

6. KUSHTET E KONTRATËS

6.1 Të përgjithshme

- 6.1.1 Ofruesi i Shërbimit është pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare me Autorizim sipas Vendimit të KD nr. 598, datë 26.12.2008, për ushtrimin e veprimtarisë në fushën e komunikimeve elektronike dhe është autorizuar rregullisht nga Autoriteti i Mediave Audiovizive për transmetimin dhe ritransmetimin e programeve të përshkruara në pikën 4 : “Shërbimet” në vijim të cilësuar veçmas ose së bashku “Shërbimi”.
- 6.1.2 Pajtimtari dëshiron të përfitojë dhe të përdorë Shërbimin e ofruar nga Ofruesi i Shërbimit për nevojat e tij sipas përcaktimeve të vendosura në këtë kontratë.

6.2 Objekti

- 6.2.1 Kjo kontratë përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra-tjetrës si rrjedhojë e përdorimit nga Pajtimtari të Shërbimit të ofruar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 6.2.2 Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e Ofruesit të Shërbimit nëpërmjet të cilit mundësohet ofrimi i Shërbimit për Pajtimtarin, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë.

6.3 Kohëzgjatja

- 6.3.1 Kjo kontratë lidhet për një afat 12 (dymbëdhjetë) mujor, duke filluar nga data e nëshkrimit të saj nga palët dhe rinovohet automatikisht për të njëjtën periudhë e me të njëjtat kushte në mungesë të njoftimit paraprak 20 ditor nga përfundimi i afatit për mosrinovimin e saj nga Pajtimtari. Ofruesi i Shërbimit do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose mjete të qëndrueshme të paktën 30 ditë përpara, për përfundimin e afatit të Kontratës.
- 6.3.2 Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të tij nga Ofruesi i Shërbimit. Aktivizimi i Shërbimit do të kryhet brenda 5 ditëve pune nga data e pagimit të tarifës së instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit.

6.4 Mënyra e Pagesës

- 6.4.1 Paga për instalim dhe konfigurim të Shërbimit kryhet nga Pajtimtari vetëm 1 (një) herë përpara instalimit dhe konfigurimit të Shërbimit, brenda 2 (dy) ditëve nga nënshkrimi i kontratës. Paga për instalim dhe konfigurim është pagesë e pakthyeshme në çdo situatë.
- 6.4.2 Paga mujore për Shërbimet sipas llojit të Shërbimit paguhet nga Pajtimtari përpara fillimit të periudhës së shërbimit kundrejt faturës së lëshuar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 6.4.3 Pajtimtari mund t'i kryejë pagesat e përcaktuara në paragrafet 6.4.1 dhe 6.4.2 të ketij neni me lekë në dorë "CASH" pranë zyrës së shitjeve të Ofruesit të Shërbimit ose me transfertë bankare në numrat e llogarise bankare të Ofruesit të Shërbimit të shënuara në faturën mujore përkatëse, ose nëpërmjet Debitimit Direkt nga llogaria e tij rrjedhëse.

6.5 Të Drejtat dhe Detyrimet e Ofruesit të Shërbimit

Sipas kësaj kontrate Ofruesi i Shërbimit:

- 6.5.1 siguron mënyrën dhe infrastrukturën teknike për vijimin e aksesit të komunikimeve elektronike nga pika e lidhjes së tij lokale deri tek nyja më e afërt shpërndarëse pranë Pajtimtarit në adresën e dhënë në pikën 1 “Informacion për Palët”, si dhe e lidh Pajtimtarin me sistemin e tij kabllor brenda mundësive aktuale teknike duke vënë në dispozicion të tij pajisjet përkatëse;
- 6.5.2 instalon dhe konfiguron Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Shërbimin e Internetit pasi Pajtimtari ka kryer pagesën për instalim dhe konfigurim brenda 7 (shtatë) ditëve nga nënshkrimi i kontratës;
- 6.5.3 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm mundëson akses komunikimi elektronik për Pajtimtarin me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare dhe siguron Shërbimin sipas parametrave teknik e të përcaktuar në këtë kontratë;
- 6.5.4 në veçanti për Shërbimin e Internetit mundëson aksesin në internet për Pajtimtarin me cilësinë sipas normave dhe rregulloreve të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare si dhe siguron shpejtësinë e parashikuar në pikën 4 të kësaj kontrate;
- 6.5.5 në veçanti për Shërbimin e Internetit kryen aksesin në sistemet dhe rrjetet e tjera nga interneti, nëpërmjet lidhjes së ofruar nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit në përputhje me rregullat e vendosura nga pronarët e sistemeve dhe rrjeteve të tjera, në përputhje me ligjet ndërkombëtare, si dhe nga rregulloret specifike ligjore të vendit që ka në pronësi sistemet dhe rrjetet, si dhe të atyre ku ndodhen fizikisht këto sisteme;
- 6.5.6 përgjigjet për cilësinë e mirë të sinjalit të transmetimit dhe mirëmban pajisjet dhe aparaturat që ofrojnë aksesin brenda standardeve dhe normativave teknike. Çdo pajisje e instaluar nga Ofruesi i Shërbimit për të mundësuar ofrimin e Shërbimit është në pronësi të tij gjatë gjithë kohëzgjatjes së kësaj kontrate si dhe pas përfundimit ose ndërprerjes së saj pavarësisht nga shkaku;
- 6.5.7 përgjigjet për cilësinë e rrjetit të komunikimit elektronik dhe aplikon në përputhje me politikat e biznesit tarifën e pajtimit mujor;
- 6.5.8 njofton Pajtimtarin me shkrim ose mjete të tjera të qëndrueshme dhe kur është e mundur edhe nëpërmjet masmedias, për çdo ndryshim tarife për ofrimin e Shërbimit Publik Telefonik të Qëndrueshëm që do të zbatohet gjatë kohëzgjatjes së kësaj kontrate, 30 (tridhjetë) ditë përpara zbatimit të tarifave të ndryshuara. Në rast mospranimi të tarifave të reja nga Pajtimtari, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë të ndërpresë Shërbimin dhe të zgjidhë kontratën duke kërkuar shlyerjen e të gjitha detyrimeve kontraktore deri në momentin e ndërprerjes së Shërbimit;
- 6.5.9 lëshon faturën përkatëse për Pajtimtarin, ku pasqyrohet shuma në vlerë monetare që Pajtimtari duhet t'i paguajë Ofruesit të Shërbimit për Shërbimin e ofruar sipas kësaj kontrate;

- 6.5.10 për qëllime mirëmbajtjeje ose për shkak të forcave madhore, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë dhe mund të ndërpresë aksesin e komunikimeve elektronike në mënyrë të njëanshme. Në këtë rast, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të njoftojë Pajtimtarin, për ndërprerje që zgjasin më pak se 30 (tridhjetë) minuta, të paktën 1 (një) ditë para ndërprerjes dhe të mbajë në minimum kohëzgjatjen e ndërprerjes por jo më shumë se 1 (një) ditë në rastet e problemeve të infrastrukturës së Ofruesit të Shërbimit. Në rast se problemi zgjat më shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin objekt kontrate;
- 6.5.11 ka të drejtë të ndërpresë apo kufizojë përkohësisht aksesin në Shërbimin e ofruar për përmirësim, modernizim, mirëmbajtje apo për probleme teknike të rrjetit. Për kufizime apo ndërprerje, të cilat zgjasin më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, Ofruesi i Shërbimit do të njoftojë AKEP, kur është rasti i specifikës së Shërbimit, dhe Pajtimtarin (i) të paktën 48 (dyzet e tetë) orë më përpara në rast të një modernizimi, përmirësimi ose mirëmbajtje të planifikuar të rrjetit, (ii) sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 (dyzet e tetë) orë pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defektet apo dëmtimet e rrjetit;
- 6.5.12 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Shërbimin e Internetit kompenson/rimbursion Pajtimtarin, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga konstatimi i Ofruesit të Shërbimit, për rastet kur Shërbimi nuk plotëson nivelet e cilësisë së Shërbimit të ofruar të parashikuara në këtë kontratë në përputhje me ditët që i ka munguar shërbimi;
- 6.5.13 ka të drejtë në bashkëpunim me përfaqësuesit e Pajtimtarit të kryejë kontrolle për përdorimin e lidhjes;
- 6.5.14 në veçanti për Shërbimin e Internetit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën dhe të ndërpresë shërbimin në të gjitha rastet kur Pajtimtari nuk përmbush e plotëson kërkesat për detyrimet e tij në rastet e sulmeve dhe virusimeve të LAN të tij;
- 6.5.15 në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm siguron konfidencialitetin e të dhënave personale të Pajtimtarit, duke përfshirë ruajtjen, përdorimin dhe paraqitjen e të dhënave në përputhje me legjislacionin në fuqi;
- 6.5.16 në veçanti për Shërbimin e Televizionit Kabllor Dixhital, do të (i) shqyrtojë kërkesën e Pajtimtarit për tërheqjen nga abonimi brenda 8 (tetë) ditësh nga marrja e kërkesës me shkrim; (ii) shqyrtojë me përparësi kërkesën e Pajtimtarit për transferim eventuale të banimit të tij brenda rrjetit lokal, nëse do të ekzistojnë mundësitë teknike për kryerjen e transferimit në fjalë; (iii) riparojë defektet dhe rivendosë funksionimin e rrjetit kabllor brenda 7 (shtatë) ditëve nga data e marrjes njoftim nga Pajtimtari për defektet e zakonshme dhe brenda një periudhe kohore më të gjatë në rastin e defekteve më të rënda.
- 6.5.17 Për të shmangur çdo paqartësi, nëse Pajtimtari ndërpret kontratën apo tërhiqet nga marrja e Shërbimit, për arsye jo të përligjura, pagesa e kryer nuk kthehet. Pajtimtari do të informohet paraprakisht nga Ofruesi i Shërbimit për ndërprerjet e planifikuara për mirëmbajtjen e rrjetit, duke mos qenë i detyruar të paguajë ndonjë tarifë pajtimi mujor apo tarife tjetër për përdorimin e shërbimit, gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit. Kohëzgjatja totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më e madhe se 3 (tre) muaj dhe jo më shumë se 2 (dy) herë gjatë vitit kalendarik. Pajtimtarit i njihet e drejta e kompensimit të detyrimit të tij ndaj Ofruesit të Shërbimit, me të drejtat që Pajtimtari ka kundrejt Ofruesit të Shërbimit.

6.6 Të Drejtat dhe Detyrimet e Pajtimtarit përdorimi, garancia dhe detyrime të veçanta për Shërbimin

Sipas kësaj kontrate:

- 6.6.1 Ofruesi i Shërbimit i jep në përdorim Pajtimtarit kundrejt garancisë pajisjet pa pagesë/shpërblim përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Gjatë kohëzgjatjes së kontratës por edhe pas përfundimit të saj, pajisjet do të mbeten në pronësi të Ofruesit të Shërbimit dhe do t'i kthehen Ofruesit të Shërbimit në momentin e përfundimit ose zgjidhjes përpara afatit të kësaj kontrate.
- 6.6.2 Pajtimtari do të derdhë si garanci për pajisjet shumë e përcaktuar sipas publikimit të Ofruesit të Shërbimit, e cila do të shërbejë për të mbuluar detyrimet e Pajtimtarit në rast verifikimi të kushteve të parashikuara në këtë kontratë. Nëse nuk do të konstatohen dëmtime në pajisje, qoftë si pasojë e mosrespektimit të rregullave teknike të funksionimit të pajisjeve, apo si pasojë e ndërhyrjes së të tretëve, apo arsye tjetër, shuma e sipërpërmendur e garancisë do t'i kthehet Pajtimtarit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga momenti i dorëzimit të pajisjeve. Të dhënat e garancisë ndodhen në ANEKS I FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE dhe janë pjesë përbërëse e kësaj kontrate;
- 6.6.3 Pajtimtari mund të kërkojë në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së kontratës ndryshime të karakterit teknik, kur është rasti i shërbimit specifik, për të cilat bihet dakort midis palëve. Në një rast të tillë palët do të nënshkruajnë një shtojcë kontrate;
- 6.6.4 Pajtimtari kontakton Ofruesin e Shërbimit për problemet nëpërmjet numrave të kontaktit të përcaktuara në këtë kontratë. Në raste të problemeve në ofrimin e Shërbimit objekt kontrate dhe mungesës së Shërbimit Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Internet për më shumë se 3 (tre) ditë, nga data e njoftimit të tyre Pajtimtari mund të kërkojë ndërprerjen e kontratës;
- 6.6.5 Pajtimtari do të përdorë Shërbimin, objekt kontrate, vetëm për nevojat e tij dhe nuk mund, në asnjë mënyrë, formë apo rrethane, ta shesë këtë Shërbim apo t'ja japë aksesin një tjetri, dhe as të lejojë lidhje paralele apo të tjetërsojë objektin e këtij Shërbimi (p.sh. shërbim publik të kufizuar, etj); në veçanti, nëse për Shërbimin e Televizionit Kabllor Dixhital do të konstatohet përdorimi i linjës kabllore apo aparatit deshifruar jashtë kushteve teknike apo jashtë parashikimeve të kësaj kontrate, Ofruesi i Shërbimit rezervon të drejtën të ndërpresë menjëherë abonimin dhe të prishë kontratën;
- 6.6.6 Pajtimtari, në rast se në mënyrë të njëanshme, bën ndërprerje të përkohshme të përdorimit të shërbimit/aksesit për më shumë se 1 (një) muaj kontrata i humbet të gjitha efektet juridike. Pavarësisht nga kohëzgjatja e ndërprerjes Pajtimtari është i detyruar të paguajë për Shërbimin e ofruar gjatë kësaj kohe;
- 6.6.7 Pajtimtari mundëson energji elektrike për të gjitha pajisjet e Ofruesit të Shërbimit që janë të nevojshme për ofrimin e Shërbimit e që instalohen në ambjentet e tij. Pajtimtari është i detyruar të dëmshpërblejë Ofruesin e Shërbimit për çdo dëm të shkaktuar pajisjeve të tij si rezultat i keqpërdorimit dhe kushteve të papërshtatshme të ambjenteve të tij. Pajtimtari është përgjegjës për sigurimin, ruajtjen dhe përdorimin e sigurt të pajisjeve pas instalimit.

- 6.6.8 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm, i konfirmon me shkrim Ofruesit të Shërbimit se pranon që të dhënat e tij të publikohen në Numërorin Telefonik të Ofruesit të Shërbimit. Në veçanti për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm, i konfirmon me shkrim Ofruesit të Shërbimit se pranon që të dhënat e tij të publikohen në Numërorin Telefonik të Ofruesit të Shërbimit.
- 6.6.9 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin e Internetit, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo kosto ose dëmtim që mund të vijë si rezultat i përdorimit të internetit, ose i sistemeve dhe rrjeteve të tjera përfshirë këtu dhe humbje të të dhënave të shkaktuara nga vonesa, mosdërgim në destinacion, transferime të gabuara, ndërprerje, humbje ose cilësi të keqe nga lidhja e PTT dhe/ose nga arsye tekniketeknologjike të tjera.
- 6.6.10 Pajtimtari në veçanti për Shërbimin TV, pranon që Ofruesi i Shërbimit nuk mund të jetë përgjegjës për çdo ndërprerje, humbje ose cilësi e keqe e Shërbimit për shkaqe që nuk varen nga Ofruesi i Shërbimit, por diktohen nga palë të treta. Në këtë rast, Pajtimtari bie dakord që Ofruesi i Shërbimit gëzon të drejtën e zëvendësimit të shërbimit të kontraktuar me një shërbim tjetër të barazvlefshëm/ngjashëm disponibël.
- Pavarësisht nga sa më lart, Pajtimtari ka të drejtë që brenda 10 ditësh nga ndërprerja e Shërbimit, të refuzojë shërbimin zëvendësues dhe të kërkojë kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit të papërfutur. Në mungesë të një Shërbimi disponibël, Pajtimtari mund të ushtrojë në çdo kohë të drejtën për kthimin e vlerës së mbetur të shërbimit.

7. Pajisja, Garancia dhe Pagesa për Përdorim të Pajisjes

- 7.1 Ofruesi i Shërbimit i jep në përdorim kundrejt garancisë Pajtimtarit pajisjet përkundrejt pagesës së garancisë që paguhet plotësisht në momentin e lidhjes së kontratës dhe është e vlefshme përgjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës. Gjatë kohëzgjatjes së kontratës por edhe pas përfundimit të saj, pajisjet do të mbeten në pronësi të Ofruesit të Shërbimit dhe do t'i kthehen Ofruesit të Shërbimit në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kësaj kontrate.
- 7.2 Informacioni mbi pajisjen, pagesën për përdorim të pajisjes dhe mënyrën e përdorimit të saj detajohet në ANEKS I - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE bashkëlidhur kësaj kontrate dhe pjesë integrale e saj. Pajtimtari do të (i) përdorë pajisjet nëpërmjet llogarive të shërbimeve të ABCOM që ndodhen në ANEKS II LLOGARITË E SHËRBIMEVE vetëm për qëllimin që i janë dhënë në përdorim kundrejt garancisë nga Ofruesi i Shërbimit duke respektuar të gjitha kushtet e përdorimit të pajisjeve, si dhe do të sigurojë që pajisjet të funksionojnë brenda kushteve teknike të kërkuara; (ii) ruajë pajisjet nga dëmtime të ndryshme që mund t'i ndodhin si pasojë e ndryshimeve në rrymën elektrike, nga dëmtime që mund t'i shkaktohen nga faktorë të tjerë atmosferike, si dhe nga ndërhyrjet e personave të tretë; në asnjë rast të tretët nuk do të kryejnë ndërhyrje të paautorizuara në pajisje, në të kundërt Pajtimtari do të paguajë vlerën e plotë të pajisjes sipas ANEKS I FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE.
- 7.3 Në rast se në momentin e përfundimit ose zgjidhjes së kontratës pajisjet janë jashtë përdorimit për shkak se Pajtimtari nuk ka respektuar kushtet e parashikuara në këtë nen ky i fundit, do të paguajë edhe vlerën e plotë të pajisjeve të paraqitur nga Ofruesi i Shërbimit.
- 7.4 Në rast të konstatimit të defekteve, Pajtimtari do të njoftojë menjëherë Ofruesin e Shërbimit; të vetmit persona që mund të hapin dhe të kryejnë ndërhyrje në pajisje janë personat e autorizuar nga Ofruesi i Shërbimit.
- 7.5 Nëse Pajtimtari nuk merr shërbim nga Ofruesi i Shërbimit për 6 muaj ai detyrohet të dorëzojë tek Ofruesi i Shërbimit pajisjet e dhëna në përdorim kundrejt garancisë brenda 15 ditëve që nga përfundimi i afatit 6 mujor. Në rast të mospërbushjes së këtij detyrimi, Pajtimtari detyrohet të paguajë vlerën e plotë të pajisjes të përcaktuar në ANEKS I - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE. Ofruesi i Shërbimit do të ndjekë të gjithë hapat ligjore për marrjen e pajisjes në pronësi të tij dhe arkëtimin të penaltetit të lartpërmendur.
- 7.6 Pajtimtari ka të drejtë të përdorë shërbimin e portabilitetit të numrit në përputhje me kërkesat ligjore dhe Rregulloren nr. 13, datë 26.12.2013 të AKEP.
- 7.7 Pajtimtari ka të drejtë të marrë pa pagesë faturë të detajuar për shërbimet telefonike (përveç rasteve të refuzimit nga vetë Pajtimtari), së bashku me faturën tatimore, si dhe të ketë akses në informacionin online të faturave mujore. Fatura e detajuar përmban të paktën informacionin e mëposhtëm: numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; shumën totale sipas llojeve të shërbimeve; shumën totale të faturës; taksat e aplikuara; shumën e zbritjeve për pajtimtarin; shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës, kredencialet e sipërmarrësit dhe personat e kontaktit.

8. Sanksionet

- 8.1 Nëse Ofruesi i Shërbimit nuk kryen riparimin e defekteve dhe rivendosjen e Shërbimit për Pajtimtarin brenda afateve të përcaktuara në këtë kontratë, atëherë Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë nga Ofruesi i Shërbimit zbritjen nga çmimi i faturës mujore të pagesës për ditët që Pajtimtari nuk ka përfutur Shërbimin për shkak të mosfunksionimit të rrjetit të Ofruesit të Shërbimit.
- 8.2 Në çdo rast të përfundimit, dëmtimit ose ndërprerjes së kontratës Pajtimtarit i mbahet pagesa e kryer për instalimin dhe konfigurimin e shërbimit ose për vlerën e plotë të pajisjes së dëmtuar. Vlera e plotë e pajisjes është përcaktuar në ANEKS I - FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE.

9. Ndryshimet

- 9.1 Ofruesi i Shërbimit njofton Pajtimtarin për çdo propozim për ndryshim në kushtet e kësaj kontrate 30 (tridhjetë) ditë më përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve.

10. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

- 10.1 Ankesat e Pajtimtarit të lidhura me shumën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilësinë e shërbimit të ofruar i dërgohen Ofruesit të Shërbimit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës apo nga ofrimi i shërbimit. Ofruesi i

Shërbimit detyrohet të trajtojë ankesën brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike të marrjes së saj me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit. Mjetet e komunikimit të Pajtimtarit dhe Ofruesit të Shërbimit janë: Postë; Faks; Online.

- 10.2 Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar: a) AKEPit sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose b) Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
- 10.3 Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.

11. Zgjidhja e Kontratës

- 11.1 Në rast moszbatimi nga ana e Pajtimtarit të detyrimeve të përcaktuara në këtë kontratë, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë t'i ndërpresë Pajtimtarit Shërbimin dhe të zgjidhë këtë kontratë duke kërkuar dëmshpërblimin përkatës.
- 11.2 Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme në rast të shkeljeve thelbësore të detyrimeve kontraktore nga pajtimtari, për shkaqet e arsyeshme, të tilla si: atak abuziv, hackerim, shpërndarje programesh pornografike etj., duke i kërkuar Pajtimtarit të plotësojë të gjitha detyrimet që rrjedhin nga Shërbimi.

12. Njoftimet

- 12.1 Të gjitha njoftimet sipas kësaj kontrate duhet të bëhen me shkrim dhe t'i dërgohen palës përkatëse në adresën e treguar në këtë kontratë ose në adresë tjetër që mund të jetë komunikuar me shkrim nga pala.
- 12.2 Njoftimet dërgohen tek personi i kontaktit i përcaktuar në këtë kontratë për secilën palë, dorazi, me poste të rregjistruar, faks, ose email apo çdo mënyrë tjetër e cila provon vërtetimin e marrjes së njoftimit.

13. Juridiksioni dhe Ligji i Zbatueshëm

- 13.1 Kjo kontratë rregullohet nga legjislacioni shqiptar. Mosmarrëveshjet që mund të rrjedhin nga kjo kontratë do të zgjidhen në mirëkuptim mes palëve. Në rast se palët nuk do të arrijnë në marrëveshje, konflikti do t'i nënshtrohet për shqyrtim Gjykatës së Tiranës.