

EAGLE MOBILE

KUSHTET E PËRGJITHSHME TË DHËNIES SË SHËRBIMEVE TË TELEFONISË PUBLIKE TË LEVIZSHME PËR PAJTIMTARIN

Në mbështetje të:

1. Ligji Nr. 9918, dt. 19.05.2008 “ Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” .
2. Ligji Nr. 9902, dt.17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”.
3. Ligji Nr. 9987, dt. 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”.
4. Autorizimit Individual të Operatorëve të Telefonisë së Lëvizshme GSM në Republikën e Shqipërisë – Eagle Mobile sh.a, lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare me Vendim Nr.532, Datë 26.12.2008

HYRJE

Lidhet kontrata e pajtimit mes Eagle Mobile sh.a. shoqëri Anonime e regjistruar si Person Juridik me Vendimin e Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tirane numër 30436, datë 24.10.2003, NIPT-i K41406043S, me adresë Rruga "Murat Toptani", Qendra e Biznesit 12 katëshe, kati 9-10, Tiranë, e cila ushtron aktivitet në fushën e komunikimeve elektronike dhe është njoftuar rregullisht në bazë të regjimit të autorizimit të përgjithshëm dhe është regjistruar në Regjistrin e Sipërmarrësve të botuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), (referuar më poshtë si "EM") dhe

Pajtimtarit _____

Adresa: _____

1. PËRKUFIZIME

- a) EAGLE MOBILE SH.A, është shoqëria anonime me të njëjtin emër, e regjistruar si person juridik në Regjistrin Tregtar pranë Gjykatës së Rrethit Tiranë me numër 30436, datë 24.10.2003, NIPT-i K41406043S, me adresë Rruga "Murat Toptani", Qendra e Biznesit 12 katëshe, kati 9-10, Tiranë,
- b) Pajtimtar, është individ, person fizik ose juridik, të dhënat e të cilit gjenden në formularin për pajtim dhe të cilit i jepet e drejta të përdorë shërbimet e sistemit të telefonisë së lëvizshme të EAGLE MOBILE. Pajtimtar është cilido përdorues fundor që ka lidhur një kontratë me një sipërmarrës që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun, për përfitimin e shërbimeve të ofruara.

- c) “Përdorues fundor” është një përdorues, i cili nuk ofron rrjete komunikimesh publike ose shërbime komunikimesh elektronike, të disponueshme për publikun.
- d) Pajtimtar me parapagim (Përdorues fundor me parapagim) pajtimtari i cili ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do përfitojë Pajisja fundore e pajtimtarit është cdo lloj pajisje e miratuar nga autoritetet përkatëse kompetente dhe që është në përputhje me karakteristikat e rrjetit EAGLE MOBILE, nëpërmjet së cilës kryhet komunikimi nga pika në pikë.
- e) Autorizimi përfshin Autorizimin Individual dhe Autorizimin e Përgjithshëm lëshuar Operatorit të Telefonisë së Levizshme GSM në Republikën e Shqipërisë – Eagle Mobile lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.
- f) Sistemi është sistemi i telefonisë së levizshme celulare GSM i instaluar në Eagle Mobile në përputhje me Autorizimin për të ofruar shërbime publike të telefonisë së lëvizshme celulare, i cili vihet në punë sipas kushteve të autorizimit të dhënë Shoqërisë EAGLE MOBILE
- g) Shërbime janë shërbimet bazë të komunikimit me zë dhe të transmetimit të të dhënave nga një pikë fundore në një tjetër në përputhje me kushtet e Sistemit të Integruar të Komunikimeve Elektronike sipas Teknologjisë së Lëvizshme të autorizuar në përputhje me standartet ndërkombëtare dhe legjislacionit shqipëtar (duke përfshirë shërbimet e paarritshme që jepen nga sistemet e operatorëve të tjerë) .
- h) Lista e cmimeve është lista e cmimeve të shërbimeve të sipërpërmendura të komunikimeve elektronike ose të shërbimeve të tjera që kanë lidhje me këtë sistem, (bashkangjitur kësaj Kontrate, të nxjerra nga EAGLE MOBILE dhe të vendosura prej EAGLE MOBILE në bazë të së drejtës EAGLE MOBILE për të vendosur ose ndryshuar tarifat për shërbimet e dhëna nga sistemi.
- i) Tarifa e Thirrjes është shuma e përcaktuar në përputhje me listën e cmimeve që paguhet nga përdoruesit për përdorimin e shërbimeve.
- j) Tarifa e Lidhjes me Rrjetin është shuma që paguhet nga Pajtimtari për lidhjen e Pajtimtarit me rrjetin EAGLE MOBILE dhe për regjistrimin e tij në këtë rrjet në datën e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- k) Tarifa Mujore Fikse është shuma që i faturohet Pajtimtarit nga EAGLE MOBILE çdo muaj me paspagim për mbajtjen e tij në rrjetin EAGLE MOBILE në përputhje me listën e cmimeve, që nga data e pranimit të formularit të kërkesës për pajtim.
- l) Taksa të pajtimtarit për përdorimin e telefonisë së lëvizshme janë taksat që i paguhen shtetit shqipëtar në bazë të legjislacionit në fuqi.

- m) Karta e pajtimit ose Karta SIM është karta që përmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhena të lidhjes për të bërë të mundur lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit me rrjetin Eagle Mobile. Karta SIM duke u vendosur brenda pajisjes fundore nëpërmjet një foleje të posacme, bën të mundur komunikimin dhe përdorimin e telefonisë së lëvizshme celulare të aktivizuar.
- n) Lidhja është lidhje e pajisjes fundore me sistemin.
- o) Ndërprerje/Bllokim është heqja e përkohshme e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet Eagle Mobile, por edhe e numrit që i është dhënë atij, e cila mund t'i rikthehet përsëri në kushte të caktuara.
- p) Shkëputja është heqja përfundimtare e së drejtës së Pajtimtarit për të përdorur shërbimet Eagle Mobile bashkë me numrin e tij të telefonit.
- q) Shërbimet Roaming janë shërbimet që i mundësojnë Pajtimtarit të përdorë sisteme të tjera, të ndryshme nga ato të cilat është pajtuar (duke përfshirë pajtimtarë të regjistruar në sisteme, të cilët operojnë në bazë të licensave të lëshuara nga shtetet e tjera).
- r) Thirrjet ndërkombëtare janë thirrjet e bëra në drejtim të telefonave fiks ose celularë jashtë shtetit
- s) Program i përdorimit është mundësia që i jepet çdo pajtimtari të zgjedhë shërbimet e sistemit sipas nevojave të tij, sic përcaktohet në formularin për pajtim.
- t) Afati fillestar është afati kohor më i shkurtër, 12 (dymbëdhjetë) muaj i kontratës
- u) AKEP është Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare.

2. PRANIMI I KËRKESËS PËR PAJTIM

- a) Çdo individ, person fizik apo juridik, ka të drejtë që brenda një afati të arsyeshëm nga koha e paraqitjes së kërkesës së tij për pajtim dhe radhës së kërkesave, të përdorë lirisht dhe pa dallim shërbimet e telekomunikacionit që jepen në përputhje me kushtet e liçensës dhe EAGLE MOBILE ka të drejtë që heraherës të marrë masa ligjore objektive dhe të paanshme për t'u mbrojtur nga rreziku i borxheve të këqija, masa të cilat duhet të merren në përpjestim të drejtë me rrezikun.
- b) EAGLE MOBILE është i detyruar të japë vetëm ato shërbime dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimit, në përputhje me këto kushte dhe Formularit për Pajtim, me kusht që formulari të nënshkruar nga Pajtimtari në përputhje me ligjin dhe të jetë i pranuar nga EAGLE MOBILE.

- c) EAGLE MOBILE duhet t'i kthejë përgjigje të shpejtë kërkesës për pajtim. EAGLE MOBILE ka të drejtë që gjatë fazës parakontraktore, të kërkojë të dhëna për adresën dhe identitetin e pajtimtarit të ardhshëm, si fotokopje të letërnjoftimit, pasaportës për jashtëv shtetit, të librezave të telefonit ose të energjisë elektrike ose dokumentave të tjera, kur ai është person fizik dhe dokumeta që provojnë identitetin e tij, kur ai është person juridik dhe mund të kërkojë, gjithashtu, informacion për deklarata tatimore ose dokumente të tjera të ngjashme me të, në mënyrë që të verifikojë aftësinë paguese të pajtimtarit dhe të marrë vendime për të kredituar ose jo shërbime ose të veprojë, sipas rastit, duke shmangur ose konstatuar aketet e paligjshme.
- d) Pajtimtari nuk ka detyrim të paguajë asnjë lloj shume pa u bërë lidhja dhe nënshkrimi i kontratës nga të dy palët.

3. LIDHJA ME SISTEMIN/ DHËNIA E SHËRBIMEVE

Në përputhje me kushtet e mësipërme EAGLE MOBILE do të realizojë lidhjen dhe mbajtjen në sistem të pajisjeve fundore të Pajtimtarit dhe do të bëjë të gjitha përpjekjet për dhënien e shërbimeve Pajtimtarit deri në përfundim të kontratës, sic parashikohet në Nenin 24, me përjashtim të rastit kur kontrata zgjidhet para afatit, sic parashikohet në pikën 15 dhe 16.

Për këtë qëllim Eagle Mobile do të pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM dhe do të njoftojë atë për numrin përkatës të lidhjes së tij si dhe do t'i japë atij udhëzimin përkatës për përdorimin e shërbimeve të ofruara. Cilësia e shërbimeve të ofruara nga Eagle Mobile do të jetë në përputhje me treguesit e cilësisë së shërbimit të miratuar nga AKEP.

Pas marrjes së kartës SIM, Pajtimtari ka të drejtë të përdorë informacionin që ka ajo për qëllimin e kontratës. Pranohet shprehimisht nëpërmjet këtij dokumenti se Pajtimtari nuk fiton të drejtën mbi kartën SIM dhe as të drejtat mbi të dhënat që mban ajo. Eagle Mobile mban përgjegjësi vetëm për zëvendësimin e kartave të dëmtuara, me përjashtim të rasteve kur këto dëmtime vijnë si rrjedhojë e veprimeve të pakujdeshme ose të vullnetshme të Pajtimtarit.

Pajtimtari përgjigjet civilisht ose penalisht për përdorimin e kartës SIM në kundërshtim me kushtet e kontratës dhe me ligjin dhe është i detyruar që në raste humbjeje, vjedhjeje, shkatërrimi tërësor ose të pjesshëm të kartës, të dëmshpërblejë Eagle Mobile për demet e shkaktuara.

Në të gjitha rastet e mësipërme dhe në rastin kur cilësia e kartës prishet, për arsye që nuk varen nga Eagle Mobile, Pajtimtari detyrohet të njoftojë menjëherë Eagle Mobile dhe t'i kthejë kartën SIM, duke treguar dhe numrin e pajtimtarit të asaj kartë. Eagle Mobile do të zëvendësojë Kartën SIM dhe sipas rastit do të kryej rilidhjen e Pajtimtarit me cmimin e zëvendësimit të Kartës SIM sipas listes së cmimeve që janë në fuqinë kohën e rilidhjes.

Njoftimi që i bëhet Pajtimtarit për numrin e tij, nuk do të thotë kalim i ndonjë të drejte mbi atë numër, përveç rasteve kur kjo parashikohet shprehimisht në kontratë. Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e pajisjes fundore me këto kushte. Në rastin e mbarimit të afatit të kontratës ose të ndërprerjes së saj, për çfardo lloj arsyeje të ndryshme, e drejta e përdorimit të numrit të telefonit të Pajtimtarit i kalon automatikisht Eagle Mobile bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit, që rrjedhin prej atij numri. Rikalimi kryhet automatikisht, pa qenë nevoja e njoftimit, me gojë ose me shkrim, nga asnjera pale. Eagle Mobile ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të telefonit, ku 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 shtetit. Në rast se disa numra telefoni qëndrojnë të palidhur në rrjet ose pushojnë së qeni të lidhura për arsye të ndryshme për 6 (gjashtë) muaj radhazi, EAGLE MOBILE mund të tërheqë dhe t'ia kalojë ato një personi të tretë, pa mbajtur përgjegjësi.

Në datën e shuarjes së lidhjes të numrit të telefonit zgjidhet automatikisht dhe kontrata në lidhje me këtë numër.

Pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, pajtimtari gëzon të gjitha të drejtat e dhëna nga legjislacioni dhe kuadri rregullator në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit të dhënë nga Eagle Mobile në një sipërmarrës tjetër të komunikimeve elektronike në RSH, dhe përdorimin e shërbimeve të këtij sipërmarrësi tjetër nëpërmjet kartës SIM të Eagle Mobile.

4. TARIFAT

EAGLE MOBILE do të përcaktojë përmbajtjen e faturave, me kusht që të kenë informacion të mjaftueshëm për Pajtimtarin në mënyrë të tillë, që të llogarisë shumën e duhur që do të faturojë për të gjithë shërbimet e dhëna sipas llojit të tyre, duke përfshirë kohën e çdo thirrjeje në rastet kur çmimet për shërbimet ndryshojnë sipas përdorimit të tyre.

Për çdo thirrje të kryer, Pajtimtari faturohet në përputhje me listën e çmimeve që është në fuqi sipas rastit. Eagle Mobile do t'ia faturojë pajtimtarit në përputhje me listën e çmimeve dhe tarifave të Eagle Mobile dhe të rena dakort në kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës apo modifikimeve të nënshkruara të saj.

Shërbimet dhe tarifave të tyre, të ofruara nga Eagle Mobile dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar midis palëve.

Tarifave dhe shërbimet janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas përcaktimeve të Ligjit 9918 dhe kuadrit rregullator në RSH

Ndryshimi i shërbimeve të kontraktuara (reduktimi i njëanshëm nga Eagle Mobile i numrit të shërbimeve dhe/ose cilësive së tyre) dhe rritja e tarifës të një apo më shumë shërbimeve mbi

nivelin e dhënë në Aneks në kohën e nënshkrimit të kontratës konsiderohet modifikim i kushteve të kontratës, dhe Eagle Mobile ka detyrimin të njoftojë me shkrim pajtimtarin, të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi.

Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për zbatimin e tyre. Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

Eagle Mobile ruan të drejtën për të përcaktuar kushtet dhe afatet për pjesëmarrjen e pajtimtarëve në ofertat promovionale.

Eagle Mobile ka të drejtë të kërkojë pagimin e faturave me kartë krediti të lëshuar nga një bankë kombëtare ose ndërkombëtare ose në formë tjera pagesë të përcaktuara në Formularin për Pajtim. Pranohet në çdo rast pagesa në dorë ose me transfertë bankare. Kur pajtimi mbaron pas kalimit të afatit fillestar 12 (dymbëdhjetë) muaj, ose kur shërbime të caktuara nuk jepen më, garancite e vendosura në mënyrë të arsyshme nga Eagle Mobile dhe të dhëna nga pajtimtari, do t'i kthehen atij, pa interes, kur pajtimtari nuk ka detyrime ndaj Eagle Mobile, të cilat shlyhen duke i mbajtur nga garancia e dhënë.

5. MËNYRA E PAGESËS

- a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Eagle Mobile, në formë parapagimi, ose pas dhënies së shërbimeve, tarifat e mëposhtme:
 - i. Tarifen e lidhjes me rrjetin (parapagim)
 - ii. Tarifën mujore fikse (paspagim)
 - iii. Tarifën për të gjitha bisedat e komunikimet telefonike si dhe tarifat për shërbimet shtesë të dhëna nga Eagle Mobile, të cilat parashikohen me hollësi në fletën e udhëzimeve në përputhje me kontratën me Pajtimtarin për menyren e dhënies së shërbimeve, sipas listës së çmimeve në fuqi.

Eagle Mobile do të faturojë shërbime në çdo muaj. Pajtimtari është i detyruar të paguajë brenda afatit të pagesës së treguar në faturë sipas mënyrës së kërkuar nga Eagle Mobile, me të holla në dorë, me pagesë bankare, me kartë krediti ose mënyra të tjera pagese. Afati i pageses për pajtimtarët me paspagim, nuk do të jetë më herët se dita e fundit e muajit pasardhës të muajit faturuar. Fatura, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar nga pajtimtari, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

Pajtimtari merr dijeni që nga ky cast mbi lëshimin e faturave mujore e faturave të konsoliduara që rezultojnë nga qendra kompjuterike e Eagle Mobile, të cilat janë në bazë të

përdorimit të kartës SIM, që lidh pajtimtarin me rrjetin. Faturat lëshohen sipas tarifave të bisedave telefonike dhe në përputhje me listën e çmimeve në fuqi dhe përfshijnë të gjithë tarifatat fikse, tarifatat e bisedave dhe tarifatat e shërbimeve të tjera shtesë dhe janë provë e plote e detyrimit të Pajtimtarit ndaj Eagle Mobile. Pajtimtari heq dorë në mënyrë të shprehur nga kundërshtimi i shumës që tregon fatura mujore, në rast se nuk ka bërë kundërshtim me shkresë dërguar Eagle Mobile brenda afatit të pagesës së treguar në fature.

- b) Nëse pajtimtari nuk shlyen faturën brenda afatit të pagesës së treguar në faturë:
- Eagle Mobile ka të drejtë të marre masa kufizuese sipas percaktimeve në nenin 14.
 - Pajtimtari do të paguajë kamatën në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në fature. Vlera e kamatës në asnjë rast nuk do të jetë më e madhe se vlera e faturës së papaguar.
- c) Për shumatat e mësipërme Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifatat/taksatat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.
- d) Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtëpërdrejtë të llogarisë bankare, Eagle Mobile nuk mban përgjegjësi për datën e kryrjes së veprimeve nga banka përkatëse.
- e) Eagle Mobile do të lëshojë dhe dërgojë, pa pagesë pajtimtarit faturën bazë që përfshin:
- Tarifën mujore fikse
 - Tarifatat për njësi shërbimi
 - Llogaritjen e pagesave
 - Detyrime fiskale
 - Adresa dhe afatet e shlyrjes së faturës
 - Mënyra e pagesës: me para në dorë, me kartë krediti ose mënyre tjetër
 - Sanksione në rast mosshlyerje të detyrimeve (kamatë – vonesë, ndërprerje të shërbimeve, kufizime të shërbimeve, thirrje vetëm hyrëse dhe thirrje dalëse vetëm për numrat pa pagesë, zgjidhje e kontratës nga Eagle Mobile)
 - Trafikun lokal, kombëtar dhe ndërkombëtar, i detajuar sipas numrave të thirrur dhe kohëzgjatjes së thirrjes.
 - Pagesën për çdo komunikim të kryer
 - numër kontakti të Eagle Mobile për Kujdesin ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto të ulët)

6. KUFIRI MAKSIMAL I KREDISË

6.1 EAGLE MOBILE ka te drejte te vendose kufijt maksimal te kredis per cdo Pajtimtar dhe t'i ndryshoje ato ne rastin kur Pajtimtari kalon nga nje plan tarifor ne nje plan tjetër tarifor. Kur Pajtimtari e kalon kufirin e kredise Eagle Mobile ka te drejte:

- a) Te nderprese/bllokoje sherbimet e dhena
- b) Te leshoje fature per pagimin e menjehershëm te detyrimit
- c) Te kerkoje nga Pajtimtari pagimin e menjehershëm te nje garancie deri ne dyfishimin e vleres qe ka fatura ne ate cast, si dhe te nderprese dhenjen e te gjitha sherbimeve kur pajtimtari nuk permbysh detyrimet e mesiperme. Kufiri maksimal i kredise per sherbimet e faturuara dhe te pafaturuara eshte shuma totale e garancise se dhene nga Pajtimtari.

6.2 Pajtimtari, me qellim kontrollin e shpenzimeve, ka te drejte ti kerkoje Eagle Mobile qe te vendose kufij maksimale te kredise.

7. TITUJT

Titujt e kushteve te kontrates jane vetem orjentues dhe nuk ndikojne ne interpretimin e permbajtjes se tyre.

8. SHERBIMET E EMERGJENCES DHE TE INFORMACIONIT

Pajtimtaret mund te therrasin pa pagese , forcat e policise, forcat e mbrojtjes nga zjarri ose ndihmen e shpejte mjeksore nga cdo paisje fundore. Eagle Mobile ve ne dispozicion te pajtimtarit sherbimet e informacionit dhe nje numer telefonik , neqoftese ka te tille.

9. RUAJTJA E FSHEHTESISE SE KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PERDORIMI I TE DHENAVE PERSONALE

Eagle Mobile detyrohet te siguroje fshehtesine ose karakterin e fshehte te informacionit ose komunikimit te pajtimtarit. Konkretisht:

- a) Eagle Mobile nuk do te kontrolloje ose te perhape te dhenat personale ose permbajtjen e bisedave te bera nepermjet rrjetit GSM te dhene Eagle Mobile, pervec rastit kur kjo nevojitet si pjese e veprimtarise se mirmbajtjes se rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni ne fuqi.
- b) Eagle Mobile nuk do te perhape, transmetoje ose te perdore te dhenat personale te Pajtimtarit, perfshire (por pa u kufizuar) te dhenat per shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur Pajtimtari per qellime te tjera nga ato per te cilat jane kerkuar te dhenat, pervec rastit kur nje gje e tille eshte e nevojshme dhe ka lidhje te drejtperderjte me dhenjen e sherbimeve dhe/ ose permbushjen e kesaj kontrate, si dhe rastit kur nje gje e tille parashikohet nga legjislacioni ne fuqi. Pajtimtari mund te informohet ne cdo kohe mbi numrat e thirrur prej tij.

- c) Eagle Mobile do të trajtojë e përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e kësaj kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga Eagle Mobile ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve dhe produkteve dhe shërbimeve Pajtimtarit, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, kontrolli dhe raportimi i kreditit, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës për informacion biznesi, ristrukturimi apo riorganizimi i biznesit të Eagle Mobile, siguria e rrjetit Eagle Mobile dhe e informacionit, mbrojtja e asetëve dhe të drejtave të Eagle Mobile, përfshirë të drejtat e pronësive intelektuale dhe marken tregtare, punonjësit dhe klientet nga aktiviteti kriminal apo aktivitet tjetër që mund të shkaktojë dëm, për të mbushur detyrimet ligjore dhe rregullatore në lidhje me procedurat ligjore, përfshirë dhe mbrojtjen në procese ligjore kundër Eagle Mobile.
- d) Me pëlqimin tuaj paraprak Eagle Mobile mund të publikojë një ose disa nga të dhënat tuaja të kufizuara në emer, mbiemer, numer telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918 në numeratoret telefonike publike që operohen nga Eagle Mobile ose t'ia kalojë këto të dhëna për publikim çdo operatori tjetër publik të telekomunikacioneve i përcaktuar në ligj apo vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për publikim të numëratorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korrigjimin e të dhënave të tija personale të marra dhe botuara në numeratoret telefonike, përkundërt pagesës.
- e) Eagle Mobile merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatesinë e Pajtimtarit dhe trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislationin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Vecanarisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një shtet tjetër për llogari të Eagle Mobile. Eagle Mobile siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i Eagle Mobile, sipas përcaktimeve të legjislationit shqiptar.

10. PËRDORIMI I SHËRBIMEVE ME VLERE TË SHTUAR DHE LOJERAT PROMOCIONALE

- 10.1 Eagle Mobile i ofron Pajtimtarit nepermjet Aparatit të pershtatshem, Shërbimet me Vlere të Shtuar të cilat ajo është e licensuar të ofrojë në baze të Autorizimit të leshuar nga AKEP ose shërbime të të tjerëve me të cilët Eagle Mobile ka lidhur marrveshje (me poshtë “Shërbime me Vlere të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, në përputhje me legjislationin shqiptar në fuqi, këto kushte të përgjithshme dhe formularin e pajtimit.
- 10.2 Shërbimet me Vlere të Shtuar përdoren “sic janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.

- 10.3 Ne rastin kur Pajtimtari pranon ofrimin e sherbimeve me vlere te shtuar , ai merr persiper te perdore Sherbimet me Vlere te Shtuar ne menyre te ligjshme.Per kete arsye, Pajtimtari shprehimisht deklaroi se: pranon se nuk do te perdore Sherbimet per: a) te sjelle deme ndaj te miturve, b) te perhapur apo nxjerre informata qe cenon cfaredolloj te drejte te te tretteve, fyen personalitetin e te tretteve apo cenojne ne cfaredolloj menyre te drejtat personale apo sociale te te tretteve apo qe bie ndesh me ligjin, c) te mashtroje kedo ne lidhje me prejardhjen e Sherbimeve me Vlere te Shtuar, d) te demtoje ne ndonje menyre reputacionin e AMC-se apo te te tretteve, e) te vere ne rrezik sigurine e rrjetit te Eagle Mobile, f) te ndermarre promovim reklamash te paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam), g) te zbulojte informacione qe permbajne te dhena personale.
- 10.4. Te miturit ndalohej te perdorin sherbimet me vlere te shtuar qe u drejtohen vetem personave madhore mbi 18 vjec dhe sherbime me vlere te shtuar qe kushtojne te pakten 120 lek/minuta (me TVSH). Me qellim mbrojtjen e te miturve, ofrimi i sherbimeve te tilla ne rrjetin Eagle Mobile, nga Eagle Mobile dhe/ose ofruet te tjere te ketyre sherbimeve, do te kryhet, sipas procesit te meposhtem, por pa u kufizuar ne :
- duke dhene qe ne fillim nje paralajmerim se sherbimi u adresohet vetem personave mbi 18 vjec p.sh. **“Nese jeni nen moshen 18 vjec, ju lutem nderprisni komunikimin menjehere”**
 - dhe me pas do te kerkohej konfirmim nese personi nuk eshte nen 18 vjec p.sh **“Konfirmimi qe nuk jeni nen 18 vjec”**. Ne rast mos-konfirmimi sherbimi do te nderpritet.
- 10.5 Pajtimtari ka gjithmone te drejten e pjesemarrjes ose jo ne lojrat promovionale, te cilat do te zhvillohen ne perputhje me legjislacionin shqiptar. Eagle Mobile ka detyrimin te zhvilloje lojen vetem pasi rregullat te jene miratuar nga organet kompetente, dhe publikuar nga Eagle Mobile. Eagle Mobile ka detyrimin te informoje pajtimtarin, ne menyre te qarte dhe kuptueshme, midis te tjerave, se para pjesemarrjes ne loje, pajtimtari duhet te lexoje rregullat e plota te lojes:
- Eagle Mobile informon pajtimtarin se ku jane publikuar keto rregulla (rregullat do te jene te disponueshme per publikun)
 - Eagle Mobile do i kerkoje pajtimtarit te beje konfirmim te tille si :
“Kam lexuar dhe Pranoj rregullat e lojes”

11. DETYRIMET E EAGLE MOBILE

- 11.1. Eagle Mobile detyrohet te njoftoje Pajtimtarin perpara nenshkrimit te formularit te kerkeses per pajtim per kushtet e pergjithshme dhe kushtet e lidhjes dhe perdorimit te sherbimeve te percaktuara nga Eagle Mobile, afatin e kontrates per dhenjen e sherbimit te sistemit dhe menyren e zgjedhjes se saj, rregullat e perdorimit te kartes SIM, tarifat, vecorite e sistemit, cilesine e sherbimeve dhe zonen e mbulimit me sherbime.
- 11.2. Eagle Mobile pervec detyrimeve te percaktuara ne legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi dhe percaktimet ne pjese te tjera te kesaj kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e meposhteme:
- 11.2.1 Te pergatise, Kontraten dhe gjithe elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.
- 11.2.2 Me kerkesen e pajtimtarit, ben kontraten te disponueshme per pajtimtarin ne format te pershtshem per te plotesuar nevojat e personave me aftesi te kufizuara shikimi.
- 11.2.3 T'i jape pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates
- 11.2.4 T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:
- i informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohet e kryerjes se thirrjeve, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkallimit 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,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore te tyre, etj
 - iii Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
 - iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura
- 11.2.5 Te njoftoje me shkrim pajtimtarin per rastet e hedhjes ne treg te paketave tarifore qe kane terma dhe kushte (perfshire tarifa) qartesisht me te mira per pajtimtarin se paketa e zgjedhur prej tij, duke i dhene mundesine e ndryshimit te paketes tarifore.
- 11.2.6 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin nr.9918 dhe aktet nen-ligjore te tij
- 11.2.7 Te aplikojte rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit me shkrim te pajtimtarit nga Eagle Mobile te pakten 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, dhe pranimit te tarifave te reja nga pajtimtari nepermjet nenshkrimit prej tij te modifikimit te kontrates.
- 11.2.8 Te aplikojte automatikisht dhe pa njoftim uljene e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate,
- 11.2.9 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Eagle Mobile.

- 11.2.10 Te mos pezulloje apo nderprese sherbimin ose kontraten nese pajtimtari ka shkelur kushtet e nje kontrate tjeter me Eagle Mobile.
- 11.2.11 Sipas kerkeses se pajtimtarit, te lejoje mbajtjen e numrit te alokuar ne rast te ndryshimit te operatorit (portabiliteti i numrit), dhe te lejoje perdorimin nga pajtimtari te sherbimeve te ofruara nga operatore te tjere, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi.
- 11.2.12 Per kufizimet apo per nderprerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Eagle Mobile ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim te behet :
- i te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtjeje te rrjetit
 - ii sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktoar nga defekte apo demtime te rrjetit.

12. PERGJEGJESIA NDAJ PAJTIMTARIT/ PROCEDURAT PER KTHIMIN E PARAVE

Eagle Mobile ka pergjegjesi:

- a) kur rrjeti GSM nuk eshte ne gjendje ti jape Pajtimtarit sherbimet e komunikimeve elektronike per nje kohe te panderprere prej me shume se 4 (kater) ore rresht ose nje kohe te pergjithshme prej 12 (dymbedhjete) oresh gjate nje intervali te panderprere kohor prej 30 (tridhjete) ditesh (perjashtuar rastet e forces madhore te parashikuara ne piken 19 te ketij dokumenti). Eagle Mobile do t'i zbrese Pajtimtarit ate pjese te tarifes fikse mujore te pajtimit te paguar prej tij gjate kohes se nderprerjes, edhe ne rast se nderprerja nuk vjen per faj te Eagle Mobile.
- b) Kur ka vonesa prej me teper se 3 (tre) dite per ndreqjen e defekteve ne rrjet, ne rastin e pakujdesise ne ndreqjen e tyre ose nderprerjes se pajustificuar te sherbimeve, Eagle Mobile detyrohet te paguaj Pajtimtaret ne baze te formules se mesatares se faturave mujore qe i jane paguar Eagle Mobile perj nje pajtimtari gjate gjysmes se fundit te vitit qe i paraprin defekteve ose nderprerjes, sipas numrit te diteve qe ka patur nderprerje te sherbimeve. Pajtimtari nuk ka te drejte te kerkoje demshperblim tjeter , pervec kesaj pagese. Kreditimi duhet te pershkruhet qarte ne faturen e leshuar ne kohen kur ka ndodhur nderprerja ose vonesa ne ndreqjen e defektit.
- c) Demshperblimi i pajtimtareve konsumatore, ne kuptimin e Ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” dhe Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ne rastin e nderprerjeve teknike do te kryhet ne perputhje me legjislacionin ne fuqi, dhe vecanerisht me nenin 41, paragrafi 3 (a) dhe 3 (b) te ligjit te mesiperm nr.9902, si dhe me percaktimet e kesaj kontrate.

13. TE DREJTA DHE DETYRIME TE PAJTIMTARIT PER PERDORIMIN E SHERBIMEVE NEPERMJET PAJISJEVE FUNDORE TE PAJTIMTARIT

Menyra e perdorimit te sherbimeve te dhenave nepermjet pajisjeve fundore te Pajtimtarit behet ne perputhje me ligjet qe lidhen me telegrafim jokabllore dhe telekomunikacionet. Pervec sa me siper, Pajtimtari detyrohet:

- a) te mos perdore ose te mos lejoje persona te trete te perdorin sherbimet e dhena per qellime qe bien ne kundershtrim me moralin ose ligjin.
- b) te mos e perdore karten SIM te Eagle Mobile per ri-rrugezim te thirrjeve apo komunikimeve telefonike te gjeneruara nga pale te treta duke perdorur rrjetin Eagle Mobile ne drejtim te pajtimtareve te tjere Eagle Mobile, pervecse me miratimin me shkrim te Eagle Mobile.
- c) t'i permbahet udhezimeve te Eagle Mobile per menyren e perdorimit te sherbimit dhe pajisjeve fundore nga pajtimtari ose per ceshtje te tjera
- d) t'i jape Eagle Mobile te gjitha informacionin e duhur kur i kerkohet
- e) te perdore vetem paisje fundore te miratuara per sistemin, te cilat ta kene te stampuar mbi to shenjen perkatese te Komunitetit Europjan
- f) T'i paguaje Eagle Mobile te gjitha shumat e caktuara ne Kontrate, ne rast se pajisja fundore i humbet ose i vidhet. Pergjegjesi per mirefunksionimin e pajisjes fundore te Pajtimtarit ka vetem prodhuesi i saj. Eagle Mobile informon Pajtimtarin per menyren e perdorimit te pajisjes fundore dhe pikat e servisit ku mbeshtetet ky perdorim. Ne rast defekti te pajisjes fundore te perdorur , Pajtimtari duhet te kontaktoje menjehere me prodhuesin ose me piken e tij te autorizuar te sherbimit.
- g) Pajtimtari ka detyrimin te perdore sherbimet ne perputhje me ligjin dhe manualin ose udhezimet perkatese.
- h) Pajtimtari, pervec te drejtave qe i burojne nga detyrimet e Eagle Mobile, ka te drejte:
 - te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura nepermjet nje njoftimi/kerkese me shkrim apo me ndonje menyre tjeter te percaktuar nga Eagle Mobile, duke respektuar kushtet e kontrates.
 - te kerkoje me shkrim prishjen e kontrates ne menyre te njeanshme
 - të informohet me shkrim nga Eagle Mobile për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve.

- ta anulojë kontratën pa njoftim dhe pa asnjë detyrim, në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave). Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- i) pajtimtari me parapagim gezon të drejta dhe ka detyrime që janë jo më pak të favorshme se ato të pajtimtareve me paspagim, në kushtet kur lloji i shërbimit është i njëjti dhe i aplikueshem. Për pajtimtaret me parapagim, kushtet e veçanta të menyrës së përdorimit të shërbimeve, përfshirë kreditimin nëpërmjet kartave rimbushese, afatet e përdorimit të tyre, paraqiten në udhëzuesin shoqëruar të kartave SIM me parapagim, kartave rimbushese shoqëruese dhe informacioneve të tjera të publikuara nga Eagle Mobile.
 - j) Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, zoteron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr.9918, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. **9987**.

14. NDERPRERJA/SHKEPUTJA

- a) Eagle Mobile jep shërbimet e saj 24 orë në ditë dhe për 365 ditë radhazi në vit, me përjashtim të rastit kur për një afat kohor prej jo më shumë se 6 (gjashtë) orë në vit, i programuar në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime të pajtimtareve gjatë kohezgjatjes së ndërprerjes së shërbimeve ku nevojiten riparime për mirëmbajtjen e rrjetit duke lajmëruar ata publikisht.
- b) Eagle Mobile mund të ndërprejë dënjën e shërbimeve ose kur e shikon të arsyeshme të shkeput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti i, kur një gjë e tillë shkaktohet si pasojë e defekteve në sistem, ose ndryshimeve, përmirësimeve, mirëmbajtjes së infrastrukturës ose riparimeve të tjera të nevojshme, duke marrë masa për të kufizuar çrregullimet e mundshme në rrjet.
- c) Kur Pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës , (përjashtohet rasti kur Pajtimtari nuk paguan në kohë detyrimin e tij) ose në rast se ai kryen ose lejon kryerjen e një veprimi që Eagle Mobile cmon se mund të ndikojë ose mund të vëre në rrezik dënjën e shërbimeve, Eagle Mobile mund të ndërprejë pjesërisht shërbimet (dhe me vullnetin e tij ndërpret lidhjen e pajisjes fundore të pajtimtarit me rrjetin) duke i njoftuar me shkrim Pajtimtarit kohën e arsyeshme brenda së cilës ai duhet të përmbushë detyrimet. Pajtimtari detyrohet të paguaj të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet, përveç rasteve kur Eagle Mobile me vullnetin e saj vendos ndryshe.
- d) Nëse Pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përcaktuara në kontratë, Eagle Mobile ka të drejtë dhe është e detyruar t'i dërgojë një njoftim me shkrim brenda një intervali kohor 15 ditësh, me qëllim që Pajtimtari të mund të

plotesoje detyrimet kontraktore dhe paralajmerimin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Eagle Mobile.

- e) Ne rast se Pajtimtari nuk do te permbushe detyrimet e tij kontraktore brenda afatit te percaktuar nga Eagle Mobile, atehere kjo e fundit ka te drejte te kufizoje, te nderprese perkohesisht apo edhe perfundimisht ofrimin e Sherbimeve. Deri ne nderprerjen perfundimtare te ofrimit te Sherbimeve Pajtimtari eshte i detyruar te paguaje te gjitha detyrimet nese do te perfitoje sherbime telekomunikacionesh te cdo lloji. Ne rast mosshlyerjeje te detyrimeve te percaktuara ne fature brenda afatit te percaktuar ne fature Eagle Mobile do te njoftoje Pajtimtarin me mesazh te shkurter (SMS) ose telefonate te kryeje pagesen brenda nje afati shtese prej pese (5) ditesh nga dita e kerkimit. Pas perfundimit te ketij afati Eagle Mobile ruan te drejten te nderprese perfundimisht sherbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit.
- f) Eagle Mobile nuk eshte e detyruar te njoftoje paraprakisht pajtimtaret per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:
 - a. shkakton nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit dhe mjedisit
 - b. shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit
- g) nese Pajtimtari kundershkon shumen e faturuar, Eagle Mobile mund te mos veproje sipas pikes 14.1 te ketij neni deri ne arritjen e nje vendimi perfundimtar, kur Pajtimtari do te jete i detyruar te paguaje brenda nje afati te caktuar kohor
- h) nese eshte teknikisht e mundur Eagle Mobile eshte e detyruar te kufizoje aksesin vetem per ato sherbime qe pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.
- i) Eagle Mobile i ndalohet te kufizoje aksesin per perdorimin e numrave te emergjences perpara nderprerjes perfundimtare te sherbimit/kontrates.
- j) Eagle Mobile ka te drejte te pezulloje sherbimet ne rast se kartat SIM apo sherbimet e Eagle Mobile perdoren per qellime te tjera nga ato per te cilat keto sherbime i ofrohen Pajtimtarit dhe me qellim perfitimin nga rrjeti i Eagle Mobile pa pelqimin e saj, si :
 - (i) per ndermjetesimin dhe/ose transferimin e te dhënave dhe/ose telefonatave perfshire por pa u kufizuar ne transferimin e thirrjeve kombetare/nderkombetare ne rrjetin e Eagle Mobile dhe/ose rrjeteve te tjera;
 - (ii) per ridrejtimin me pagese te trafikut te palëve te treta permes pajtimit ne sherbimet e Eagle Mobile;
 - (iii) per te fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse per keto qellime

- k) Eagle Mobile mund qe me ane te fatures se derguar ne adresen e fundit te njohur te pajtimtarit, te mbuloje shpenzimet qe ka kryer per permbushjen e detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari duke perfshire, por jo duke kufizuar ne shpenzimet e bera nga Eagle Mobile per mos dhenjen e informacionit te sakte te kerkuar prej Pajtimtarit.
- l) Me perjashtim te rasteve te shkeputjes nga rrjeti (pika 14. C.), Eagle Mobile ne vartesi te rrethanave ne kohen e shkeputjes ose te rilidhjes mund te vendose tarifa per shkeputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore te Pajtimtarit sipas ligjeve dhe te cmimeve ne fuqi.
- m) Pajtimtari ka te drejte te kundershtojte vendimet apo veprimet e Eagle Mobile per aksesin apo ofrimin e sherbimeve, kur ato bien ndesh me kushtet e kontrates. Kundershtimet sipas pikes g . te ketij neni duhen te behen me shkrim brenda 15 (pesembedhjete) diteve nga marrja e njoftimit te vendimit apo veprimit te kryer nga Eagle Mobile. Eagle Mobile vendos per ankimimin brenda 15 (pesembedhjete) diteve nga marrja e tij dhe njoftimi me shkrim i Pajtimtarit. Pajtimtari ka te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne Kontrate per zgjidhjen e mosmarrveshjeve , te ankohet ne gjykate per vendimin e marre nga Eagle Mobile.

15. ZGJIDHJA E KONTRATES NGA EAGLE MOBILE

Pavarsisht nga teresia e te drejtave Eagle Mobile mund te zgjidhe menjehere kontraten, pa patur detyrim demshperblimi duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:

- (i) Pajtimtari nuk permbush ndonje prej detyrimeve qe rrjedhin nga kjo marrveshje ose nga nje marrveshje tjeter ndermjet Pajtimtarit dhe Eagle Mobile.
- (ii) Pajtimtari nuk paguan menjehere detyrimet pas kalimit te afatit prej 2 (dy) muajsh nga nderprerja e perkohshme ose bllokimi i rrrjetit , duke e njoftuar ate me shkrim.
- (iii) Pajtimtari ndryshon emrin, statusin ligjor, falimenton, likujdohet, shperbehet, vendoset nen administrim te detyruar ose kerkohet ndalimi i pagesave ose ne raste te tjera te ngjashme , pavarsisht nese eshte paraqitur nje kerkese e tille, kur Pajtimtari eshte ne gjendje paaftesie paguese ose nuk ka mundesi te paguaj kreditoret .
- (iv) Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve qe mund te rrezikojne funksionin normal te rrejtit dhe dhenien e sherbimeve.
- (v) Autorizimi i Eagle Mobile revokohet, i mbaron afati, anulohet ose ndryshohet teresisht ose pjeserisht per arsye te ndryshme. Pervec sa me sieper, ne rastin e kontrates me afat te pacaktuar, Eagle Mobile mund te zgjidhe kontraten duke njoftuar 30 (tridhjete) dite perpara.

16. ZGJIDHJA E KONTRATES NGA PAJTIMTARI

- a) Gjate afatit fillestare te kontrates , Pajtimtari mund te kerkoje zgjidhjen e menjehershme te saj per shkaqe te arsyeshme, duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile.
- b) Ne mbarim te afatit fillestar te kontrates, Pajtimtari mund ta zgjidhe ate per cdo shkak duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile. Zgjidhja e kontrates do te hyje ne fuqi 30 (tridhjetë) dite pas marrjes se njoftimit nga Eagle Mobile. Gjithashtu, zgjidhja e kontrates me efekt te menjehershëm mund te behet per shkak te arsyeshëm duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile. Ne perputhje me kete Nen, shkak i arsyeshëm per zgjidhjen e kontrates eshte rritja e tarifave te bisedave telefonike ne nje perqindje me te madhe se sa perqindja vjetore e inflacionit te nxjerre nga Banka e Shqiperise ne muajin Dhjetor te cdo viti qe i paraprin rritjes. Pajtimtari mund te ushtroje te drejten e tij per zgjidhjen e kontrates duke perdorur kete shkak brenda 2 (dy) muajve nga njoftimi per rritjen e tarifave, perndryshe pajtimtari do te konsiderohet se e ka pranuar rritjen e tyre.
- c) Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:
 - rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve
 - perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Eagle Mobile

17. MBARIMI I KONTRATES

- a) Me mbarimin e kesaj kontrate, Eagle Mobile shkeput lidhjen e pajisjes fundore te Pajtimtarit nga rrjeti.
- b) Pas shkeputjes se Pajtimtarit nga rrjeti si pasoje e mbarimit te kontrates ai eshte i detyruar te paguaje me kerkese te Eagle Mobile te gjitha shumat e parashikuara ne paragrafin 5 dhe te gjitha tarifat e papaguara ne castin e shkeputjes iisipas listes se cmimeve. Ne raste se mbarimi i kontrates kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestare te kontrates prej 12 (dymbedhjetë) muajsh, Pajtimtari ka detyrim te paguaj tarifen mujore fikse per te gjithë periudhen 12 (dymbedhjetë) mujore.

18. KALIMI I KONTRATES/KALIMI I TE DREJTAVE

Pajtimtari nuk mund t'ia kaloje te drejtat dhe detyrimet qe rrjedhin nga kjo kontrate te treteve, pa miratimin paraprak me shkrim te Eagle Mobile. Eagle Mobile nuk mund t'ia kaloje te drejtat dhe

detyrimet qe rrjedhin nga kjo kontrate te treteve pa pelqimin e pajtimtarit, kur kjo mund te sjelle uljen e garancise dhe cilesise se sherbimeve

19. FORCA MADHORE

Eagle Mobile nuk mban pergjegjesi ndaj Pajtimtarit per shkeljen e kushteve te kontrates ose pamundesine e tij per permbushjen e detyrimeve te veta ne rrethanat e forces madhore. Konsiderohet si force madhore : Lufta (e shpallur ose jo), fatkeqesite natyrore, konfliktet sociale, greva, zbatimi i planeve te urgjences kombetare ose lokale dhe kufizime te ofrimit te sherbimeve te vendosura me ligj, aktet e autoriteteve shqiptare, te huaja ose komunitare me fuqi ekzekutive, shkeljet e ligjit nga operatoret e rrjetit te telekomunikacioneve, ose nga operatoret e GSM vendas/ te huaj ose pale te treta (fizike ose juridike). Pavarsisht nga rastet e forces madhore, Eagle Mobile do te beje te gjitha perpjekjet e mundeshme per te permbushur sa me mire detyrimet e tij qe rrjedhin nga kontrata.

20. NDRYSHIMI I KUSHTEVE TE KONTRATES

- a) Keto kushte te pergjithshme (Kushtet e pergjithshme), se bashku me formularin e pajtimit ne rrjetin Eagle Mobile, sherbimet, nivelin e cilesise dhe tarifat sipas programit tarifar te zgjedhur nga pajtimtari, dhe te nenshkruar prej te dy paleve, perbejne kontraten midis Eagle Mobile dhe Pajtimtarit.
- b) Percaktimet e Kushteve te Pergjithshme te Kontrates dhe Formulari i Pajtimit, jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr.1267, date 28.04.2010.
- c) Kushtet (Termat) e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.
- d) Per cdo modikim apo zevendesim te kontrates (kushtet e pergjithshme dhe/ose te sherbimeve/tarifave) Eagle Mobile duhet te njoftoje me shkrim pajtimtarin te pakten 30 dite nga hyrja ne fuqi e tyre.
- e) Modifikimet apo zevendesimi i kontrates hyjne ne fuqi me nenshkrimin nga te dy palet te nje amendamenti apo te kontrates se re.
- f) Pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin apo zevendesimin e kontrates, pa njoftim. Mos-nenshkrimi i modifikimeve te kontrates apo kontrates se re, konsiderohet mos-pranim i tyre nga pajtimtari dhe con automatikisht ne zgjidhjen e kontrates.

21. NJOFTIMI

Pajtimtari eshte i detyruar te njoftoje Eagle Mobile mbi te gjitha ndryshimet e te dhenave ne formularin e kerkeses per pajtim. Deri ne njoftimin e ndryshimeve te tilla, te gjitha faturat ose dokumentet e tjera do te dergohen ne adresen e vjeter. Cdo njoftim i derguar Pajtimtarit nga Eagle Mobile ne perputhje me kontraten do te vleresohet sikur eshte marre brenda 48 oreve nga data e dergimit. Per sa i perket dergimit te faturave nepermjet sherbimit postar ose sherbimeve te

tjera, ato do te vlersohen se jane marre 10 (dhjete) dite nga data e leshimit te tyre. Te gjitha afatet kohore te dites te percaktuara ne kete kontrate jane te shprehura ne dite kalendarike.

22. TERESIA E MARRVESHJES

Kjo kontrate eshte marrveshje e plote dhe e vetme ndermjet Eagle Mobile dhe Pajtimtarit dhe zevendeson te gjitha marrveshjet e meparshme gojore ose me shkrim te Eagle Mobile.

23. ZGJIDHJA E MOSMARRVESHJEVE

Kjo kontrate i nenshtrohet legjislacionit ne fuqi te Republikes se Shqiperise. Cdo marrveshje ndermjet Eagle Mobile dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirekuptim, do t'u paraqitet per zgjidhje gjykatave kompetente shqiptare.

Eagle Mobile detyrohet te pranoje dhe te shqyrtoje menjehere cdo kerkese ose kerkese te Pajtimtarit dhe te zgjithe cdo ceshtje qe ka lidhje me dhenien e sherbimeve vecanerisht per cmimet , cilesine e sherbimeve, nderprerjen e sherbimeve, kerkese per dhenjen e sherbimeve ose lidhjen ne rrjet, sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrveshjeve, bashkangjitur kesaj kontrate. Eagle Mobile detyrohet te mbaje nje dosje te te gjitha ankesave dhe kerkesave te pajtimtareve e cila tregon nese ato jane zgjidhur dhe kohen qe kerkohet per kete. Dosja ruhet ne nje periudhe prej te pakten dy vjetesh. Eagle Mobile detyrohet te ruaje per nje afat se paku dy vjecar kopjen e faturave dhe t'u jape sqarime pajtimtareve qe kane ankesa per faturimet.

24. VLEFSHMERIA/AFATI

24.1 Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej dy muajsh duke filluar nga data e nenshkrimit te kontrates prej pajtimtarit. 10 (dhjete) dite kalendarike para mbarimit te ketij afati, Eagle Mobile njofton pajtimtarin, me shkrim ose me SMS/telefon, duke e informuar per mbarimin e afatit te testimiit dhe te drejten e zgjidhjes se kontrates nga pajtimtari pa detyrime shtese per perfundimin e kontrates brenda ketij afati.

24.1.1 Nese pajtimtari nuk ka njoftuar me shkrim Eagle Mobile se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit 2 (dy) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar, por jo me shume se 24 (njezet e kater)muaj nga data e nen-shkrimit te saj.

24.1.2 30 (tridhjet) dite kalendarike para mbarimit te ketij afati, Eagle Mobile njofton me shkrim pajtimtarin, duke e informuar ate per:

- mbarimin e afatit maksimal te kontrates;

- te drejten e zgjidhjes se kontrates nga pajtimtari pa detyrime shtese per perfundimin e kontrates brenda ketij afati;
- te drejten e rilidhjes se nje kontrate te re.

24.1.3 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

24.2 Ne rast se Eagle Mobile do te ofroje per Pajtimtaret sherbime te tjera, apo programe tarifore/oferta specifike te tilla te cilat do te kene si element te domosdoshem te tyre detyrimin per te perdorur sherbimet per nje periudhe te caktuar, atehere rregullat e parashikuara nga keto kushte te pergjithshme do te zbatohen per aq sa nuk bien ne kundershtrim me kushtet e vecanta qe do te jene karakteristike e marrdhenies se posacme midis Eagle Mobile dhe Pajtimtarit. Ne rast se Eagle Mobile vendos te aplikojte nje oferte dhe program tarifor te vecante, kjo do te reflektohet ne paragrafin perkates te formularit te pajtimit.

25. NJOHJA E KUSHTEVE NGA PAJTIMTARI DHE DHENIA E GARANCIVE PREJ TIJ

Pajtimtari eshte plotesisht ne dijeni te kushteve te kesaj kontrate dhe pranon pa rezerva se kushtet e pergjithshme te kontrates se bashku me listen e cmimeve dhe tarifave te Eagle Mobile ne fuqi, subjekt i ndryshimeve te herepashershme te Eagle Mobile, te kryera sipas percaktimeve te legjislacionit ne fuqi dhe kesaj kontrate, perbejne teresine e marrveshjes ndermjet paleve per ofrimin e sherbimeve te telekomunikacioneve prej Eagle Mobile dhe faturimin perkates te Pajtimtarit

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Eagle Mobile dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

PAJTIMTARI

Mora dijeni te plote dhe pranoj te gjitha kushtet e kesaj kontrate.

Për dhe në emër të Eagle Mobile

firma-vula

Pajtimtari

firma

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

.....
(emri-mbiemri)

ANEKSI nr.1: Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te ofruara nga Eagle Mobile dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve dhe menyra e tarifimit.

Aneks 2: UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
 - a- nepermjet numrit te ____¹ per “Defekte teknke”
 - b- nepermjet numrit te ____ per “Ankese per faturim”
 - c- nepermjet sporteleve te Eagle Mobile ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - d- nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - e- me email ne adresen _____
 - f- me fax ne numrin _____

- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 - a- ankesat per “Defekte Teknike” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh)
 - b- ankesat per vendimet apo veprimet e Eagle Mobile per aksesin apo veprimet te kryer nga Eagle Mobile brenda afatit te percaktuar ne vendim.
 - c- ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te afatit te pageses se fatures se ankimuar.
 - d- ankesa per mos riparim te defekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e- ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqitet sa me pare.

- 3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese te Eagle Mobile, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform regullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne kontraten e pajtimit.

- 4-Afati i informimit me shkrim te pajtimitarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 (pesembedhete) diteve nga marrja e tyre.

5. Eagle Mobile mban nje regjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer reference.

6. Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Eagle Mobile.

¹ Vendet bosh per tu plotesuar nga Eagle Mobile