontratës së pajtimit të nënshkruar midis tyre vetëm nëse bien dakort paraprakisht për këtë veprim. Asnjë amendim i kryer në mënyrë të njëanshme nuk do të pranohet si i rregullt nëse palët nuk kanë shprehur paraprakisht dakortësinë me shkrim ose në ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar dhe pranuar prej tyre në kontratë. Palët janë të detyruara të pranojnë pa qenë e nevojshme të shprehin dakortësinë e tyre vetëm amendimet kontraktuale të imponuara nga AKEP-i sipas ligjit nr. 9918.

IV. TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT. PËRGJEGJËSITË

1. Pajtimtari do të ketë të drejtat e mëposhtme:
1.1 Të përdorë shërbimet në përputhje me legjislacionin në fuqi të Republikës së Shqipërisë, këto Termat të Përgjithshme dhe Kontratën e Pajtimit.
1.2 Të përfillojë nga PLUS shërbimet me të gjitha parametrat dhe cilësinë e përshkruar në këto Termat dhe kontratën e nënshkruar nga palët.
1.3 Të kërkojë dhe të marrë informacion dhe njoftime në mënyrat e përcaktuara në Termat e Përgjithshme në lidhje me shërbimet e ofruara nga PLUS.
1.4 Të informojë PLUS-in për vështirësitë në përdorimin e shërbimeve dhe për ndonjë dëmtim ose prishje të shkatërrueshme në rrjetin apo pajisjen fundore.
1.5 Të paraqesë kërkesat, ankesat dhe sugjerimet dhe të marrë përgjigje brenda kohës limit të përcaktuara në Kontratën e Pajtimit.
1.6 Të jetë i informuar më parë për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit dhe në keqësimin e pritit të cilësisë së shërbimeve.
1.7 Të përzulë përdorimin e shërbimeve me dëshirën e tij mbas paraqitjes së njoftimit me shkrim tek PLUS sipas procedurës dhe kushteve të përcaktuara në kontratën e nënshkruar midis palëve.
1.8 Shërbimet e kontraktuara t'i aktivizohen jo më përpara se 2 (dy) orë dhe jo më vonë se 24 (njëzetkatër) orë.
1.9 Shërbimet e pezulluara t'i riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e riaktivizimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. Tarifa e riaktivizimit do të jetë e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës nga pajtimtari për pezullim të shërbimit/shërbimeve.

- deklaruar prej tij në Formularin e Pajimit, sipas opsionit të zgjedhur prej tij.
8. Konsumi i shërbimeve faturohet mbi bazën e çmimeve aktuale të PLUS-it për shërbimet individuale dhe Kontratën e Pajimit midis palëve.
9. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në futurë sipas mënyrës së kërkuar nga PLUS në pjesën e pasme të fakturës përshirë, por pa u kufizuar në, pagesë me para në dorë, me pagesë bankare, me kartë krediti ose mënyra të tjera pagese. Afati i pagesës për Pajtimtarët me pasapajim është data 28 e muajit pasardhës për shërbimin e marrë gjatë muajit.
10. Çmimi për aktivizimin e shërbimeve shtesë do të paguhet me nënshkrimin e një aneksi Kontrate Pajtimi dhe/ose me kërkesën e shërbimeve shtesë sipas lojit të shërbimit dhe çmimeve aktuale të PLUS-it.
11. PLUS do të përgatitë dhe do t'i dërgojë pajtimtarit një fakturë ku do të përshijë pajtimin mujor dhe shumat përkatëse për shërbimet e ofruara të periudhës së fakturimit dhe afatit për pagesën e faturore.
12. Mosmarrja e fakturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.
13. Pajtimtari do të paguajë shumat përkatëse për përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike:
- 13.1 Me para në dorë në një pikë shitjeje të PLUS-it ose të një agjenti i autorizuar regjistruar prej PLUS-it të specifikuar në fakturën përkatëse;
- 13.2 Me transferitë bankare në një bankë e kërkuar dhe llogaria bankare të specifikohet në Kontratën e Pajimit ose fakturën e lëshuara.
- 13.3 Njëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.
- 13.4 Me të tjera mënyra të specifikuara në kontratë.
14. Të gjitha shërbimet e paraqitura që paguhen për çdo rast janë subjekt të listës aktuale të çmimeve të PLUS-it.
15. PLUS do të përcaktojë dhe ndryshojë çmimet e shërbimeve sipas këtyre Termave të Përgjithshme në përputhje me ligjin Nr. 9918.
- 15.1 Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga PLUS i numrit të shërbimeve dhe/ose i 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 Termave të kontratës dhe PLUS ka detyrimin të njoftojë me shkrim Pajtimtarin si më poshtë:
- i) Njëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo Call Center-Shërbimi i klientit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga operatori. Njoftimi individual duhet të përshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- ii) Njëpërmjet mjeteve të infomimit 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, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.
- 15.2 Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet brenda dhe jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për zbatimin e tyre. Ujlet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.
16. PLUS duhet të dorëzojë çmimet për shërbimet e komunikimeve elektronike në AKEP për referencë jo më vonë se 3 (tre) ditë pas bërjes efektive të tyre.
17. Çmimet e shërbimeve të komunikimeve elektronike do të rregullohen nga PLUS si subjekt i kërkesës dhe ofertës dhe në varësi të legjislacionit dhe dispozitave në fuqi. Çmimet e shërbimeve të komunikimeve elektronike, amendimet e tyre janë listuar në listën e çmimeve të PLUS-it që është pjesë e Kontratës së Pajimit.
18. PLUS ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimalë të kreditit për çdo pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur pajtimtari kalon nga një plan tarifor në një plan tjetër tarifor. Kur pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, PLUS ka të drejtë:
- 18.1 Të ndërpresë/blloktojë shërbimet e dhëna, dhe
- 18.2 Të kërkojë dhe lëshojë fakturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në fakturën e muajit në vazhdim, ose
- 18.3 Të kërkojë nga pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka faktura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënieën e të gjitha shërbimeve kur pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kreditit për shërbimet e faturohura dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga pajtimtari ose përcaktuar nga PLUS për segmentin e pajtimtarit.
- 18.4 Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij, ka të drejtë t'i kërkojë me shkrim PLUS-it vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor.
19. Kur pajtimi mbaron pas kalimit të afatit fillestar ose kur shërbime të caktuara nuk ofrohen më ose nuk kërkojnë më nga Pajtimtari, garancitë e vendosura dhe të rena dakort midis PLUS dhe Pajtimtarit, do t'i kthehen atij, pa interes brenda afatave të përcaktuara nga PLUS, me kërkesë të Pajtimtarit, përveç rasteve kur Pajtimtari ka detyrim të pashlyera ndaj PLUS-it. Në rastin kur Pajtimtari ka detyrimet ato do të paguhen duke i mbajtur nga garancia e dhënë. Në rast se detyrimet e pajtimtarit ndaj PLUS-it nuk mbulojnë me garancinë e pajtimtarit, PLUS ka të drejtë të ndjekë procedurat në fuqi për të mbledhur detyrimet e pashlyera nga Pajtimtari.
20. Në rast se përfundimi i kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar të kontratës prej 12 (dymbëdhjetë) ose 24 (njëzetkatër) muajsh (respektivisht sipas parashikimeve të Kreut III të këtyre Termave), Pajtimtari ka detyrimin të paguajë tarifën mujore fikse për të gjithë periudhën 12 (dymbëdhjetë) ose 24 (njëzetkatër) mujore, si dhe çdo detyrim të paguar deri në momentin e zgjidhjes së kontratës, përshirë vlerën e ofertave specifike të përfuturave ose shlyerjen e kostos së pajisjes fundore kur ato kanë qenë pjesë e ofertave të veçanta të rena dakort dhe të përfuturave nga Pajtimtari.

VII. TRAJTIMI I ANKESAVE, KËRKESAVE DHE PROPOZIMEVE

1. Pajtimtari mund të plotësojë ankesat, kërkesat dhe sugjerimet me shkrim në një nga format e përcaktuara nga PLUS në Kontratën e Pajimit dhe të publikuar në faqen elektronike të tij, të cilat mund të dërgohen tek PLUS-i:
- 1.1 me postë;
- 1.2 faks në numrin +355 (0) 42382700;
- 1.3 me email në adresën complaints@plus.al; infoklienti@plus.al;
2. PLUS do të pranohet ankesat, kërkesat dhe sugjerimet e pajtimtarit në pikat e tij të shitjes ose njëpërmjet përfaqësuesve të tij në vendet ku shërbimi është ofruar. PLUS përcakton në Kontratën e Pajimit adresat alternative në të cilat pajtimtari mund të dërgojë ankesat.
- Ankesat mund të paraqiten gjithashtu njëpërmjet numrit 140 & 144.
3. Pajtimtari duhet të paraqesë ankesën tek PLUS sipas formës dhe procedurës së përcaktuar në kontratë:
- 3.1 Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e fakturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së fakturuar për shërbimin e ofruar, ose
- 3.2 Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
4. PLUS do të marrë në konsideratë ankesat, kërkesat dhe propozimet e plotësuar, duke paraqitur një raport për të dhe çdo dhënë njëpërmjet me shkrim në një nga format e përcaktuara në Kontratën e Pajimit dhe të publikuar në faqen elektronike, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendrike të marrjes së tyre.
5. Përgjigjia i dërgohet pajtimtarit njëpërmjet mjeteve të mëposhtme:
- 5.1 Postës;
- 5.2 Telefonit;
- 5.3 Me faks; ose
- 5.4 Online.
6. PLUS 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 brenda 12 muajve.
7. Pajtimtari, nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të PLUS-it, ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes:
- 7.1 Duke u drejtuar AKEP-it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose
- 7.2 Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
- Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të të gjithë rrethanave që kanë qenë bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit.
8. Ankesa e plotësuar nuk do të gërojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.
9. PLUS-i është i detyruar të trajtojë ankesën me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit.

VIII. VAZHIMI DHE NDËRPRERJA E SHËRBIMEVE

1. Ofrimi, vazhdimësia, pezullimi dhe ndërprerja e shërbimitve të kontraktuara midis PLUS-it dhe pajtimtarit konsiderohen në përputhje me përcaktimet e parashikuara në ligjin nr. 9918, këto Tema të Përgjithshme dhe Kontratën e Pajimit.
2. Përfundimi dhe ndërprerja e njëdisa prej shërbimeve në mënyrë të njëanshme nga palët nuk nënkupton

- edhe përfundimin dhe në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim;
3. Nëse kontrata midis pajtimtarit dhe PLUS-it është për një periudhë të caktuar, ajo mund të zgjatet sipas kushteve të mëposhtme:
- 3.1 Në aneksin e nënshkruar midis palëve;
- 3.2 Nëse pajtimtari nuk kërkon me shkrim të përfundojë kontratën brenda 1 (një) muaji përpara përfundimit të saj, kontrata do të konsiderohet si kontratë me afat të pacaktuar.
4. Kontrata midis pajtimtarit dhe PLUS-it do të quhet e përfunduar:
- 4.1 Brenda një periudhe të specifikuar në Kontratën e Pajimit ose me miratimin me shkrim të të dy palëve.
- 4.2 Në mënyrë të njëanshme nga PLUS brenda 30 (tridhjetë) ditëve të njoftimit me shkrim të pajtimtarit.
- 4.3 Në mënyrë të njëanshme nga pajtimtari brenda 30 (tridhjetë) ditëve në vazhdim nga paraqitja e njoftimit me shkrim tek PLUS dhe pagesa e të gjitha detyrimeve që i përkasin dhe kthimi i aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike kur nuk është nënshkruar për pronesinë e tyre.
- 4.4 Në mënyrë të njëanshme nga PLUS pa njoftim paraprak në rastin e shkeljeve flagrante të detyrimeve kontraktuale nga pajtimtari sipas përcaktimeve të këtyre Termave të Përgjithshme dhe Kontratës së Pajimit.
- 4.5 Në mënyrë të njëanshme nga PLUS brenda 3 (tre) ditëve pas përfundimit të afatit 15 (pesëmbëdhjetë) ditor të njoftimit paraprak me shkrim të PLUS-it kundrejt pajtimtarit për pagesën e fakturës mujore, kur pajtimtari edhe pas këtij njoftimi nuk e ka paguar fakturën.
- 4.6 Në rastin e forcës madhore.
5. Në rastet e përfundimit të kontratës të përcaktuar më lart në Termat e Përgjithshme apo Kontratën e Pajimit, pajtimtari do të kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë për përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendrike dhe/ose të sigurojë akses për zbrëhtimin (çmontimin) e tyre.
6. Në rastin kur kontrata është përfunduar në mënyrë të njëanshme nga PLUS në bazë të sjelljes së keqe dhe të vullnetshme të pajtimtarit, PLUS nuk do të rimbursojë shumat e parapaguara për shërbimet.
7. Në rastet kur PLUS pas njoftimit të pajtimtarit sipas pikës 4.5 të mësipërme për ndërprerjen e njëanshme të kontratës, nuk ekzekuton brenda këtij afati të drejtën e tij për ndërprerjen e njëanshme të shërbimitve të kontraktuara, kontrata nuk do të konsiderohet e ndërprerë dhe pajtimtari vazhdon të gëzojë të gjitha të drejtat e parashikuara në këto Tema dhe Kontratën e Pajimit, duke përshirë edhe të drejtën e bartjes (portimit) të numrit nëse pajtimtari e kërkon atë në përputhje me Rregulloren Nr. 13 dhe aktet e AKEP-it për këtë qëllim. Në këtë rast, përgjegjësia e pasojave civile në dëm të PLUS-it, për moszbatimin e rregullave të përcaktuara në këto Tema dhe Kontratën e Pajimit lidhur me pagesat, i kalon PLUS-it për mos vetë ekzekutim të të drejtave të sanksionuara në këto akte.

IX. SIGURIA E RRJETIT DHE SHËRBIMEVE. PRIVATËSIA E KOMUNIKIMEVE DHE MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE

1. PLUS do të marrë masat e nevojshme teknike dhe organizative për të mirëmbajtur sigurinë e rrjetit dhe/ose shërbimeve të ofruara, përshirë kur është e nevojshme edhe bashkimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike të tilla brenda Komunitetit Europian.
- PLUS nuk duhet të nxjerrë dhe shpërndajë mesazhet dhe të dhënat përkatëse të trafikut, të dhënat e vendndodhjes dhe të dhënat e nevojshme për të identifikuar pajtimtarët të cilat janë bërë të njohura për shkak të ofrimit të mjeteve/shërbimeve. Ky detyrim gjithashtu do të aplikohet tek të punësuarit e sipërmarrës të cilët kanë apo mund të kenë akses tek këto mesazhe apo të dhëna.
3. Me qëllim mbrojtjen e konfidencialitetit, asnjë përgjim, ndërhyrje, regjistrim apo mënyra të tjera të ndërhyrjeve ose monitorimit të komunikimeve nga persona të tjerë veç dërguesit dhe marrësit do të lejohen, pa konsensusin e tyre të shprehur, përveç kur është e parashikuar me ligj.
4. PLUS është regjistruar si një administrator i të dhënave personale nga Komisioneri për Mbrojtjen e Të Dhënave Personale.
5. PLUS mund të mbledhë, përpunojë dhe përdorë të dhënat mbi pajtimtarët kur të dhëna të tilla janë direkt të përcaktuara për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe/ose për të mbajtur një funksionin normal të rrjetit dhe pajisjeve dhe zbulimin dhe ndjekjen e thirrjeve "shqetësuese", subjekt i kërkesave të Kreut XI dhe në vijim, të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 "Për komunikim elektronik në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar.
6. Të dhënat mbi numrin personal të identifikimit të pajtimtarëve - persona fizikë mund të përdoren për rigjenerimin e të dhënave nga PLUS në gjykatë, me konsensusin e shprehur të personit për këtë qëllim.
7. PLUS mund të ruajë kategori të caktuara të të dhënave për nevojat e mbrojtjes kombëtare si edhe për zbulime të kriminalitetit për një periudhë 24 muaj (me përjashtim të nxjerrjes së të dhënave mbi përmbajtjen e mesazheve) nën termat dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin referues.
8. PLUS mund të përpunojë dhe sigurojë të dhëna mbi vendndodhjen e pajtimtarit në rast të thirrjeve të emergjencës, përshirë, kur konsensusi paraprak nuk është marrë për punimin ose kur është hequr dorë për kohësisht nga përpunimi.
9. Të dhënat lidhur me pajtimtarin nuk mund t'u jepen palëve të treta, përveç se me konsensusin e pajtimtarit si konsumator siç kërkohej nga ligji.
10. PLUS ka të drejtë të përpunojë të dhënat lidhur me pajtimtarët e sipërmarrës të tjerë që ofrojnë rrjetet/shërbime të komunikimeve elektronike për nevojat e PLUS-it për të përmbushur detyrimet e vendosura në këto Kushte të Përgjithshme dhe Kushtet e Ligjit nr. 9918.
11. PLUS duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk është përcaktuar - për një periudhë 12 muaj dhe duhet të bëhet të vlefshme për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.

X. PUBLIKIMI DHE NDRYSHIMI I TERMAVE TË PËRGJITHSHME

1. Termat e Përgjithshme ose çdo ndryshim në to, do të publikohen si nga AKEP-i ashtu dhe PLUS, në faqet elektronike të tyre.
2. AKEP-i mund të ndryshojë Termat e Përgjithshme me propozim të PLUS-it, pajtimtarit dhe nismën e tij kur kjo vjen si pasojë e kërkesave ligjore.
3. PLUS mund të bëjë përshtatje të këtyre Termave të Përgjithshme të miratuara nga AKEP-i në funksion të lojit të rrjetit dhe/ose shërbimitve publike të komunikimeve elektronike që ofron, por pa ndryshuar thelbin e rregullimeve dhe rregullimet standarde të përbashkëta për çdo sipërmarrës.
4. Në çdo ndryshim të Termave të Përgjithshme, pajtimtarët me Kontratën e Pajimit efektive do të kenë të drejtë të përfundojnë amendimet e Kontratës së Pajimit brenda një muaji, sipas përcaktimeve në Termat e Përgjithshme.

XI. LIGJI I ZBATUESHËM DHE GJYKATA KOMPETENTE

1. Çdo çështje e dalë nga këto Tema do të rregullohet nga parashikimet e legjislacionit shqiptar në fuqi.
2. Çdo mosmarrëveshje ndërmjet PLUS dhe Pajtimtarit, kur nuk arrihet të zgjidhet me mirëkuptim, do t'i paraqitet për zgjidhje gjykatës së vetme kompetente të Rrethit Gjyqësor Tiranë.

XII. DISPOZITA KALIMTARE

1. Brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e hyrjes në fuqi e Termave të Përgjithshme, pajtimtarët kanë të drejtë të shprehin mos pajtimin dhe të deponojnë tek PLUS njoftim me shkrim;
2. Mungesa e shprehjes së vullnetit nga pajtimtarët ekzistues nuk është shkak për përfundim të menjëhershëm të marrëdhënieve kontraktuale dhe Termat e Përgjithshme prezumohen të pranuar për përfundimin e Kontratës së Pajimit.

XIII. HYRJA NË FUQI

1. Këto Tema të Përgjithshme do të hyjnë në fuqi sipas përcaktimeve të Vendimit të Këshillit Drejtues të AKEP për këtë qëllim.
2. Këto Tema të Përgjithshme janë të aplikueshme tek të gjitha marrëveshjet kontraktuale ekzistuese midis PLUS-it dhe pajtimtarëve.

Kjo Kontratë hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban PLUS dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dyja kopjet nënshkruhen nga të dyja palët. PAJTIMTARI: Deklaroj se mora dijeni të plotë dhe pranohet të gjitha kushtet e kësaj Kontrate.

Për dhe në emër të PLUS nënshkrimi-vula

.....
(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

Pajtimtari nënshkrimi

.....
(emri-mbiemri)

ANEKSI NR.1-TABELA E SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE

Ky aneks pasqyron shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga PLUS dhe të zgjedhura nga Pajtimtari dhe tarifat përkatëse.