EAGLE MOBILE

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

Në mbështetje të:

1. **Ligjit Nr. 9918, dt. 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;**
2. **Ligjit Nr. 9902, dt.17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;**
3. **Ligjit 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, dt. 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 Tiranë, numër 30436, datë 24.10.2003, NIPT 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 individi, 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) është Pajtimtari që ka zgjedhur mënyrën me parapagim të pagesës për shërbimet që do të përfitojë. Pajisja fundore e Pajtimtarit është çdo lloj pajisjeje 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 Lëvizshme GSM në Republikën e Shqipërisë – Eagle Mobile - lëshuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;

f) Sistemi është sistemi i telefonisë së lëvizshme 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 standardet ndërkombëtare dhe legjislacionit shqiptar (duke përfshirë shërbimet e paarritshme që jepen nga sistemet e operatorëve të tjerë);

h) Lista e çmimeve është lista e çmimeve 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 çmimeve 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 çmimeve, 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 shqiptar në bazë të legjislacionit në fuqi;

m) Karta e Pajtimit ose Karta SIM është karta që pëmban mikroprocesorin e nevojshëm dhe të dhëna 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 posaçme, 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 të 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 të 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, siç 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 licensës dhe EAGLE MOBILE ka të drejtë që hera-herës 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 përpjesëtim të drejtë me rrezikun;

b) EAGLE MOBILE është i detyruar të japë veç ato shërbime dhe vetëm në zonat e mbulimit sipas përcaktimeve të Autorizimit, në përputhje më këto kushte dhe Formularit për Pajtim, me kusht që formulari të jetë 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, pashaportës për jashtë shtetit, të librezave të telefonit ose të energjisë elektrike ose dokumenteve të tjera, kur ai është person fizik dhe dokumente 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 aktet 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, siç parashikohet në Nenin 24, me përjashtim të rastit kur kontrata zgjidhet para afatit, siç parashikohet në pikën 15 dhe 16.

Për këtë qëllim, Eagle Mobile do ta pajisë Pajtimtarin me një kartë SIM dhe do ta 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 pakujdesshme 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 dëmet e shkaktuara.

Ne 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 pajtimit të asaj karte. Eagle Mobile do të zëvendësojë Kartën SIM dhe sipas rastit, do të kryejë rilidhjen e Pajtimtarit me çmimin e zëvendësimit të Kartës SIM sipas listës së çmimeve që janë në fuqi në 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 çfarëdolloj arsyejeje 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 asnjëra palë. 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 lidhur për arsye të

ndryshme për 6 (gjashtë) muaj radhazi, EAGLE MOBILE mund t'i tërheqë dhe t'ua kalojë ata 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'i faturojë Pajtimtarit në përputhje me listën e çmimeve dhe tarifave të Eagle Mobile dhe të rëna dakord në kontratë në kohën e nënshkrimit të Kontratës apo modifikimeve të nënshkruara të saj.

Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga Eagle Mobile dhe të pranuara nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palçëve.

Tarifat 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 cilësisë së tyre) dhe rritja e tarifës së 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 promocionale.

Eagle Mobile ka të drejtë të kërkojë pagimin e faturave me kartë krediti të lëshuar nga një bankë kombëtare ose ndërkombëtare ose në forma të tjera pagese 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, garancitë e vendosura në mënyrë të arsyeshme 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. Tarifën e lidhjes me rrjetin (parapagim)

   ii. Tarifën mujore fikse (paspagim)

   iii. Tarifën për të gjitha bisedat e komunikimeve 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 mënyrën 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, iii 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 pagesës për pajtimtarët me paspagim nuk do të jetë më herët se dita e fundit e muajit pasardhës të muajit të 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 çast mbi lëshimin e faturave mujore dhe 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 gjitha tarifat fikse,

tarifat e bisedave dhe tarifat e shërbimeve të tjera shtesë dhe janë provë e plotë 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 faturë.

b) Nëse Pajtimtari nuk shlyen faturën brenda afatit të pagesës së treguar në faturë:

- Eagle Mobile ka të drejtë të marrë masa kufizuese sipas përcaktimeve 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 faturë. Vlera e kamatës në asnjë rast nuk do të jetë më madhe se vlera e faturës së papaguar.

c) Për shumat e mësipërme Pajtimtari do të paguajë tatimin mbi vlerën e shtuar dhe tarifat/taksat e telefonisë së lëvizshme sipas legjislacionit në fuqi.

d) Kur pagesa e faturave kryhet nëpërmjet debitimit të drejtpërdrejtë të llogarisë bankare, Eagle Mobile nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka përkatëse.

e) Eagle Mobile do t’i lëshojë dhe dërgojë pa pagesë Pajtimtarit faturën bazë që përfshin:

- Tarifën mujore fikse,
- Tarifat për njësi shërbimi,
- Llogaritjen e pagesave,
- Detyrimet fiskale,
- Adresa dhe afatet e shlyerjes së faturës,
- Mënyra e pagesës: me para në dorë, me kartë krediti ose mënyrë tjetër,
- Sanksione në rast mosshlyerjeje 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 Kujdes 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 të drejtë të vendosë kufijtë maksimalë të kredisë 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 kredisë, Eagle Mobile ka të drejtë:

a) Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna,

b) Të lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit,

c) Të kërkojë nga Pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishimin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kredisë për shërbimet e faturuara dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga Pajtimtari.

6.2 Pajtimtari, me qëllim kontrollin e shpenzimeve, ka të drejtë t'i kërkojë Eagle Mobile që të vendosë kufij maksimalë të kredisë.

7. TITUJT

Titujt e kushteve të kontratës janë vetëm orientues dhe nuk ndikojnë në interpretimin e përmbajtjes së tyre.

8. SHËRBIMET E EMERGJENCËS DHE TË INFORMACIONIT

Pajtimtarët mund të thërrasin pa pagesë forcat e policisë, forcat e mbrojtjes nga zjarri ose ndihmën e shpejtë mjekësore nga çdo pajisje fundore. Eagle Mobile vë në dispozicion të Pajtimtarit shërbimet e informacionit dhe një numër telefonik, nëqoftëse ka të tillë.

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

Eagle Mobile detyrohet të sigurojë fshehtësinë ose karakterin e fshehtë të informacionit ose komunikimit të Pajtimtarit. Konkretisht:

a) Eagle Mobile nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të bëra nëpërmjet rrjetit GSM të dhënë Eagle Mobile,

përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi.

b) Eagle Mobile nuk do të përhapë, transmetojë ose të përdorë të dhënat personale të Pajtimtarit, përfshirë (por pa u kufizuar te) të dhënat për shumat e shpenzuara ose numrat e thirrur nga Pajtimtari për qëllime të tjera nga ato për të cilat janë kërkuar të dhënat, përveç rastit kur një gjë e tillë është e nevojshme dhe ka lidhje të drejtpërdrejtë me dhënien e shërbimeve dhe/ose përmbushjen e kësaj kontrate, si dhe rastit kur një gjë e tillë parashikohet nga legjislacioni në fuqi. Pajtimtari mund të informohet në çdo kohë 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 aseteve dhe të drejtave të Eagle Mobile, përfshirë të drejtat e pronësisë intelektuale dhe markën tregtare, punonjësit dhe klientët 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 emër, mbiemër, numër telefoni, adresën dhe të dhëna të tjera sipas Nenit 129 të Ligjit 9918 në numeratorët telefonikë publikë 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 numeratorit. Pajtimtari ka të drejtë në çdo moment të verifikojë dhe kërkojë korrigjimin e të dhënave të tij personale të marra dhe botuara në numeratorët telefonikë, përkundrejt pagesës.

e) Eagle Mobile merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit dhe të trajtojë të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht 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 legjislacionit shqiptar.

10. PËRDORIMI I SHËRBIMEVE ME VLERË TË SHTUAR DHE LOJËRAT PROMOCIONALE

10.1 Eagle Mobile i ofron Pajtimtarit nëpërmjet Aparatit të përshtatshëm Shërbimet me Vlerë të Shtuar, të cilat ajo është e licensuar të ofrojë në bazë të autorizimit të lëshuar nga AKEP ose shërbimeve të të tretëve me të cilët Eagle Mobile ka lidhur marrëveshje (më poshtë “Shërbime me Vlerë të Shtuar”). Pajtimtari, në çdo rast, ka të drejtë të pranojë ose jo ofrimin e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, këto kushte të përgjithshme dhe formularin e pajtimit.

10.2 Shërbimet me Vlerë të Shtuar përdoren “siç janë” dhe nuk mund të ndryshohen apo të ndërhyhet në to nga Pajtimtari.

10.3 Në rastin kur Pajtimtari pranon ofrimin e shërbimeve me vlerë të shtuar, ai merr përsipër të përdorë Shërbimet me Vlerë të Shtuar në mënyrë të ligjshme. Për këtë arsye, Pajtimtari shprehimisht deklaron se: pranon se nuk do të përdorë Shërbimet: a) për të sjellë dëme ndaj të miturve; b) për të përhapur apo nxjerrë informata që cënojnë çfarëdolloj të drejte të të tretëve, fyejnë personalitetin e të tretëve apo cënojnë në çfarëdolloj mënyre të drejtat personale apo sociale të të tretëve apo që bien ndesh me ligjin; c) të mashtrojë këdo në lidhje me prejardhjen e Shërbimeve me Vlerë të Shtuar; d) të dëmtojë në ndonjë mënyrë reputacionin e Eagle Mobile apo të të tretëve; e) të vërë në rrezik sigurinë e rrjetit të Eagle Mobile; f) të ndërmarrë promovim reklamash të paautorizuara apo mesazheve elektronike (spam); g) të zbulojë informacione që përmbajnë të dhëna personale.

10.4. Të miturit ndalohet të përdorin shërbimet me vlerë të shtuar që u drejtohen vetëm personave madhorë mbi 18 vjeç dhe shërbime me vlerë të shtuar që kushtojnë të paktën 120 Lekë/minutë (me TVSH). Me qëllim mbrojtjen e të miturve, ofrimi i shërbimeve të tilla në rrjetin Eagle Mobile, nga Eagle Mobile dhe/ose ofrues të tjerë të këtyre shërbimeve, do të kryhet, sipas procesit të mëposhtëm, por pa u kufizuar në:

- duke dhënë që në fillim një paralajmërim se shërbimi u adresohet vetëm personave mbi 18 vjeç, p.sh.: **“Nëse jeni nën moshën 18 vjeç, ju lutem ndërprisni komunikimin menjëherë”.**

- dhe më pas do të kërkohet konfirmim nëse personi nuk është nën 18 vjeç, p.sh: **“Konfirmoni që nuk jeni nën 18 vjeç”.** Në rast moskonfirmimi shërbimi do të ndërpritet.

10.5 Pajtimtari ka gjithmonë të drejtën e pjesëmarrjes ose jo në lojërat promocionale, të cilat do të zhvillohen në përputhje me legjislacionin shqiptar. Eagle Mobile ka detyrimin të zhvillojë lojën vetëm pasi rregullat të jenë miratuar nga organet kompetente dhe publikuar nga Eagle Mobile. Eagle Mobile ka detyrimin të informojë Pajtimtarin, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, midis të tjerave, se para pjesëmarrjes në lojë, Pajtimtari duhet të lexojë rregullat e plota të lojës:

- Eagle Mobile informon Pajtimtarin se ku janë publikuar këto rregulla (rregullat do të jenë të disponueshme për publikun)

- Eagle Mobile do t’i kërkojë Pajtimtarit të bëjë konfirmim të tillë si:

“Kam lexuar dhe pranoj rregullat e lojës”

11.DETYRIMET E EAGLE MOBILE

11.1. Eagle Mobile detyrohet të njoftojë Pajtimtarin përpara nënshkrimit të formularit të kërkesës për pajtim për kushtet e përgjithshme dhe kushtet e lidhjes dhe përdorimit të shërbimeve të përcaktuara nga Eagle Mobile, afatin e kontratës për dhënien e shërbimit të sistemit dhe mënyrën e zgjidhjes së saj, rregullat e përdorimit të kartës SIM, tarifat, veçoritë e sistemit, cilësinë e shërbimeve dhe zonën e mbulimit me shërbime.

11.2. Eagle Mobile, përveç detyrimeve të përcaktuara në legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi dhe përcaktimet në pjesë të tjera të kësaj kontrate, ka gjithashtu dhe detyrimet e mëposhtme:

11.2.1 Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

11.2.2 Me kërkesën e Pajtimtarit, bën kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.

11.2.3 T’i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës

11.2.4 T’i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

- i informacion të plotë dhe të qartë për paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale, si: zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të tjerave se çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifat e aplikuara.
- ii Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet, si: koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh., sekonda, intervale kohore, Mb, etj.), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj.
- iii Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur
- iv Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura

11.2.5 Të njoftojë me shkrim Pajtimtarin për rastet e hedhjes në treg të paketave tarifore që kanë terma dhe kushte (përfshirë tarifa) qartësisht më të mira për Pajtimtarin se paketa e zgjedhur prej tij, duke i dhënë mundësinë e ndryshimit të paketës tarifore.

11.2.6 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr.9918 dhe aktet nënligjore të tij

11.2.7 Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në kontratë, vetëm pas mbarimit të procesit të njoftimit më shkrim të Pajtimtarit nga Eagle Mobile të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe pranimit të tarifave të reja nga Pajtimtari nëpërmjet nënshkrimit prej tij të modifikimit të kontratës.

11.2.8 Të aplikojë automatikisht dhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në kontratë.

11.2.9 Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit eshtë kryer për shkak të gabimeve të Eagle Mobile.

11.2.10 Të mos pezullojë apo ndërpresë shërbimin ose kontratën nëse Pajtimtari ka shkelur kushtet e një kontrate tjetër me Eagle Mobile.

11.2.11 Sipas kërkesës së Pajtimtarit, të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të ofruara nga operatorë të tjerë, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

11.2.12 Për kufizimet apo për ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 minuta, Eagle Mobile ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim të bëhet:

- i të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjeje të rrjetit;
- ii sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

12. PËRGJEGJËSIA NDAJ PAJTIMTARIT/ PROCEDURAT PËR KTHIMIN E PARAVE

Eagle Mobile ka përgjegjësi:

a) kur rrjeti GSM nuk është në gjendje t'i japë Pajtimtarit shërbimet e komunikimeve elektronike për një kohë të pandërprerë prej më shumë se 4 (katër) orë rresht ose një kohë të përgjithshme prej 12 (dymbëdhjetë) orësh gjatë një intervali të pandërprerë kohor prej 30 (tridhjetë) ditësh (përjashtuar rastet e forcës madhore të parashikuara në pikën 19 të këtij dokumenti). Eagle Mobile do t'i zbresë Pajtimtarit atë pjesë të tarifës fikse mujore të pajtimit të paguar prej tij gjatë kohës së ndërprerjes, edhe në rast se ndërprerja nuk vjen për faj të Eagle Mobile.

b) Kur ka vonesa prej më tepër se 3 (tre) ditë për ndreqjen e defekteve në rrjet, në rastin e pakujdesisë në ndreqjen e tyre ose ndërprerjes së pajustifikuar të shërbimeve, Eagle Mobile detyrohet të paguajë pajtimtarët në bazë të formulës së mesatares së faturave mujore që i janë paguar Eagle Mobile prej një Pajtimtari gjatë gjysmës së fundit të vitit që u paraprin defekteve ose ndërprerjes, sipas numrit te ditëve që ka patur ndërprerje të shërbimeve. Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblim tjetër, përveç kësaj pagese. Kreditimi duhet të përshkruhet qartë në faturën e lëshuar në kohën kur ka ndodhur ndërprerja ose vonesa në ndreqjen e defektit.

c) Dëmshpërblimi i pajtimtarëve konsumatorë, në 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", në rastin e ndërprerjeve teknike, do të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe veçanërisht me nenin 41, paragrafi 3 (a) dhe 3 (b) të ligjit të mësipërm nr.9902, si dhe me përcaktimet e kësaj kontrate.

13. TË DREJTA DHE DETYRIME TË PAJTIMTARIT PËR PËRDORIMIN E SHËRBIMEVE NËPËRMJET PAJISJEVE FUNDORE TË PAJTIMTARIT

Mënyra e përdorimit të shërbimeve të dhënave nëpërmjet pajisjeve fundore të Pajtimtarit bëhet në përputhje me ligjet që lidhen me telegrafim jokabllor dhe telekomunikacionet. Përveç sa më sipër, Pajtimtari detyrohet:

a) të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet e dhëna për qëllime që bien në kundërshtim me moralin ose ligjin;

b) të mos e përdorë kartën SIM të Eagle Mobile për ri-rrugëzim të thirrjeve apo komunikimeve telefonike të gjeneruara nga palë të treta duke përdorur rrjetin Eagle Mobile në drejtim të pajtimtarëve të tjerë Eagle Mobile, përveçse me miratimin me shkrim të Eagle Mobile;

c) t'u përmbahet udhëzimeve të Eagle Mobile për mënyrën e përdorimit të shërbimit dhe pajisjeve fundore nga Pajtimtari ose për çështje të tjera;

d) t'i japë Eagle Mobile të gjithë informacionin e duhur kur i kërkohet;

e) të përdorë vetëm pajisje fundore të miratuara për sistemin, të cilat të kenë të stampuar mbi to shenjën përkatëse të Komunitetit Europian;

f) T'i paguajë Eagle Mobile të gjitha shumat e caktuara në Kontratë, në rast se pajisja fundore i humbet ose i vidhet. Përgjegjësi për mirëfunksionimin e pajisjes fundore të Pajtimtarit ka vetëm prodhuesi i saj. Eagle Mobile informon Pajtimtarin për mënyrën e përdorimit të pajisjes fundore dhe pikat e servisit ku mbështetet ky përdorim. Në rast defekti të pajisjes fundore të përdorur, Pajtimtari duhet të kontaktojë menjëherë me prodhuesin ose me pikën e tij të autorizuar të shërbimit;

g) Pajtimtari ka detyrimin të përdorë shërbimet në përputhje me ligjin dhe manualin ose udhëzimet përkatëse;

h) Pajtimtari, përveç të drejtave që i burojnë nga detyrimet e Eagle Mobile, ka të drejtë:

- të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura nëpërmjet një njoftimi/kërkese me shkrim apo me ndonjë mënyrë tjetër të përcaktuar nga Eagle Mobile, duke respektuar kushtet e kontratës;
- të kërkojë me shkrim prishjen e kontratës në mënyrë të njëanshme;
- 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 gëzon të drejta dhe ka detyrime që janë jo më pak të favorshme se ato të pajtimtarëve me paspagim, në kushtet kur lloji i shërbimit është i njëjtë dhe i aplikueshëm. Për pajtimtarët me parapagim, kushtet e veçanta të mënyrës së përdorimit të shërbimeve, përfshirë kreditimin nëpërmjet kartave rimbushëse, afatet e përdorimit të tyre, paraqiten në udhëzuesin shoqërues të kartave SIM me parapagim, kartave rimbushëse shoqëruese dhe informacioneve të tjera të publikuara nga Eagle Mobile;

j) Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nënligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr.9918, Ligji nr. 9902 dhe Ligji nr. **9987**.

14.NDËRPRERJA/SHKËPUTJA

a) Eagle Mobile jep shërbimet e veta 24 orë në ditë dhe për 365 ditë në vit, me përjashtim të rastit kur për një afat kohor prej jo më shumë se 6 (gjashtë) orësh në vit, i programuar në mënyrë të tillë që të sjellë sa më pak shqetësime te pajtimtarët, gjatë kohëzgjatjes së ndërprerjes së shërbimeve ku nevojiten riparime për mirëmbajtjen e rrjetit duke i lajmëruar ata publikisht;

b) Eagle Mobile mund të ndërpresë dhënien e shërbimeve ose kur e shikon të arsyeshme të shkëpusë lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti ii, 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 çmon se mund të ndikojë ose mund të vërë në rrezik dhënien e shërbimeve, Eagle Mobile mund të ndërpresë pjesërisht shërbimet (dhe me vullnetin e vet 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 paguajë të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet, përveç rasteve kur Eagle Mobile me vullnetin e vet 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 ditor, me qëllim që Pajtimtari të mund të plotësojë detyrimet kontraktore dhe paralajmërimin për masat kufizuese që mund të ndërmarrë Eagle Mobile;

e) Në rast se Pajtimtari nuk do të përmbushë detyrimet e tij kontraktore brenda afatit të përcaktuar nga Eagle Mobile, atëherë kjo e fundit ka të drejtë të kufizojë, të ndërpresë përkohësisht apo edhe përfundimisht ofrimin e shërbimeve. Deri në ndërprerjen perfundimtare të ofrimit të shërbimeve, Pajtimtari është i detyruar të paguajë të gjitha detyrimet nëse do të përfitojë shërbime telekomunikacionesh të çdo lloji. Në rast mosshlyerjeje të detyrimeve të përcaktuara në faturë brenda afatit të përcaktuar në faturë, Eagle Mobile do të njoftojë Pajtimtarin me mesazh të shkurtër (SMS) ose telefonatë të kryejë pagesën brenda një afati shtesë prej pesë (5) ditësh nga dita e kërkimit. Pas përfundimit të këtij afati, Eagle Mobile ruan të drejtën të ndërpresë përfundimisht shërbimet e ofruara kundrejt Pajtimtarit;

f) Eagle Mobile nuk është e detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarët për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

a) shkakton një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit;

b) shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit;

g) nëse Pajtimtari kundërshton shumën e faturuar, Eagle Mobile mund të mos veprojë sipas pikës 14.1 të këtij neni deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, kur Pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë brenda nje afati të caktuar kohor;

h) nëse është teknikisht e mundur, Eagle Mobile është e detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat;

i) Eagle Mobile i ndalohet të kufizojë aksesin për përdorimin e numrave të emergjencës përpara ndërprerjes përfundimtare të shërbimit/kontratës;

j) Eagle Mobile ka të drejtë të pezullojë shërbimet në rast se kartat SIM apo shërbimet e Eagle Mobile përdoren për qëllime të tjera nga ato për të cilat këto shërbime i ofrohen Pajtimtarit dhe me qëllim përfitimin nga rrjeti i Eagle Mobile pa pëlqimin e saj, si:

(i) për ndërmjetësimin dhe/ose transferimin e të dhënave dhe/ose telefonatave përfshirë, por pa u kufizuar në transferimin e thirrjeve kombëtare/ndërkombëtare në rrjetin e Eagle Mobile dhe/ose rrjeteve të tjera;

(ii) për ridrejtimin me pagesë të trafikut të palëve të treta përmes pajtimit në shërbimet e Eagle Mobile;

(iii) për të fshehur dhe/ose modifikuar identitetin e palës thirrëse për këto qëllime;

k) Eagle Mobile mund që me anë të faturës së dërguar në adresën e fundit të njohur të Pajtimtarit, të mbulojë shpenzimet që ka kryer për përmbushjen e detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari, duke përfshirë, por jo duke kufizuar, në shpenzimet e bëra nga Eagle Mobile për mosdhënien e informacionit të saktë të kërkuar prej Pajtimtarit;

l) Me përjashtim të rasteve të shkëputjes nga rrjeti (pika 14. C.), Eagle Mobile, në varësi të rrethanave në kohën e shkëputjes ose të rilidhjes, mund të vendosë tarifa për shkëputjen dhe rilidhjen e pajisjeve fundore të Pajtimtarit sipas ligjeve dhe të çmimeve në fuqi;

m) Pajtimtari ka të drejtë të kundërshtojë vendimet apo veprimet e Eagle Mobile për aksesin apo ofrimin e shërbimeve, kur ato bien ndesh me kushtet e kontratës. Kundërshtimet sipas pikës g) të këtij neni duhen të bëhen me

shkrim brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e njoftimit të vendimit apo veprimit të kryer nga Eagle Mobile. Eagle Mobile vendos për ankimimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tij dhe njoftimi me shkrim i Pajtimtarit. Pajtimtari ka të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në Kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohet në gjykatë për vendimin e marrë nga Eagle Mobile.

15.ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA EAGLE MOBILE

Pavarësisht nga tërësia e të drejtave, Eagle Mobile mund ta zgjidhë menjëhere kontratën, pa patur detyrim dëmshpërblimi, duke njoftuar me shkrim Pajtimtarin kur:

(i) Pajtimtari nuk përmbush ndonjë prej detyrimeve që rrjedhin nga kjo marrëveshje ose nga një marrëveshje tjetër ndërmjet Pajtimtarit dhe Eagle Mobile;

(ii) Pajtimtari nuk paguan menjëherë detyrimet pas kalimit të afatit prej 2 (dy) muajsh nga ndërprerja e përkohshme ose bllokimi i rrrjetit, duke e njoftuar atë me shkrim;

(iii) 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 ose nuk ka mundësi të paguajë kreditorët ;

(iv) Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve.

(v) Autorizimi i Eagle Mobile revokohet, i mbaron afati, anullohet ose ndryshohet tërësisht ose pjesërisht për arsye të ndryshme. Përveç sa më sipër, në rastin e kontratës me afat të pacaktuar, Eagle Mobile mund të zgjidhë kontratën duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara.

16.ZGJIDHJA E KONTRATËS NGA PAJTIMTARI

a) Gjatë afatit fillestar të kontratës, Pajtimtari mund të kërkojë zgjidhjen e menjëhershme të saj për shkaqe të arsyeshme, duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile;

b) Në mbarim të afatit fillestar të kontratës, Pajtimtari mund ta zgjidhë atë për çdo shkak, duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile. Zgjidhja e kontratës do të hyjë në fuqi 30 (tridhjetë) ditë pas marrjes së njoftimit nga Eagle Mobile. Gjithashtu, zgjidhja e kontratës me efekt të menjëhershëm mund të bëhet për shkak të arsyeshëm, duke njoftuar me shkrim Eagle Mobile. Në përputhje me këtë Nen, shkak i arsyeshëm për zgjidhjen e kontratës është rritja e tarifave të bisedave telefonike në një përqindje më të madhe se sa përqindja vjetore e inflacionit të nxjerrë nga Banka e Shqipërisë në muajin dhjetor të çdo viti që i paraprin rritjes. Pajtimtari mund të ushtrojë të drejtën e tij për zgjidhjen e kontratës duke përdorur këtë shkak brenda 2 (dy) muajve nga njoftimi për rritjen e tarifave, përndryshe Pajtimtari do të konsiderohet se e ka pranuar rritjen e tyre;

c) Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës, nëse nuk është dakord me kushtet e reja, përfshirë:

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- përkeqësim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga Eagle Mobile;

17.MBARIMI I KONTRATËS

a) Me mbarimin e kësaj kontrate, Eagle Mobile shkëput lidhjen e pajisjes fundore të Pajtimtarit nga rrjeti.

b) Pas shkëputjes së Pajtimtarit nga rrjeti si pasojë e mbarimit të kontratës, ai është i detyruar të paguajë me kërkesë të Eagle Mobile të gjitha shumat e parashikuara në paragrafin 5 dhe të gjitha tarifat e papaguara në çastin e shkëputjes iii sipas listës së çmimeve. Në raste se mbarimi i kontratës kryhet nga Pajtimtari brenda afatit fillestar të kontratës prej 12 (dymbëdhjetë) muajsh, Pajtimtari ka detyrim të paguajë tarifën mujore fikse për të gjithë periudhën 12 (dymbëdhjetë) mujore.

18.KALIMI I KONTRATËS/KALIMI I TË DREJTAVE

Pajtimtari nuk mund t’ua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë të tretëve, pa miratimin paraprak me shkrim të Eagle Mobile. Eagle Mobile nuk mund t’ua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë

të tretëve pa pëlqimin e Pajtimtarit, kur kjo mund të sjellë uljen e garancisë dhe cilësisë së shërbimeve.

19. FORCA MADHORE

Eagle Mobile nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të kontratës ose pamundësinë e tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e forcës madhore. Konsiderohet si forcë madhore: lufta (e shpallur ose jo), fatkeqësitë natyrore, konfliktet sociale, greva, zbatimi i planeve të urgjencës kombëtare ose lokale dhe kufizime të ofrimit të shërbimeve të vendosura me ligj, aktet e autoriteteve shqiptare, të huaja ose komunitare me fuqi ekzekutive, shkeljet e ligjit nga operatorët e rrjetit të telekomunikacioneve ose nga operatorët e GSM vendas/të huaj ose palë të treta (fizike ose juridike). Pavarësisht nga rastet e forcës madhore, Eagle Mobile do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundeshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e veta që rrjedhin nga kontrata.

20.NDRYSHIMI I KUSHTEVE TË KONTRATËS

a) Këto kushte të përgjithshme (Kushtet e përgjithshme), së bashku me formularin e pajtimit në rrjetin Eagle Mobile, shërbimet, niveli i cilësisë dhe tarifat sipas programit tarifor të zgjedhur nga Pajtimtari dhe të nënshkruar prej të dy palëve, përbëjnë kontratën midis Eagle Mobile dhe Pajtimtarit;
b) Përcaktimet e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës dhe Formulari i Pajtimit janë miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr.1267, datë 28.04.2010;
c) Kushtet (Termat) e Përgjithshme të Kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohën vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP;
d) Për çdo modifikim apo zëvendësim të kontratës (kushtet e përgjithshme dhe/ose të shërbimeve/tarifave) Eagle Mobile duhet të njoftojë me shkrim Pajtimtarin të paktën 30 ditë nga hyrja në fuqi e tyre;
e) Modifikimet apo zëvendësimi i kontratës hyjnë në fuqi me nënshkrimin nga të dy palët të një amendamenti apo të kontratës së re;
f) Pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin apo zëvendësimin e kontratës, pa njoftim. Mosnënshkrimi i modifikimeve të kontratës apo kontratës së re, konsiderohet mospranim i tyre nga Pajtimtari dhe çon automatikisht në zgjidhjen e kontratës.

21.NJOFTIMI

Pajtimtari është i detyruar të njoftojë Eagle Mobile mbi të gjitha ndryshimet e të dhënave në formularin e kërkesës për pajtim. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, të gjitha faturat ose dokumentet e tjera do të dërgohen në adresën e vjetër. Çdo njoftim i dërguar Pajtimtarit nga Eagle Mobile në përputhje me kontratën do të vlerësohet sikur është marrë brenda 48 orëve nga data e dërgimit. Përsa i përket dërgimit të faturave nëpërmjet shërbimit postar ose shërbimeve të tjera, ato do të vlerësohen se janë marrë 10 (dhjetë) ditë nga data e lëshimit të tyre. Të gjitha afatet kohorë të ditës të përcaktuara në këtë kontratë janë të shprehura në ditë kalendarike.

22.TËRËSIA E MARRËVESHJES

Kjo kontratë është marrëveshje e plotë dhe e vetme ndërmjet Eagle Mobile dhe Pajtimtarit dhe zëvendëson të gjitha marrëveshjet e mëparshme gojore ose me shkrim të Eagle Mobile.

23.ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

Kjo kontratë i nënshtrohet legjislacionit në fuqi të Republikës së Shqipërisë. Çdo marrëveshje ndërmjet Eagle Mobile dhe Pajtimtarit, kur nuk zgjidhet me mirëkuptim, do t'u paraqitet për zgjidhje gjykatave kompetente shqiptare.

Eagle Mobile detyrohet të pranojë dhe të shqyrtojë menjëherë çdo kërkesë ose kërkesë të Pajtimtarit dhe të zgjidhë çdo cështje që ka lidhje me dhënien e shërbimeve, veçanërisht për çmimet, cilësinë e shërbimeve, ndërprerjen e shërbimeve, kërkesë për dhënien e shërbimeve ose lidhjen në rrjet, sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve, bashkangjitur kësaj kontrate. Eagle Mobile detyrohet të mbajë një dosje të të gjitha ankesave dhe kërkesave të pajtimtarëve, e cila tregon nëse janë zgjidhur apo jo dhe kohën që kërkohet për këtë. Dosja ruhet në një periudhë prej të paktën dy vjetësh. Eagle Mobile detyrohet të ruajë për një afat së paku dyvjeçar kopjen e faturave dhe t'u japë sqarime pajtimtarëve që kanë ankesa për faturimet.

24.VLEFSHMËRIA/AFATI

24.1 Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej dy muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej Pajtimtarit. 10 (dhjetë) ditë kalendarike

para mbarimit te këtij afati, Eagle Mobile njofton Pajtimtarin, me shkrim ose me SMS/telefon, duke e informuar për mbarimin e afatit të testimit dhe të drejtën e zgjidhjes së kontratës nga Pajtimtari pa detyrime shtesë për përfundimin e kontratës brenda këtij afati;

24.1.1 Nëse Pajtimtari nuk ka njoftuar me shkrim Eagle Mobile se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 2 (dy) mujor, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar, por jo më shumë se 24 (njëzet e katër) muaj nga data e nënshkrimit të saj;

24.1.2 30 (tridhjetë) ditë kalendarike para mbarimit të këtij afati, Eagle Mobile njofton me shkrim Pajtimtarin, duke e informuar atë për:

- mbarimin e afatit maksimal të kontratës;
- të drejtën e zgjidhjes së kontratës nga Pajtimtari pa detyrime shtesë për përfundimin e kontratës brenda këtij afati;
- të drejtën e rilidhjes së një kontrate të re.

24.1.3 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

24.2 Në rast se Eagle Mobile 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, atëherë rregullat e parashikuara nga këto kushte të përgjithshme do të zbatohen për aq sa nuk bien në kundërshtim me kushtet e veçanta që do të jenë karakteristikë e marrëdhënies së posaçme midis Eagle Mobile dhe Pajtimtarit. Në rast se Eagle Mobile vendos të aplikojë një ofertë dhe program tarifor të veçantë, kjo do të reflektohet në paragrafin përkatës të formularit të pajtimit.

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

Pajtimtari është plotësisht në dijeni të kushteve të kësaj kontrate dhe pranon pa rezerva se kushtet e përgjithshme të kontratës, së bashku me listën e çmimeve dhe tarifave të Eagle Mobile në fuqi, subjekt i ndryshimeve të herëpashershme të Eagle Mobile, të kryera sipas përcaktimeve të legjislacionit në fuqi dhe kësaj kontrate, përbëjnë tërësinë e marrëveshjes ndërmjet palëve për ofrimin e shërbimeve të telekomunikacioneve prej Eagle Mobile dhe faturimin përkatës të Pajtimtarit.

Kjo kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban Eagle Mobile dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

PAJTIMTARI

Mora dijeni të plotë dhe pranoj të gjitha kushtet e kësaj kontrate.

Për dhe në emër të Eagle Mobile **Pajtimtari**

firma-vula firma

……………………………… ………………………………

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

ANEKSI nr.1: Tabela e shërbimeve dhe tarifave

Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga Eagle Mobile dhe të zgjedhura nga Pajtimtari, tarifat përkatëse të shërbimeve dhe mënyra e tarifimit.

Aneks 2: UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten:

a- nëpërmjet numrit të ____[1] për “Defekte teknike”;
b- nëpërmjet numrit të ____ për “Ankesë për faturim”;
c- nëpërmjet sporteleve të Eagle Mobile, ku merret deklarim shkresor për ankesën;
d- nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme;
e- me e-mail në adresën _______
f- me faks në numrin _______

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

a- ankesat për “Defekte Teknike” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh);
b- ankesat për vendimet apo veprimet e Eagle Mobile për aksesin apo veprimin e kryer nga Eagle Mobile brenda afatit të përcaktuar në vendim;
c- ankesat për faturim paraqiten deri në fund të afatit të pagesës së faturës së ankimuar;
d- ankesa për mosriparim të defekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës;
e- ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin, paraqitet sa më parë.

3. Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Eagle Mobile, mbështetur në të dhënat e marra nga degët apo sektorët e tjerë dhe konform rregullave, bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në kontratën e pajtimit.

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

5. Eagle Mobile mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e. dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

[1] Vendet bosh per t’u plotesuar nga Eagle Mobile

6. Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në gjykatë për vendimin e marrë nga Eagle Mobile.