

KONTRATË SHËRBIM INTERNETI

KONTRATË SHËRBIMI

Kjo Kontratë lidhet sot, më date _____, nga dhe midis palëve me vullnetin e tyre të lirë dhe të plotë:

Shoqëria **Giga Tech SHPK** regjistruar si Person Juridik me NIPT **M21806035Q**, dhe me seli në Tiranë, Rruga “Asim Vokshi” “Kompleksi Usluga”, Pallati Numer 3/A, Kati 9, Hyrja 1, përfaqësuar në këtë Kontratë nga Administratori **Z. Treisi Salku**, që në këtë Kontratë do të quhet “Operatori”,

Dhe,

_____ si Person Fizik (familjar) me nr. ID _____ dhe me Adrese në _____, që në këtë Kontratë do të quhet “Përdoruesi”.

Në vijim, do të referohen bashkërisht si “palët” dhe veç e veç si “pala”.

BAZA LIGJORE:

Ligji Nr. 9918 date 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar;

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

Ligji Nr. 9887 date 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar;

Ligjet dhe aktet e tjera nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në territorin e Republikës së Shqipërisë

Neni 1

Objekti i Kontratës

- 1.1 Objekti i kësaj Kontrate është ofrimi i shërbimit të internetit dhe i mbështetjes teknike në përputhje me marrëveshjen e nivelit të shërbimit (SLA), nga ana e Operatorit për Përdoruesin, sipas kapacitetit, karakteristikave dhe kushteve të përcaktuara në këtë Kontratë.
- 1.2 Përdoruesi do të përfitojë shërbim interneti në adresën sipas Aneksit Nr.1.

Neni 2

Përkufizime

1. **Kontratë** - do të quhet marrëveshja e shkruar dhe e lidhur midis Operatorit dhe Përdoruesit.
2. **Çmimi i Kontratës** - do të quhet çmimi që i paguhet Operatorit nga ana e Përdoruesit sipas kësaj Kontrate.
3. **Objekti i Kontratës** – është ofrimi i shërbimit të internetit dhe i mbështetjes teknike nga ana e Operatorit për Përdoruesin, sipas kapacitetit, karakteristikave dhe kushteve të përcaktuara në këtë Kontratë.
4. **Palë ose Palët** – do të quhen Operatori (**Giga Tech sh.p.k**) dhe Përdoruesi (_____).
5. **Përdorues** - do të quhet _____, e cila është palë në këtë Kontratë dhe sipas dispozitave të saj blen shërbimin.
6. **Operator** - do të quhet shoqëria **Giga Tech sh.p.k**, e cila është palë në këtë Kontratë dhe sipas dispozitave të saj shet shërbimin.
7. **Shërbim** - do të quhet shërbimi i internetit që ofrohet nga Operatori për Përdoruesin sipas kushteve të kësaj Kontrate.

Neni 3

Kohëzgjatja dhe hyrja në fuqi e Kontratës

- 3.1 Kjo Kontratë lidhet për një kohëzgjatje _____.

- 3.2 Në rast se palët nuk njoftojnë më shkrim njëra-tjetrën, të paktën një muaj para mbarimit të afatit të mësipërm, atëherë kontrata do të rinovohet automatikisht me të njëjtat kushte.
- 3.3 Kjo Kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit të saj.

Neni 4

Karakteristikat e shërbimit

4.1 Operatori do t'i ofrojë Përdoruesit shërbim interneti sipas karakteristikave teknike-financiare të mëposhtme:

Tabela nr. 1

Download/Upload	___/___
IP Statike	_____
Limit	Pa Limit
Support	SLA 1
Dedikuar	1:1
Mënyra e Lidhjes	Fibër Optike
Disponueshmëria	99.5%
Ne perdorim/Ne pronesi	Pajisjen ONU (Modemi)
Çmimi/Muaj	Leke

4.2 Në cmimet e mësipërme është përfshirë TVSH.

Neni 5

Çmimi dhe mënyra e pagesës

- 5.1 Përdoruesi detyrohet të paguajë në favor të Operatorit çmimin në bazë mujore dhe me parapagim sipas vlerës së parashikuar në Tabelën nr.1 në nenin 4 të kësaj Kontrate. Në këtë çmim përfshihet edhe TVSH-ja.
- 5.2 Përdoruesi do të kryejë pagesen për shërbimin objekt Kontrate në bazë të cmimeve të përcaktuara në Tabelën nr. 1 të nenit 4, në mënyrën si më poshtë:
- Pagesat për shërbimin objekt Kontrate për muajin e pare dhe koston e regjistrimit do të bëhet me parapagim, pas lëshimit të faturës tatimore nga Operatori dhe menjëherë me nënshkrimin e Kontratës nga palët.
 - Pagesa për shërbimin objekt Kontrate për muajt në vijim do të bëhet me parapagim brenda 5 (pesë) ditëve nga lëshimi i faturës tatimore nga Operatori.
 - Përdoruesi ka detyrimin të konfirmojë në adresën e email treisi.shyti@gmail.com, marrjen e faturës tatimore.
- 5.3 Pagesa do të kryhet në një nga numrat e llogarive bankare të Operatorit, sipas listës bashkëlidhur kësaj Kontrate.
- 5.4 Nëse Përdoruesi nuk shlyhen detyrimet në përputhje me pikat 5.1 dhe 5.2 të këtij neni, atëherë Operatori ka të drejtë të ndërpresë menjëherë shërbimin. Në qoftë se Përdoruesi nuk e kryen pagesën e prapambetur brënda 10 (dhjetë) ditëve kalendarike nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme.
- 5.5 Shumat e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen.
- 5.6 Të gjitha pajisjet e instaluar nga Operatori (Fibër Optike, ONU dhe/ose pajisje të tjera) të nevojshme për ofrimin e shërbimit të përcaktuar në nenin 1 të kësaj Kontrate, janë në

pronësi të 'Operatorit' (i kthehen në përfundimin apo zgjidhjen e parakohëshme të Kontratës) dhe në përdorim nga 'Përdoruesi'.

Neni 6

Siguria e shërbimit

- 6.1** Operatori, në rastet kur është e nevojshme, do të zbatojë masat teknike dhe organizative për të realizuar sigurinë e shërbimit.
- 6.2** Operatori do të informojë Përdoruesin për një rrezik të vecantë, mënyrën sesi rreziku mund të reduktohet nga Përdoruesi si dhe kostot e mundshme që duhet të mbulohen nga Përdoruesi, nëse rreziku që mund të ndodhë është jashtë masave që mund të marrë Operatori.
- 6.3** Operatori, nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si psh: hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

Neni 7

Të Drejtat dhe Detyrimet e Operatorit

- 7.1** Operatori duhet të realizojë ofrimin e shërbimit ashtu sic specifikohet në Kontratë.
- 7.2** Operatori do t'i garantojë Përdoruesit shërbim interneti 24 orë në 7 ditë.
- 7.3** Operatori do t'i ofrojë Përdoruesit shërbim interneti sipas kapacitetit, karakteristikave dhe kushteve të parashikuara në këtë Kontratë, në mënyrë të vazhdueshme dhe pa ndërprerje, përveç rasteve të punimeve në rrjet, ose veprimit të forcës madhore.
- 7.4** Operatori detyrohet t'i sigurojë Përdoruesit mbështetje teknike për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar në përputhje me Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit (SLA) të kontraktuar.
- 7.5** Në rastin e defekteve në shërbimin e internetit, Përdoruesi mund të kërkojë të kompensohet në përputhje me Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit, brenda 10 (dhjetë) ditëve të para të muajit pasardhës. Kërkesa mund të bëhet me shkrim ose në formë elektronike. E drejta për të kërkuar kompensimin shuhet, në qoftë se nuk është ushtruar brënda afatit të përcaktuar më sipër.
- 7.6** Operatori detyrohet të shqyrtojë çdo kërkesë ose ankesë të Përdoruesit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarrëveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të përcaktuara në këtë Kontratë shërbimi brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike nga data e marrjes së ankesës prej Përdoruesit. Përdoruesi ka të drejtë ti drejtohet Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë nëse nuk është dakord me vendimin e marrë nga Operatori.
- 7.7** Operatori në rastin e ndërprerjes së shërbimit për shkak të punimeve në rrjet, problemeve teknike, do të mbajë përgjegjësi sipas Marrëveshjes së Nivelit të Shërbimit (SLA) bashkëlidhur kësaj Kontrate në Aneksin Nr.1.
- 7.8** Operatori detyrohet të ofrojë shërbimin e Internetit 24 orë në ditë, sipas standardeve dhe specifikimeve teknike të paraqitura në këtë Kontratë Shërbimi. Operatori mund të ndërpresë dhënien e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Përdoruesin:
 - a-** të paktën 24 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;
 - b-** sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 24 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit;
- 7.9** Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Përdoruesin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e Kontratës:
 - a-** përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
 - b-** shkaktën një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

7.10 Operatori garanton se nuk do të çënojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit.

Neni 8

Të drejtat dhe detyrimet e Përdoruesit

- 8.1** Përdoruesi është i detyruar të paguajë çmimin mujor të shërbimit në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj Kontrate.
- 8.2** Përdoruesi detyrohet që të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të vënë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe/ose dhënien e shërbimeve. Përdoruesi është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar.
- 8.3** Përdoruesi detyrohet që nga shërbimi i ofruar të mos dërgojë tek të tretët mesazhe me përmbajtje shqetësuese, kërcënuese, denigruese, fyese dhe/ose persekutuese, si dhe mesazhe të karakterizuara si SPAM.
- 8.4** Përdoruesi duhet të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit. Përdoruesit i ndalohet t'ia bëjë të njohur këto të dhëna edhe punonjësve të Operatorit, me përjashtim të punonjësve të autorizuar prej drejtorit të shoqërisë. Në të kundërt, Operatori do të ndërpresë shërbimin duke mos mbajtur përgjegjësi dhe duke mosrimbursuar Përdoruesin për pasojat që vijnë nga kjo ndërprerje. Nëse një shkelje e tillë kryhet më shumë se një herë, Operatori ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të menjëhershme.
- 8.5** Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e pajisjeve, vetëm në rast se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit. Operatori nuk suporton dhe nuk konfiguron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.
- 8.6** Përdoruesit i ndalohet rreptësisht të rishesë apo të transferojë tek të tretët shërbimin e kontraktuar. Në rast se Operatori e konstaton këtë gjë, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme këtë Kontratë.

Neni 9

Niveli i Shërbimit (SLA 1)

- 9.1** Operatori detyrohet t'i sigurojë Përdoruesit mbështetje teknike për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar në përputhje me Marrëveshjen e Nivelit të Shërbimit (SLA) të përcaktuar si më poshtë vijon:

SLA 1 (Marreveshja e Nivelit te Sherbimit)		
Emertimi	Karakteristika	Shpjegime
Periudha e gatishmerise	24 / 7	Koha gjatë së cilës Operatori do të trajtojë çështjen e njoftuar nga Përdoruesi.
Koha e pergjigjes	Brenda 9 minutash	Koha maksimale gjatë së cilës do të kryhet përcaktimi i problemit dhe do të vendoset afati i përafërt i zgjidhjes së tij.

Koha e zgjidhjes se problemit	Brenda 4 oresh	Koha maksimale gjatë së cilës do të zgjidhet problem i njoftuar. Ky afat nuk përfshin kohën e transportit, pengesat e forcave madhore, defektet e përgjithshme në rrjet dhe vonesat e shkaktuara nga Përdoruesi.
Suporti aktiv	I perfshire	Operatori do të mbajë në monitorim 24 / 7 linjën e Përdoruesit dhe do ta njoftojë menjëherë mbi çdo problem të mundshëm.
Penaliteti		Per çdo ndërprerje me shume se 4 ore te njepanjeshme, Perdoruesi nuk do te paguaj tarifen e sherbimit per ate dite. Por, ky penalitet nuk do te zbatohet ne rastet e ndërprerjeve, shkaktuar nga ajo pjese e linkut, per funksionimin e te cilit eshte Perdoruesi pergjegjes.

Neni 10

Forca madhore

10.1 Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj Përdoruesit për shkeljen e kushteve të Kontratës ose pamundësisë për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të forcës madhore. Forcë madhore konsiderohen: Lufta (e shpallur ose jo), trazirat, sabotimi, fatkeqësitë natyrore, tërmetet, shpërthimet, zjarri, embargot tregëtare, grevat, aktet e autoriteteve Shqipëtare, shkeljet e ligjit nga institucionet shtetërore ose nga operatorët e rrjetit të telekomunikacioneve, kushtet atmosferike, pengesat natyrore.

10.2 Pavaresisht nga veprimi i Forcës Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë.

Neni 11

Ndryshimi i kushteve të Kontratës

11.1 Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj Kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara me shkrim palën tjetër. Kjo nuk përbën shkak që Përdoruesi të mos mbajë përgjegjësi për kushtet e ndryshuara.

11.2 Palët mund të ndryshojnë kushtet e kësaj Kontrate Shërbimi nëpërmjet një marrëveshjeje me shkrim.

Neni 12

Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

12.1 Palët e kësaj Kontrate do të bëjnë përpjekje për të zgjidhur me mirëkuptim nëpërmjet negociatave direkte, çdo mosmarrëveshje që mund të krijohet midis tyre lidhur me Kontratën.

12.2 Në rast se palët nuk do të jenë në gjëndje të zgjidhin mosmarrëveshjet ose konfliktet me mënyrën e parashikuar në pikën 12.1 të këtij neni, atëherë secila prej tyre mund t'ia referojë çështjen Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tirane, për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Neni 13

Njoftimet

13.1 Komunikimet, njoftimet dhe çdo informacion tjetër midis Operatorit dhe Përdoruesit do të kryhet nëpërmjet e-mailit dhe/ose telefonit si më poshtë:

Për Operatorin:

Suporti teknik: Tel. +355 44 532 777 / E-mail: info@isa.net.al

Departamenti i Financës: E-mail: finance@isa.net.al

Për Përdoruesin:

Suporti teknik: Tel. _____, Email: _____ .

Neni 14

Shfuqizime

- 14.1** Kjo Kontratë ndryshon të gjitha marrëveshjet e mëparshme verbale apo të shkruara ndërmjet palëve. Midis palëve marrëdhënia me objektin e përcaktuar në nenin 1 rregullohet vetëm sipas kësaj Kontrate.

Neni 15

Përfundimi i Kontratës

- 15.1** Kjo Kontratë mund të mbarojë në rastet e mëposhtme:
- a) me Marrëveshje të shkruar të palëve;
 - b) me falimentimin ose likuidimin e Operatorit;
 - c) nëse Përdoruesi kryen qoftë dhe vetëm një nga shkeljet dhe/ose ndalesat sipas Kontratës, dhe kjo mospërbushje e Kontratës konsiderohet e rëndësishme nga Operatori;
 - d) në rastet e Forcës madhore.
- 15.2** Përdoruesi nuk mund të zgjidhë këtë Kontratë në mënyrë të njëanshme. Në rast të kundërt Përdoruesi detyrohet të dëmshpërblejë Operatorin me vlerën përkatëse të pashlyer të Kontratës dhe në përpjestim me afatin e paekzekutuar të saj.

Kjo kontratë u hartua në gjuhën shqipe, përbëhet nga 7 (shtatë) faqe dhe nënshkruhet në dy kopje me fuqi të njëjtë juridike, nga një kopje për secilën Palë.

PALËT

**Për Operatorin
Administrator**

Klodjan SHAQIRI

**Për Përdoruesin
Personi Fizik (Familjar)**

Aneksi Nr.1

Përshkrimi dhe të dhënat e Shërbimit

Adresa	1. _____ (_____)
Shërbimi	Sherbim Interneti
Kapaciteti	_____ Mbs download/upoad
Data Aktivizimit	_____
Data e Faturimit	_____
Kohëzgjatja	_____
Ne perdorim/Ne pronesi	Pajisjen ONU (Modemi)
Ip statike	_____
Tarifa Mujore	_____ Leke/Eur.