GARANZIE E RIMBORSI

3. Aktivizimi

3.1 Kushtet e aktivizimit. Shërbimi aktivizohet kur plotësohen të gjitha kushtet vijuese: (a) plotësimi i plotë i formularit të profilizimit; (b) pranimi elektronik i kësaj Kontrate sipas nenit 1.5; (c) kryerja e pagesës sipas formulës së zgjedhur (neni 4).

3.2 Fillimi i cikleve. Ciklet e dorëzimit fillojnë nga data e aktivizimit dhe janë të veçantë për çdo Klient. Çdo raport mbulon periudhën që i paraprin datës së tij të gjenerimit (dyjavori: 15 ditë; tremujori: 90; vjetori: 365), e llogaritur mbrapsht nga vetë data e gjenerimit. Data dhe ora e aktivizimit janë ato të regjistruara nga Ofruesi.

3.3 Mosaktivizimi. Ofruesi mund të mos e aktivizojë Shërbimin, duke e njoftuar Klientin, nëse formulari është i paplotë ose nëse kërkuesi nuk bën pjesë ndër subjektet e pranueshme (neni 1.4). Në këtë rast shumat e paguara kthehen duke zbritur shpenzimet e transaksionit.

3.4 Pa detyrim afati. Formula mujore nuk përmban detyrim afati minimal: kushtet e vazhdimit dhe të ndërprerjes rregullohen nga neni 5.

3.5 Blerje e vetme. Blerja e vetme sipas nenit 4.3 kërkon plotësimin e formularit të profilizimit dhe respektimin e pranueshmërisë sipas nenit 1.4, por nuk krijon cikle dorëzimi. Raporti gjenerohet me kërkesë të Klientit dhe dorëzohet brenda 2 ditëve të punës nga kryerja e pagesës ose, nëse është më vonë, nga plotësimi i formularit të profilizimit.

4. Formulat dhe çmimet

4.1 Formula vjetore. 7.560 € për dymbëdhjetë muaj shërbimi, me pagesë paraprake në një këst të vetëm. Shuma përfshin një zbritje prej 10% në krahasim me shumën e dymbëdhjetë tarifave mujore.

4.2 Formula mujore. 700 € për çdo muaj shërbimi, pa zbritje, me pagesë paraprake për muajin e referencës.

4.3 Raporti i vetëm dyjavor. 100 € për çdo dorëzim të vetëm, pa abonim dhe pa detyrim kohëzgjatjeje. Klienti mund të kërkojë dorëzimin kur të dojë, por jo më shumë se një herë në të njëjtën ditë. Blerja e vetme i jep Klientit të drejtë vetëm për dorëzimin e kërkuar dhe nuk përfshin as raportin tremujor, as raportin vjetor, as fletët analitike.

4.4 Çmimet dhe tatimet. Të gjitha çmimet shprehen në euro dhe nuk përfshijnë TVSH-në, e cila nuk aplikohet sipas rregullave në fuqi. Klienti i vendosur në Bashkimin Evropian është i detyruar të trajtojë tatimin sipas rregullave të reverse charge (ngarkim i kundërt i TVSH-së) të zbatueshme për shërbimet B2B të ofruara nga një ofrues jashtë BE-së. Klienti i vendosur në Shqipëri ose në një shtet tjetër jashtë BE-së trajton çdo tatim vendor sipas rregullave të veta kombëtare. Shpenzimet bankare për pagesat me transfertë bankare përballohen nga Klienti. Pagesa kryhet në euro në llogarinë në euro të Ofruesit; nuk kërkohet konvertim valute për kreditimin e çmimit të Shërbimit.

4.5 Vazhdimi. Formula vjetore nuk rinovohet automatikisht: për të vazhduar edhe dymbëdhjetë muaj, Klienti duhet të kërkojë rinovimin dhe të kryejë një transfertë të re bankare përpara përfundimit. Formula mujore vazhdon muaj pas muaji vetëm nëse Klienti kryen transfertën bankare paraprake për muajin pasardhës. Ndërprerja nga Klienti dhe efektet e saj rregullohen nga neni 5.

4.6 Ndryshimi i çmimeve. Ofruesi mund të ndryshojë çmimet me njoftim me shkrim të paktën 60 ditë. Ndryshimet zbatohen vetëm për periudhat pas njoftimit dhe jo për periudhat tashmë të paguara. Në rast rritjeje çmimi, Klienti mund të ndërpresë pa penalitete me njoftim me shkrim brenda 30 ditëve nga marrja e njoftimit, me efekt nga përfundimi i periudhës tashmë të paguar.

5. Pa detyrim afati (formula mujore)

5.1 Pa afat minimal. Formula mujore nuk përmban asnjë detyrim afati minimal. Shërbimi vazhdon muaj pas muaji vetëm pas transfertës bankare paraprake të tarifës pasardhëse, sipas nenit 4.5.

5.2 Ndërprerja. Klienti që nuk synon të vazhdojë thjesht nuk kryen transfertën bankare të muajit pasardhës. Nuk kërkohet asnjë formalitet; një njoftim me email është i mirëpritur, por nuk është i nevojshëm. Shërbimi përfundon me mbarimin e muajit të fundit të paguar plotësisht.

5.3 Njoftimet para përfundimit. Ofruesi i dërgon Klientit kujtesa me email para përfundimit të muajit të paguar, përkatësisht 10, 7, 3 dhe 1 ditë para përfundimit, duke treguar transfertën bankare të nevojshme për vazhdimin. Mosmarrja e kujtesave për shkaqe që nuk i atribuohen Ofruesit (spam, adresë e gabuar, postë e plotë, filtra të marrësit) nuk ndryshon afatin e pagesës.

5.4 Efektet e ndërprerjes. Në rast ndërprerjeje, raportet tashmë të dërzuara mund të mbahen nga Klienti dhe nuk detyrohet asnjë rimbursim për periudhat tashmë të kryera, sipas neneve 8.4 dhe 11.2. Mos-kreditimi i tarifës brenda afatit sjell pezullimin sipas nenit 7.

7. Mospagesa (formula mujore)

7.1 Kujtesat e afatit. Ofruesi i dërgon Klientit kujtesa me email para përfundimit të muajit të paguar, përkatësisht 10, 7, 3 dhe 1 ditë para përfundimit, duke treguar transfertën bankare të nevojshme për vazhdimin. Kujtesat përmbajnë shumën e detyruar, datën e afatit dhe mjetet e pagesës.

7.2 Mungesa e kreditimit. Në rast se transferta bankare nuk kreditohet brenda afatit, Shërbimi pezullohet.

7.3 Pezullimi. Në gjendje pezullimi, Ofruesi ndërpret gjenerimin dhe dërgimin e raporteve. Pezullimi zgjat deri në shlyerjen e pagesës së prapambetur sipas nenit 6.2. Riaktivizimi bëhet pa kosto shtesë dhe me dorëzimin e ardhshëm të planifikuar pas pagesës; raportet e pagjeneruara gjatë pezullimit nuk rikuperohen.

7.4 Ndërprerja përfundimtare. Nëse pagesa e prapambetur nuk kryhet brenda 15 ditëve nga pezullimi, Ofruesi mund të nisë ndërprerjen përfundimtare të Shërbimit me njoftim me email drejtuar Klientit. Ndërprerja përfundimtare paraprihet nga një njoftim prej të paktën 7 ditësh, gjatë të cilave Klienti ruan të drejtën të shlyejë borxhin dhe të rivendosë Shërbimin.

8. Rimbursimi

8.1 Rastet e rimbursimit. Klienti ka të drejtë për rimbursim në rastet vijuese:

- mosaktivizimi i Shërbimit sipas nenit 3.3;
- mosdorëzimi i dy cikleve radhazi të raporteve dyjavore, ose mosdorëzimi i një raporti tremujor ose vjetor brenda 30 ditëve nga data e parashikuar, për shkaqe që i atribuohen Ofruesit, i parregulluar brenda 30 ditëve nga njoftimi me shkrim i Klientit;
- pagesë e dyfishtë ose e gabuar, me rimbursim vetëm të shumës së arkëtuar padrejtësisht;
- gabim faturimi që sjell pagesë të padetyruar, me rimbursim të diferencës.

8.2 Mënyra e llogaritjes. Në rastet e rimbursimit për mosdorëzim sipas nenit 8.1, rreshti i dytë, rimbursimi llogaritet pro rata mbi shumën e paguar faktikisht nga Klienti, në lidhje me periudhat e pashijera. Për formulën vjetore: shuma e paguar × (ditët e mbetura / 365). Për formulën mujore: tarifa e muajit në vazhdim, për shërbimin ende të padorëzuar. Në rastet e tjera rimbursimi është i barabartë me shumën e arkëtuar padrejtësisht.

8.3 Afatet dhe mënyra e pagesës. Rimbursimi kryhet me transfertë bankare në llogarinë e treguar nga Klienti. Afatet e kryerjes dhe trajtimi i shpenzimeve ndryshojnë sipas shkakut:

- në rastet e rimbursimit që i atribuohen Ofruesit (mosdorëzim, pagesë e dyfishtë, gabim faturimi), rimbursimi kryhet brenda 15 ditëve nga njohja e së drejtës, për shumën e plotë të detyruar, pa zbritje;
- në rastet e rimbursimit për mosaktivizim që i atribuohet Klientit (formular i paplotë ose papranueshmëri sipas neneve 1.4 dhe 3.3), rimbursimi kryhet brenda 30 ditëve, duke zbritur shpenzimet eventuale bankare.

8.4 Përjashtimet. Nuk krijohet e drejtë rimbursimi për: pezullimet për mospagesë (neni 7); ndërprerjet për shkaqe të jashtme sipas nenit 10; ndërprerjen vullnetare nga Klienti sipas nenit 11, për periudhat tashmë të ofruara.

10. Problemet e burimeve të jashtme — informimi dhe rikuperimi

10.1 Njoftimi i Klientit. Me dërgimin e raportit, Ofruesi tregon në emailin shoqërues problemet që kanë penguar përputhjen ose aksesin në një burim që i përket profilit të Klientit (si shembull: faqe institucionale të paaksesueshme, në mirëmbajtje ose me të dhëna të papërditësuara). Raporti dorëzohet si i pjesshëm për shkaqe të jashtme.

10.2 Rikuperimi. Në ciklin pasardhës të dorëzimit, Ofruesi e plotëson raportin me thirrjet e paidentifikuara më parë për shkak të problemeve sipas pikës 10.1, nëse ndërkohë burimi është bërë sërish i disponueshëm. Rikuperimi bëhet brenda ciklit të ardhshëm të planifikuar dhe pa kosto shtesë për Klientin.

11. Përfundimi i Shërbimit

11.1 Natyra e Klientit. Klienti, duke qenë subjekt kolektiv dhe jo konsumator sipas nenit 1.4, nuk përfiton nga e drejta e tërheqjes prej 14 ditësh e parashikuar për individët privatë nga legjislacioni për konsumatorin.

11.2 Formula mujore. Klienti i formulës mujore mund ta ndërpresë Shërbimin në çdo kohë duke mos paguar tarifën e muajit pasardhës. Shërbimi pushon me përfundimin e muajit të fundit të paguar. Asnjë rimbursim nuk detyrohet pasi çdo tarifë lidhet me një muaj shërbimi të ofruar faktikisht.

11.3 Formula vjetore. Formula vjetore paguhet paraprakisht për dymbëdhjetë muaj. Shërbimi vazhdon deri në përfundimin natyror të dymbëdhjetë muajve. Klienti nuk ka të drejtë për asnjë rimbursim, as total as të pjesshëm, në rast se Klienti nuk dëshiron të vazhdojë para përfundimit. Për të vazhduar pas përfundimit, Klienti duhet të kërkojë rinovimin dhe të kryejë një transfertë të re bankare.

11.4 Blerje e vetme. Blerja e vetme sipas nenit 4.3 është një shërbim i menjëhershëm që nuk i nënshtrohet ndërprerjes pas kryerjes së pagesës.

11.5 Mjete të tjera. Mbeten në fuqi rastet e rimbursimit sipas nenit 8 dhe ndërprerja për shkak të ndryshimit të çmimeve sipas nenit 4.6.

16. Forca madhore

16.1 Përkufizimi. Forca madhore nënkupton çdo ngjarje të paparashikueshme ose të pashmangshme, të pavarur nga vullneti i palëve, që e bën përkohësisht të pamundur përmbushjen e detyrimeve kontraktore, si për shembull: fatkeqësitë natyrore, lufta, trazirat, epidemitë dhe pandemitë, masat e autoriteteve, zjarret, ndërprerjet e zgjatura të energjisë, padisponueshmëria e përgjithshme e rrjeteve të telekomunikacionit, sëmundja ose aksidenti i Ofruesit që pengon operimin për një periudhë të vazhdueshme prej të paktën 7 ditësh.

16.2 Efektet. Pala e prekur nga forca madhore lirohet nga përgjegjësia për vonesën ose mospërmbushjen për të gjithë kohëzgjatjen e ngjarjes, dhe nuk detyrohet të shpërblejë dëme ose të rimbursojë periudhat e prekura, përveç parashikimit të pikës 16.3 në rast ndërprerjeje. Pala e prekur njofton palën tjetër për ngjarjen dhe kohëzgjatjen e saj të mundshme brenda 7 ditëve nga ndodhja e saj.

16.3 Kohëzgjatja dhe ndërprerja. Nëse forca madhore zgjat mbi 60 ditë radhazi, Klienti mund ta ndërpresë Kontratën me njoftim me shkrim. Kjo e drejtë shuhet nëse, në datën e njoftimit të ndërprerjes, ngjarja ka pushuar dhe Ofruesi ka rifilluar operimin normal. Në rast ndërprerjeje, Ofruesi i kthen Klientit pjesën e tarifës që u përket periudhave të pashijera, të llogaritur pro rata mbi shumën e paguar faktikisht, brenda 30 ditëve nga njoftimi i ndërprerjes. Rimbursimi vepron edhe në mungesë faji nga ana e Ofruesit, për shkak të përfundimit të parakohshëm të marrëdhënies për një ngjarje që nuk i atribuohet asnjërës palë.

16.4 Pezullimi i dorëzimit. Në rast force madhore, Ofruesi rifillon dorëzimin e raporteve me pushimin e ngjarjes. Raportet e pagjeneruara gjatë periudhës së pezullimit nuk rikuperohen, përveç marrëveshjes tjetër midis palëve.