



INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR SHËRBIME TË MBËSHTETURA NË RRJETET FIKSE TOKËSORE

1. Ofruesi i Shërbimeve të komunikimeve elektronike

Shoqëria: VODAFONE ALBANIA SH.A.
Adresa: Autostrada TR-DR, Rr. Pavarsia, Nr.61, Kashar Tiranë
Numrër kontakti: +355144
Email: gigafamily@vodafone.com
Faqja zyrtare: www.vodafone.al

2. Përshkrim i karakteristikave kryesore të shërbimeve dhe produkteve

Informacion i përgjithëm	Informacioni parakontraktor prezanton karakteristikat e shërbimeve dhe produkteve që Vodafone ofron nëpërmjet rrjeteve fikse të telekomunikacionit dhe synon të ndihmojë pajtimtarin për të përzgjedhur shërbimin/produktin e përshtatshëm për të. Informacion më i plotë për termat dhe kushtet e përgjithshme të shërbimeve fikse të cilat gjenden në faqen zyrtare të Vodafone www.vodafone.al si dhe në dyqanet Vodafone.
Përshkrimi i shërbimeve/ produkteve	Vodafone ofron 3 kategori shërbimesh mbështetur në rrjetet fikse: internet; telefoni dhe shërbime audiovizive. Informacioni i detajuar për secilën kategori shërbimesh është lehtësisht i aksesueshëm në link: https://www.vodafone.al/gigafibra/ dhe https://www.vodafone.al/vodafone-tv/
Kohëzgjatja e kontratës së pajtimit	Kontrata e pajtimit lidhet për një afat 12 mujor ose 24 mujor. Përgjatimisht, afati fillestar mund të jetë më i gjatë se 24 muaj, kur vjen si kërkesë ose nevojë e pajtimtarit ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja pakëve..
Ndryshimi i kushteve kontraktore	Cdo ndryshim i kushteve kontraktore, duke përfshirë pa u kufizuar, rritjen e tarifave, njoftohet nga VODAFONE të paktën 30 ditë përpara hyrjes së tyre në fuqi dhe pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata pa asnjë penalitet nëse nuk pranon ndryshimet e propozuara. Nuk do të konsiderohet modifikim i kushteve kontraktore rregullimet që pëson tarifa e shërbimit jo më shumë se një herë në vit me një vlerë të barabartë me normën e Indeksit të Çmimeve të Konsumit ("IÇK") të publikuar në muajin Janar nga Instituti i Statistikave (INSTAT), plus 2% mbi këtë normë.
Ndryshimet e cmimit sipas normës së Indeksit të Çmimeve të Konsumit ("IÇK")	IÇK është matësi i ndryshimit të nivelit të çmimeve të mallrave dhe shërbimeve të përdorura nga njësitë ekonomike familjare për konsum vetjak. Indeksi përdoret si matësi zyrtar i inflacionit në Shqipëri dhe publikohet nga INSTAT në faqen web https://www.instat.gov.al/al/temat/%C3%A7mimet/indeksi-i-%C3%A7mimeve-t%C3%AB-konsumit/ . Cdo muaj Prill (muaji i aplikimit të ndryshimit), vlera mujore e planit tarifar si dhe cdo pakete do të rritet me një vlerë të barabartë me normën e Indeksit të Çmimeve të Konsumit ("IÇK") të publikuar në muajin Janar nga Instituti i Statistikave (INSTAT). Ky ndryshim do të aplikohet duke filluar nga fatura e muajit Prill e në vijim. Pajtimtarët të cilët kanë rinovuar dhe/ose janë lidhur në rrjetin Vodafone për më pak se 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit dhe/ose afati i kontratës i përfundon për 3 muaj nga muaji i aplikimit të ndryshimit, nuk do të preken nga ky ndryshim (aplikimi i normës IÇK). Vodafone ka detyrimin të njoftojë Pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara aplikimit të ndryshimit. Në cdo rast Vodafone rezervon të drejtën e mos aplikimit të këtij ndryshimi edhe për Pajtimtarët e tjerë.



Garancia e pajisjes	VODAFONE i jep Pajtimtarit në përdorim, kundrejt garancisë, pajisjen që shërben për lidhjen në rrjetin e komunikimit elektronik. Pajisja është në pronësi të VODAFONE dhe pajtimtari detyrohet ta kthejë në momentin e përfundimit ose zgjidhjes të kontratës, gjithsesi jo më vonë se 3 muaj. Vodafone i kthen Pajtimtarit shumën e garancisë brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga momenti i dorëzimit të pajisjeve, nëse nuk konstatohen dëmtime në pajisje.
Penalitet e aplikueshme ndaj pajtimtarit	Në rast se Kontrata me afat të caktuar zgjidhet nga Pajtimtar përpara afatit të përfundimit të saj, ose zgjidhja vjen si pasojë e mospërmbushjes së detyrimeve kontraktuale nga Pajtimtari,, VODAFONE ka të drejtë të vendosë penalitet, që nuk mund të jetë nuk mund të jetë më i lartë se: (i) pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të Kontratës; (ii) diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që Pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të Kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga Pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të Kontratës, nëse Kontrata përmban angazhim të tillë të Pajtimtarit. Në të tilla raste, aplikohet vlera më e ulët midis (i) dhe (ii).

3. Aspekte të rëndësishme ligjore

E drejta për tu tërhequr	Pajtimtari gëzon te drejtën për tu tërhequr nga kontratave, pa ndonjë arsye, brenda 15 ditësh nga data e nënkrimit të saj duke njoftuar Vodafone për këtë qëllim. Informacon më i plotë dhe i detajuar lidhur me kontratat e pajtimit të nënshkruara në largësi apo jashtë qendrave të tragtimt sipas përcaktive të Ligjit “Per mbrojtjen e Konsumatorit”, dhe ushtrimit të së drejtës së heqjes dorë nga kontrata, është i aksesueshëm në linkun: https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/
Mënyra e njoftimit të pajtimtarit	Cdo njoftim i Pajtimtarit, lidhur me termat e kushtet e kontrates se pajtimit ose ndryshime të tyre gjatë kohëzgjatjes së kontratës, realizohet nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo Call Center-Shërbimi i Klientit, ose publik (nëpërmjet faqes web) apo me cdo mjet tjetër të qëndrueshëm si letër, email, aplikacion online, të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre.
Zgjidhja e mosmarrëveshjeve	Ankesat mund të paraqiten: • Nëpërmjet numrit 140 për “Defekte teknike” dhe për “Ankesë për faturim”; • Nëpërmjet sporteleve të VODAFONE ku merret deklarim shkresor për ankesën sipas formularit përkatës; • Me email në adresën: nakontaktoni@vodafone.com • Nëpërmjet postës në adresën zyrtare të VODAFONE: Vodafone Albania, Autostrada Tiranë-Durrës, Rruga ‘Pavarësia’ nr. 61 Kashar Tiranë, Shqipëri. Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre; Nëse Pajtimtari nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të Vodafone, ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AKEP-it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 54/2024 dhe Rregullores Nr.49; ose b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
Shërbimet dhe masat për përdoruesit me aftësi të kufizuar	VODAFONE mund t’i kërkojë pajtimtarit ose personit të autorizuar prej tij të plotësojë një formular shtesë përveç formularit të regjistrimit, ku të deklarohet lloji i paafhtësisë, preferenca e pajtimtarit për mënyrën e dërgimit të faturës, formatin e Kontratës së Pajtimtarit, preferencat në komunikim etj. Me kërkesën e pajtimtarit me aftësi të kufizuara në shikim dhe kur kjo është e mundur, bën të disponueshme kontratën në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara në version Large Print ose Braille. VODAFONE ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues të aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të ligjit 93/2014, “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar”, përfshirë edhe raportin përkatës mjekësor.
Fshthtësia e komunikimeve dhe të dhënat personale	VODAFONE siguron fshehtësinë e informacionit ose komunikimit të pajtimtarit në përputhje me kërkesat e legjislacionit në fuqi. VODAFONE nuk do të kontrollojë ose të përhapë të dhënat personale ose përmbajtjen e bisedave të kryera nëpërmjet rrjetit të tij,



	përveç rastit kur kjo nevojitet si pjesë e veprimtarisë së mirëmbajtjes së rrjetit ose parashikohet nga legjislacioni në fuqi. VODAFONE mbledh, përpunon e përhap të dhënat personale të Pajtimtarit për përmbushjen e Kontratës së Pajtitimit në respektim të parashikimeve ligjore dhe pëlqimeve të dhëna me vullnet të lirë nga Pajtimtari. Më tepër informacion rreth mënyrës së mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale mund të gjeni në Rregulloren e Privatësisë të publikuar në faqen web të https://www.vodafone.al/informacion-ligjor/informacion-i-pergjithshem-ligjor/rregullore-e-privatesise/
Zgjidhja e kontratës së pajtitimit	VODAFONE zgjidh kontratën nëse: • Pajtimtari nuk respekton termat e pagesës sipas kontratës; • Pajtimtari kryen kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme në lidhje me detyrimet kontraktuale; • Pajtimtari kryen ose lejon kryerjen e veprimeve që mund të rrezikojnë funksionimin normal të rrjetit dhe dhënien e shërbimeve. PAJTIMTARI ka te drejtë të zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Vodafone: • Për shkak të përkeqësimit të treguesve të cilësisë së shërbimit nga VODAFONE konfirmuar nga autoritetet përgjegjëse; • Brenda afatit 30 ditor të njoftimit për aplikimin e tarifave të reja, në rast të mospranimit të tyre; • Në përfundim të afatit fillestar të Kontratës, 30 (tridhjetë) ditë përpara datës së zgjidhje së kontratës. Pamundësia teknike e Vodafone për të ofruar shërbimin në rast të transferimit eventual të adresës në të cilën ofrohet shërbimi nuk përbën shkak të arsyeshëm për zgjidhjen e kontratës nga Pajtimtari.