

Institucioni i Parasë Elektronike EasyPay SH.P.K.**Kushtet dhe Afatet e ofrimit të Shërbimeve EasyPay:****1. Hyrje**

Ky dokument përbën një marrëveshje të lidhur midis Easypay Sh.p.k., e regjistruar pranë QKB me (NIPT) K61730019P, me seli në adresën: adresën: Rruga Vëllezërit Hobdari, Godina Nr 15, Tiranë e liçensuar nga Banka e Shqipërisë nëpërmjet licenses nr. 35/1, date 27.11.2024 , e liçensuar nga Banka e Shqipërisë nëpërmjet licenses nr. 35/1, date 26.02.2024, dhe klientit IPE Biznes (në vijim referuar si 'Klienti') të përfaqësuar nga administratori, për të mundësuar pagesat në rrugë elektronike në Republikën e Shqipërisë dhe Klientëve përkatës të EasyPay Sh.p.k., e cila parashikon Kushtet dhe Afatet e Përgjithshme të përdorimit të shërbimeve financiare të Intitucionit të Parasë Elektronike EasyPay Sh.p.k (në vijim referuar si 'EasyPay') nga Klientët EasyPay (në vijim referuar si "Kushtet dhe Afatet e Përgjithshme" ose "Kushte të Përgjithshme").

Në çdo rast, për të përdorur Aplikacionin EasyPay, Klienti pranon të respektojë edhe kushtet e ofrimit të shërbimit të palëve të treta të cilët janë të lidhur ngushtë me shërbimet e pagesave të ofruara në aplikacion (kur kjo është e nevojshme).

Klienti duhet të lexojë dhe kuptojë plotësisht këto Kushte dhe Afate për përdorimin e Shërbimeve EasyPay dhe nëse nuk është dakord me to, nuk duhet të procedojë me regjistrim, nënshkrimin e kësaj kontrate apo kryerjen e shërbimeve EasyPay.

Duke u regjistruar, hapur dhe aktivizuar llogari bizensi, klienti jep pelqimin dhe pranon për te vepruar me te gjitha Kushtet dhe Afatet e Përgjithshme të përdorimit të shërbimeve te Easypay.

Me pranimin dhe nënshkrimin e këtyre Kushteve dhe Afateve, Klienti pranon se për të mundësuar dhënien e përgjigjeve ndaj kërkesave të autoriteteve, EasyPay mund të kërkojë informacion shtesë ose dokumentacion mbështetës / shtesë nga Klienti me qëllim parandalimin apo zbulimin e veprimtarive kriminale (mashtrimi, pastrimi i parave, etj) ose për qëllime marketingu.

2. Përkufizime

a. "Shërbimi i Pagesës EasyPay": për qëllim të kësaj Kontrate ka kuptimin e shërbimeve të pagesave ose dërgesave të parave sipas parashikimeve të Ligjit Nr. 55/2020 "Për Shërbimet e Pagesave", në emër dhe për llogari të vetë Klientit të EasyPay, nga llogaria e Klientit e hapur pranë EasyPay, në bazë të urdhërit të pagesës/transfertës të dhënë nga Klienti, për çdo mall/ shërbim që është listuar dhe për të cilin Klienti ka fonde të mjaftueshme për të paguar.

b. "Llogaria EasyPay": është llogaria e parasë elektronike të Klientit të EasyPay e cila konsiderohet e hapur menjëherë pas dërgimit të njoftimit automatik nga EasyPay pas dorëzimit të informacionit dhe dokumentacionit të nevojshëm ligjor si dhe përmbylljes së procesit të regjistrimit të tij në kanalet digjitale. Llogaria EasyPay kreditohet nga vetë Klienti EasyPay nëpërmjet:

- (i) me debitim direkt nga llogaria bankare e Klientit,
- (ii) kryerjes së një transaksioni rimbushës nga Karta e Debitit ose Kreditit.

Në vijim kjo llogari përdoret nga Klienti për kryerjen e transaksioneve të pagesave dhe në asnjë moment nuk do të shërbejë si llogari depozite.

c. "Transaksioni i Pagesës/dergeses" përbën veprimin financiar – i iniciuar nga Klienti ose për llogari të tij, që konsiston në debitimin e llogarisë EasyPay (fondet) të klientit (blerësi/paguesi) dhe kreditimin e llogarisë të përfituesit (subjektit, institucionit) për vlerën e mallit/shërbimit/detyrimit tatimor të përzgjedhur për t'u paguar nga Klienti EasyPay, pavarësisht detyrimeve të tjera midis

d. Klientit / Paguesit dhe përfituesit të pagesës;

e. "Para elektronike" janë instrumente të pagesave elektronike të emetuara nga EasyPay që i mundësojnë mbajtësit të tyre të kryejë pagesa elektronike.

- f. "Blerja e Parasë Elektronike" është blerja nga Klienti me para 'cash' pranë një Agjenti EasyPay, ose me transaksion pagese nëpërmjet kartës së Kreditit/ Debitit apo direkt nga llogaria bankare (debitim direkt) kundrejt shumave të barazvlefshme, të Parasë Elektronike që kreditohet në llogarinë e Klientit.
- g. "Agjent" është personi tregtar, fizik ose juridik, i kontraktuar nga EasyPay për të ofruar në emër dhe për llogari të EasyPay, Shërbimin EasyPay në Republikën e Shqipërisë.
- h. "Pikë Shitje" është çdo dyqan, njësi tregtare e shitjeve me pakicë që drejtohet nga një Agjent.
- i. "Debitim" është reduktimi i fondeve të llogarisë së Klientit EasyPay si pasojë e një Transaksion Pagese të kryer nga ana e Klientit EasyPay.
- j. "Kreditim" është çdo transaksion hyrës në llogarinë e Klientit EasyPay që përkthehet në rritje të vlerës së parasë elektronike në llogarinë EasyPay dhe që kryhet me para elektronike, siç verifikohet nga EasyPay.
- k. "Faqja e Internetit EasyPay" i referohet faqes zyrtare të Internetit të EasyPay Sh.p.k. përkatësisht www.easypay.al.
- l. "Monedha" është monedha shqiptare LEK, me të cilën operon EasyPay. Çdo monedhë tjetër konvertohet bazuar në kursin ditor të përditësuar nga Banka e Shqipërisë dhe llogariten nga platforma si vlera të barazvlefshme në monedhën shqiptare LEK.
- m. Klienti është personi fizik ose juridik nënshkrues/ pranues i kësaj Kontrate dhe Kushteve dhe Afateve të Përdorimit të Shërbimeve EasyPay, në emër të të cilit është regjistruar një llogari për përdorimin e Shërbimeve EasyPay.
- n. "Kushtet e Përdorimit" është tërësia e këtij dokumentacioni i cili përbën Kushtet dhe Afatet e Përdorimit të Shërbimeve EasyPay siç mund të ndryshohen herë pas here.
- o. "Kontrata" është tërësia e këtij dokumentacioni i cili përbën Kushtet dhe Afatet e Përdorimit të Shërbimeve EasyPay së bashku me Formën e Kërkesës për Regjistrim për Shërbimet EasyPay, Aneksin e Limiteve të aplikueshme në llogarinë EasyPay, listat e çmimeve dhe tarifave të aplikueshme, si dhe kushtet dhe afatet e tjera të njoftuara herë pas here dhe të detyrueshme sipas Legjislacionit në fuqi dhe rregulloreve të miratuara në zbatim të tij, të cilat të gjitha së bashku përbëjnë Kontratën ndërmjet EasyPay Sh.p.k. dhe Klientit EasyPay.
- p. "Password" është fjalëkalimi që shërben për të verifikuar identitetin e përdoruesit EasyPay që Klienti zgjedh për të aksesuar dhe përdorur llogarinë EasyPay.
- q. "Kredenciale" (password, username, kontakt, pyetje sigurie) janë tërësia e të dhënave identifikuese të klientit të krijuara nga vetë ai në momentin e regjistrimit ose të përditësuar në vijim për shkak të skadencave të afateve kohore ose harrimit dhe që shërbejnë për aksesin e sigurtë nga ana e klientit të shërbimeve digjitale EasyPay.
- r. Autentifikim është procedura që i mundëson EasyPay verifikimin e identitetit të një përdoruesi të shërbimit të pagesës ose vlefshmërisë së përdorimit të një instrumenti specifik pagese, duke përfshirë edhe përdorimin e të dhënave të personalizuar të sigurisë së përdoruesit.
- s. Autentifikim i thelluar i klientit është një autentifikim i bazuar në përdorimin e dy ose më shumë elementeve të kategorizuara, si: njohuri (diçka që vetëm përdoruesi e di), posedim (diçka që vetëm përdoruesi e zotëron) dhe qenësi (diçka që përdoruesi është), që janë të pavarura, në kuptimin që shkelja e njërës nuk kompromenton besueshmërinë e të tjerave dhe që është projektuar në mënyrë të tillë që të mbrojë konfidencialitetin e të dhënave të autentifikimit.
- t. "Shërbimet EasyPay" janë shërbimet që ofrohen, reklamohen, administrohen dhe zotërohen ekskluzivisht nga EasyPay për emetimin dhe transferimin e Parasë Elektronike ndërmjet Klientëve në bazë të Urdhrave të pagesave duke përfshirë regjistrimin e të gjithë Transaksioneve, verifikimin dhe konfirmimin e të gjitha Transaksioneve të përfunduara dhe përditësimin e të dhënave të llogarisë EasyPay së Klientit.
- u. "Tarifat" janë tarifave dhe pagesat e tjera që bëhen sipas kësaj Kontrate për Shërbimet EasyPay.
- v. "Të Dhëna Personale" janë çdo informacion në lidhje me një person, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar përkatës.
- w. "Urdhërpagesa" do të thotë një urdhër nga një pagese ose përfitues pagese për ofruesin e tij të shërbimit të pagesave, që kërkon ekzekutimin e një transaksioni pagese.
- x. "Aplikacioni EasyPay" është aplikacion i ndërtuar ekskluzivisht nga EasyPay Sh.p.k, i cili shkarkohet në sistemet IOS, Android dhe Windows dhe i ofron Klientit EasyPay mundësinë e aktivizimit të llogarisë EasyPay në aparatin

e tij/ saj celular duke e mundësuar për të marrë dhe të këmbyer vlera monetare në para elektronike duke kryer shërbime të ndryshme pagesash, abonimesh, kontrolli balance, depozitimi, debitim direkt. etj.

- y. “Shërbimi i Klientit” është Qendra e Shërbimit të Kujdesit ndaj Klientit që telefonohet në 00355 42 264 982.

3. Hapja e llogarisë së parasë elektronike

Regjistrimi në aplikacionin EasyPay dhe procesi i hapjes së llogarisë IPE mund të kryhet vetëm nga administratori i subjektit.

Hapja e llogarisë së Klientit biznes kryhet sipas hapave të mëposhtme:

- a) Administratori i klientit akseson aplikacionin EasyPay duke krijuar kredencialet e sigurisë së aksesit në aplikacion.
- b) Administratori i Klientit kryen regjistrimin fillestar nëpërmjet aplikacionit EasyPay duke inputuar të dhënat e sakta dhe të plota sipas formatit dhe informacionit të kërkuar për regjistrim.
- c) Administratori i klientit konfirmon identitetin dhe të dhënat e kontaktit të inputuar përmes një kodi unik sigurie të gjeneruar automatikisht nga platforma EasyPay.
- d) Administratori i Klientit njoftohet në adresat e kontaktit mbi regjistrimin e suksesshëm dhe dokumentacionin dhe informacionin shtesë që duhet të paraqesi për hapjen e llogarisë
- e) Administratori i Klientit paraqitet pranë cdo dege ose Agjenti EasyPay për të nënshkruar kontratën e llogarisë së parasë elektronike ku paraqet gjithashtu dhe dokumentacionin e kërkuar për hapjen e llogarisë.
- f) Pas verifikimit të informacionit dhe dokumentacionit të paraqitur nga klienti njoftohet në adresat e kontaktit mbi aktivizimin e llogarisë së parasë elektronike.

Për qëllim të identifikimit dhe verifikimit, Administratori do të dorëzojë të dhënat dhe dokumentet e kërkuara nga EasyPay të cilat do të përpunohen dhe ruhen nga EasyPay sipas përcaktimeve në ligj dhe akte nënligjore në fuqi.

Klienti pranon që në çdo kohë me kërkesë të EasyPay të përditësojë dhe/ose t’i dorëzojë informacione dhe dokumente shtesë në lidhje me identitetin e Klientit dhe përfaqësuesve të tij, origjinën e fondeve të përdorura, aktivitetet të tij sipa kërkesë se EasyPay.

Me regjistrimin në Shërbimin EasyPay dhe me marrjen e njoftimit mbi aktivizimin e llogarisë EasyPay, pasi të ketë zgjedhur një fjalëkalim personal, Klienti EasyPay do të ketë të drejtë të përdorë menjëherë Shërbimet EasyPay në Aplikacionin EasyPay, në faqen zyrtare EasyPay ose në mjete të tjera elektronike të vëna në dispozicion nga EasyPay, sipas afateve dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë

EasyPay ruan të drejtën në cdo rast që, në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregulloret e brendshme të EasyPay, të refuzojë ose pezullojë aplikimin e një klienti biznes që dëshiron të bëhet Klient EasyPay pa dhene shpjegime. Refuzimi do të jetë gjithmonë i bazuar në arsye të rëndësishme ligjore.

Çdo Kontratë konsiderohet e lidhur dhe hyn në fuqi që nga momenti kur Klienti nënshkruan Kontratën fizikisht pranë cdo Agjenti EasyPay.

4. Procedura e kryerjes së pagesës në rrugë elektronike

Aktivizimi i llogarisë është hapi i parë me qëllim që Klienti të kryejë një pagesë nëpërmjet përdorimit të Aplikacionit EasyPay ose nëpërmjet faqes zyrtare të internetit www.easypay.al. Kredencialet e vendosura nga Klienti në momentin e Regjistrimit, janë konfidenciale dhe i përkasin vetëm klientit si dhe duhet të ruhen të fshehta nga vetë Klienti si dhe të mos përhapen/zbulojnë tek persona të tjerë. Klienti do të ketë akses në të dhënat e tij në hapësirën e Klientit ose në rast se do të kryejë një pagesë, Klienti duhet të identifikohet paraprakisht nëpërmjet kredencialeve të krijuara në momentin e regjistrimit, duke patur parasysh se fjalëkalimi nuk shërben për kryerjen e pagesave.

Klienti kryen pagesën duke ndjekur hapat dhe udhëzimet e procedurës së përshkruar në faqen e internetit ose në Aplikacionin EasyPay dhe konfirmon përmbledhjen e detajuar të kësaj pagese, e cila përmban të dhëna mbi produktin apo shërbimin, komisione dhe tarifa si dhe vlerën e pagesës, Klienti duhet të sigurohet që balanca e parasë elektronike është e mjaftueshme për pagesën e faturës ose detyrimit.

Para aprovimit të pagesës klienti duhet të sigurohet të rishikoj të dhënat e paraqitura mbi shërbimin / produktin, komisionet / tarifat si dhe vlerën e pagesave. Në momentin që klienti proceson transaksionin e pagesës me shtypjen e butonit proceso/kryej në aplikacionin EasyPay, transaksioni konsiderohet i pranuar nga klienti. Mandati elektronik ose fizik i vënë në dispozicion të klientit pas pranimit dhe autorizimit të pagesës, shërben si vërtetim i transaksionit të pagesës së kryer nga klienti nëpërmjet EasyPay. Pas autorizimit dhe pranimit të transaksionit të pagesës vlera e balancës së parasë elektronike të klientit zvogëlohet në masë të barbartë me vlerën e pagesës së kryer nga klienti duke përfshirë komisionet/tarifat e shërbimit.

Klienti mund të njihet me vlerën e balancës së parasë elektronike dhe historikun e transaksioneve të pagesave të kryera në cdo moment brenda aplikacionit EasyPay pasi akseson me kredencialet e sigurisë.

EasyPay nuk do të mbajë asnjë përgjegjësi nëse në llogarinë përkatëse të Klientit kryen pagesë një person tjetër i cili është vënë në posedim të emrit të kredencialeve të aksesit me apo pa dijeninë e Klientit përkatës në rast se vërteton se kjo nuk ka ndodhur për faj të EasyPay.

Verifikimi i të dhënave të Klientit nëpërmjet aksesit me kredencialet të sigurisë në faqen e internetit të EasyPay apo në Aplikacionin EasyPay, përbëjnë nënshkrim dhe pranim të shprehur të të gjitha transaksioneve të kryera nga ana e Klientit. EasyPay nuk do të mbajë asnjë përgjegjësi nëse llogaria EasyPay apo informacione të dhëna osetë vendosura në dispozicion të EasyPay me qëllim kryerjen e pagesës janë informacione të vjedhura ose të deklaruar të humbura, në rast se banka përkatëse konfirmon pagesën.

EasyPay nuk mban përgjegjësi nëse një transaksion pagese është i pamundur të kryhet për shkak të bllokimeve të llogarive bankare të klientit.

EasyPay nuk mban përgjegjësi për mosfunksionimin e faqes së internetit apo Aplikacionit EasyPay, që mund të vonojë ose të mos lejojë kryerjen e porositë në rrugë elektronike, për shkak të ngjarjeve përtej kontrollit të arsyeshëm të EasyPay apo për shkak të punimeve të mirëmbajtjes të kryera në faqen e EasyPay ose në Aplikacionin EasyPay përkatësisht. Transaksionet e pagesave nëpërmjet platformës së EasyPay procesohen brenda një afati prej 24 orëve.

Easypay ka të drejtë të kërkojë informacion dhe/ose dokumente plotësuese që lidhen me klientin, ose transaksionet e kryera prej tyre dhe ka të drejtë të pezullojë një transaksion të Klientit, derisa klienti të sigurojë informacione të tjera dhe/ose dokumente në lidhje me transaksionin e pezulluar.

Nëse klienti nuk plotëson kërkesat për informacion, Easypay rezervon të drejtën të pezullojë ose ndërpre shërbimet ndaj Klientit.

5. Fondet në llogari

Fondet në llogari janë kartëmonedha dhe monedha fizike në monedhën shqiptare LEK të mbajtura për Klientin në një llogari të cilat konvertohen në para elektronike dhe transferohen në llogarinë e klientit. Ajo përfaqëson vlerën monetare në llogarinë e Klientit që ruhet në mënyrë elektronike si Para Elektronike për kryerjen e pagesave. Fondet në llogari e klientit nuk konsiderohen të jenë depozita sipas skemës së garancisë së depozitave ose me mjete të tjera të ngjashme për sigurimin e depozitave. Easypay nuk do të paguajë interes për fondet në llogari të klientit.

Klienti mund të tërheq fondet nga llogaria e cila është rimbushur me ane të transferimit të fondeve nga llogaria e tij bankare.

6. Transaksionet dhe shërbimet e ofruara për mbajtësin e llogarisë EasyPay

Të gjitha Debitimet nga llogaria e Klientit EasyPay ose Kreditimet e llogarisë EasyPay nga llogaritë e mbajtura në institucionet e tjera financiare, do të kryhen sipas transaksioneve të autorizuar pas regjistrimit të kredencialeve të sigurisë të krijuara nga Klienti gjatë regjistrimit fillestar ose perditësimeve në vijim si dhe pas aplikimit të kushteve të autentifikimit të thelluar.

Klienti nuk mund të kryejë Transaksione nga llogaria EasyPay përkatëse, në rast se nuk ka mjaftueshëm balance të parasë elektronike në llogarinë EasyPay për të mbuluar vlerën e transaksionit dhe komisionet/tarifat e aplikueshme. Çdo veprim përfundon kur Klienti jep konfirmimin e tij për ekzekutimin e një transaksioni.

Në të gjitha rastet procesi i kryerjes së një Transaksioni shoqërohet me minimalisht 2 (dy) hapa konfirmimi nga Klienti, deri në ekzekutimin final të transaksionit. Në shërbimet e pagesave Klienti merr mandat fizik ose elektronik,

ose faturë elektronike në adresën e tij të postës elektronike (*email*), ndërkohë që mund të marrë dhe konfirmimin me mesazh (*SMS*) menjëherë nga ofruesi i shërbimit.

Mandati fizik ose elektronik minimalisht përmban informacion përsa mëposhtë:

- Referencën e transaksionit;
- Shumën e transaksionit;
- Monedhën e transaksionit;
- Komisionin ose tarifën e aplikuar;
- Kursin e këmbimit (nëse aplikohet);
- Datëvalutën e kreditimit (nëse aplikohet për transaksione që nuk kreditohen në moment); - Të dhënat e përfituesit të pagesës;
- Të dhënat e EasyPay;
- Kontaktet dhe Adresën e EasyPay;

Me hapjen e Llogarisë EasyPay, Klienti do të jetë në gjendje të kryejë Transaksionet e mëposhtme:

(i) Transaksion Kreditimi që konsiston në:

Transferim fondesh nga llogari bankare se vet Biznesit drejt Llogarisë së tij EasyPay.

-Transferim fondesh nga bleresit/perdoruesit për mallrat e shitura apo shërbimet e ofruara nga Biznesi.

(ii) Transaksion Debitimi që konsiston në:

- *Pagesa utilitare (Uje, Energji Elektrike, Internet, Taksa dhe Tatime);*
- *Pagesa detyrimesh tatimore;*
- *Pagesa faturash;*
- *Etj (sipas njoftimeve promovionale ose informuese të dërguara në adresat e kontaktit ose të përshkruar në faqen www.easypay.al ose brënda aplikacionit EasyPay).*

(iii) Shërbimi i inicimit të një transaksion pagese;

Shërbimi inicimit të një transaksioni pagese nga aplikacioni EasyPay ofrohet duke debituar llogarinë e klientit të mbajtur pranë një institucioni tjetër financiar dhe mund të ofrohet vetëm për llogaritë bankare në bankat me të cilat EasyPay disponon marrëveshje për këtë shërbim të listuara në faqen zyrtare www.easypay.al ose në informacionin e paraqitur në aplikacion. Gjithashtu për ofrimin e shërbimit klienti duhet të japi aprovimin e tij sipas deklaratës përkatëse. Në rast refuzimi të nënshkrimit të deklaratës nga klienti ose përzgjedhjes së opsionit të refuzimit të dhënies së autorizimit, atëherë ky shërbim nuk do të ofrohet nga EasyPay për klientin. Në rast se në një moment të dytë klienti dëshiron të autorizoj EasyPay për të përfituar këtë shërbim mund të kontaktojë EasyPay në adresën info@easypay.al ose në numrat e telefoni të suportit të klientëve ose mund të paraqitet pranë një pike EasyPay për të nënshkruar deklaratën e autorizimit.

Ky shërbim ofrohet në mbështetje të parashikimeve të kuadrit rregullator në lidhje me autentifikimin e thelluar, në zbatim të të cilit përveç të tjerash kërkohet nga klienti autentifikimi i tij nëpërmjet aplikacionit EasyPay sa here që kërkohet të kryhet një transaksion inicimin pagese.

(iv) Shërbimi i informimit të llogarisë;

Shërbimi i informimit të llogarisë përfshin shërbimin e ofruar brënda aplikacionit EasyPay për informimin në bazë të kërkesës së klientit mbi numrin, balancën, institucionin financiar mbajtës të llogarisë për të cilët klienti kërkon të informohet dhe autorizon EasyPay sipas deklaratës përkatëse. Ky autorizim mbetet në fuqi deri në zgjidhje të kontratës ose deri në revokim nga klienti. Në rast refuzimi të nënshkrimit të deklaratës nga klienti ose përzgjedhjes së opsionit të refuzimit të dhënies së autorizimit, atëherë ky shërbim nuk do të ofrohet nga EasyPay për klientin. Në rast se në një moment të dytë klienti dëshiron të autorizoj EasyPay për të përfituar këtë shërbim mund të kontaktojë EasyPay në adresën info@easypay.al ose në numrat e telefonit të suportit të klientëve ose mund të paraqitet pranë një pike EasyPay për të nënshkruar deklaratën e autorizimit.

Ky shërbim ofrohet në mbështetje të parashikimeve të kuadrit rregullator në lidhje me autentifikimin e thelluar, në zbatim të të cilit përveç të tjerash kërkohet nga klienti autentifikimi i tij nëpërmjet aplikacionit EasyPay sa here që kërkohet të kryhet një transaksion inicimin pagese.

6. Udhëzime mbi procedurën e paraqitjes së ankesave dhe zgjidhjen e tyre

Klientët EasyPay mund të paraqesin ankesë për çështje të ndryshme të lidhura me Shërbimet EasyPay sipas mënyrave në vijim:

- (i) Telefonatë në numrin e Shërbimit për Klientët 00355 42 264 982. Shërbimi është i disponueshëm 09:00-21:00, 6 (gjashtë) ditë në javë, nga e hëna në të shtunë.
- (ii) Pikat e Agjentëve të autorizuar të shoqërisë EasyPay Sh.p.k. gjatë orëve të punës së tyre.
- (iii) Ankesë me shkrim të dërguar përmes shërbimit të postës në adresën zyrtare Shoqëria Easypay Sh.p.k., Rruga Vëllezërit Hobdari, Godina Nr 15 , Tiranë.
- (iv) Postë elektronike duke dërguar ankesën në adresën e e-mail: info@easypay.al.

Ankesat, në varësi të llojit të tyre, shqyrtohen nga strukturat përgjegjëse të shoqërisë Easypay Sh.p.k, në bazë të informacionit të marrë nga degë apo sektorë të tjerë sipas rregullave përkatëse dhe zgjidhja jepet në përputhje me kushtet dhe afatet e përcaktuara në Kushtet dhe Afatet e ofrimit të Shërbimeve EasyPay.

Afati kohor për njoftimin e Klientit në lidhje me përfundimet e analizës së ankesës është jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë pune pas marrjes së saj në një nga mënyrat e përshkruara si më sipër. Në raste të jashtëzakonshme kur përgjigjia ose përfundimet e analizës nuk mund të jepen brënda afatit prej 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pune, EasyPay njofton klientin mbi arsyet e vonës dhe afatin deri kur do të kthehet përgjigjia (në cdo rast jo më vonë se 35 ditë pune nga regjistrimi i ankesës).

EasyPay me qëllim vërtetimi dhe arkivimi të ankesës së klientit mund ti kërkojë klientit të paraqitet fizikisht për nënshkrimin e një deklarate në lidhje me ankesën e paraqitur.

EasyPay do të mbajë një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet e dhëna, të shënuara me numër reference. Ky regjistër përmban ankesat, kërkesat apo sugjerimet me shkrim të Klientëve dhe përgjigjet, vendimet dhe masat e marra nga EasyPay në lidhje me këto ankesa.

Klienti në cdo rast si pasojë e mosmarrëveshjeve me EasyPay mund të paraqesë pretendimin e tij pranë njësisë së zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve në përputhje me Nenin 92 dhe Nenin 93 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave dhe procedurën e vendosur nga Banka e Shqipërisë.

7. Udhëzime në lidhje me procedurën e anulimit dhe rimbursimit të Transaksioneve

Klienti EasyPay pranon se mund të kërkojë anulimin e një transaksioni të kryer nga llogaria e tij/ saj EasyPay duke telefonuar Shërbimin për Klientët EasyPay në numrin 00355 42 264 982, duke shkruar në adresën e email: info@easypay.al ose duke u paraqitur pranë një pike EayPay për të plotësuar një deklaratë me shkrim, deri ne 3 orë nga momenti i procesimit të transaksionit.

EasyPay brënda 10 ditë pune do të kthejë një përgjigje në lidhje me kërkesën ku në rast të pamundësisë së rimbursimit do të paraqesë arsyet dhe autoritetet ose subjektet ku klienti mund të ankohet dhe të ndjekë më tej çështjen.

Për të filluar anulimin e transaksionit është e domosdoshme që shuma e transaksionit që kërkohet të anulohet të jetë plotësisht dhe jo pjesërisht e kthyeshme.

Pasi kanë përfunduar verifikimet e nevojshme mbi kërkesën e paraqitur për anulim transaksioni, EasyPay ose Banka përkatëse, komunikon me Klientin dhe departamentet përkatëse për kryerjen e procedurës së anulimit të transaksionit dhe rikthimit të fondeve të Klientit në llogarinë EasyPay, ose në llogarinë e tij bankare.

Në rast të një ndodhie përtej kontrollit të arsyeshëm të secilës Palë të përfshirë në këtë marrëveshje, përgjegjësitë do të kalojnë tek Partneri i EasyPay i cili organizon eventin ose ofron shërbimin ose produktin. Nëse Partneri EasyPay mundëson rimbursimin sipas kërkesës për anulim, EasyPay do të sigurohet që fondet e paguara nga Klienti të rikthehen në vlerë të plotë në llogarinë EasyPay të Klientit, ose në llogarinë e tij bankare.

EasyPay nuk mban përgjegjësi në rimbursim në rast anulimi nëse Partneri EasyPay nuk e mundëson shërbimin e anulimit të pagesës ose blerjes sipas kushteve të dakortësuara nga klienti në momentin e blerjes apo pagesës. Në këtë rast klienti pranon se nuk do të bëjë përgjegjës EasyPay.

Për anulimet e transaksioneve me destinacion llogaritë e klientit në institucionet e tjera financiare mund të aplikohen komisione anulimi bazuar në tarifatat dhe komisionet e aplikuara nga vetë institucionet financiare pritëse si dhe kostot operacionale të EasyPay. Klienti mund të informohet në çdo kohë për komisionet e aplikuara në publikimet në faqen zyrtare www.easypay.al ose në profilin e tij në aplikacionin EasyPay si dhe në listën e tarifave dhe komisioneve të aplikuara për shërbimet EasyPay të vendosura në dispozicion të klientit.

8. Siguria, ndryshimi i të dhënave dhe përdorimi i paautorizuar

Llogaria e Klientit EasyPay mund të aksesohet vetëm me kredencialet e krijuara në momentin e regjistrimit ose përditësimit nga ana e klientit (i. fjalëkalim me jo më pak se 6 karaktere nga të cilat të paktën një numër dhe karakter special;; ii. adresa e postës elektronike (e-mail) / numër kontakti, regjistruar nga vetë klienti;) është e lidhur me vetëm një *'Fjalëkalim të personalizuar'* dhe një adresë poste elektronike (e-mail) të përcaktuara nga Klienti EasyPay në momentin e regjistrimit.

Vetëm Klienti mund të përdorë këtë *'Fjalëkalim'* online ose dhe inputimin e tyre në Aplikacionin EasyPay në pajisjen celulare për të aksesuar dhe përdorur Llogarinë EasyPay. Aksesimi në Llogarinë e parasë elektronike në aplikacionin EasyPay i lejohe vetëm klientit dhe askujt tjetër.

Klienti ka përgjegjësi për ruajtjen dhe përdorimin e përshtatshëm të pajisjes celulare apo për përdorimin e llogarisë online (web), dhe për ruajtjen në mënyrë të sigurt të *'Fjalëkalim-it'*.

Klienti EasyPay ka detyrimin të njoftojë menjëherë EasyPay për ndryshimet si mëposhtë:

- Ndryshimi i të dhënave të kontaktit;
- Ndryshimi i të dhënave të llogarisë bankare të deklaruar;
- Ndryshimi i të dhënave të administratorit;
- Ndryshimi i të dhënave të subjektit të regjistruar;

Ndryshime në statusin e regjistrimit të subjektit në QKB duke përfshirë status të aktivitetit të biznesit (pezulluar, çregjistruar, etj). Klienti duhet të njoftojë menjëherë Shërbimin EasyPay në numrin [00355 42 264 982](tel:0035542264982) ose në adresën e email info@easypay.al në rast materializimi të një prej ngjarjeve të mëposhtme:

(i) Janë kryer transaksione pa dijeni dhe pa miratim të Klientit;

(ii) Ka gabime apo mospërputhje në balancën e Klientit;

(iii) Të dhënat e aksesimit të llogarisë EasyPay janë keqpërdorur, humbur, kopjuar;

(iv) Vihet re një mashtrim apo abuzim në lidhje me llogarinë EasyPay të Klientit.

Në rast keqpërdorimi, humbjeje aksesit, kopjimi të të dhënave të aksesimit të llogarisë EasyPay, Klienti ka detyrimin të njoftojë menjëherë EasyPay në lidhje me rastin ose të kërkojë pezullimin e Shërbimeve EasyPay.

Për të gjitha tarifatat e aplikuara dhe transaksionet e kryera deri në marrjen e njoftimit nga ana e Klientit, përgjegjësia mbi veprimet e kryera bie mbi Klientin dhe EasyPay nuk do të ngarkohet me përgjegjësi për këto tarifa dhe transaksione.

Kur klienti mohon të ketë autorizuar ekzekutimin e një transaksioni pagese ose pretendon se transaksioni i pagesës nuk është ekzekutuar në mënyrë korrekte, është detyrë e EasyPay që të provojë se transaksioni i pagesës është autentifikuar, regjistruar me saktësi, është kontabilizuar dhe nuk është cenuar nga ndonjë defekt teknik ose nga ndonjë mangësi tjetër e shërbimit të ofruar nga ofruesi i shërbimeve të pagesave si dhe të dhëna të tjera që provojnë që klienti mund të jetë mashtruar ose të jetë treguar pakujdesi.

9. Produktet dhe Çmimi

Çdo informacion në lidhje me përshkrimin e produkteve e pagesave, karakteristikat e tyre dhe çmimet apo komisionet / tarifatat do të shfaqen me specifika të detajuara në:

- Faqen e internetit www.easypay.al. Çmimet e përcaktuara në faqen e internetit të EasyPay janë çmimet neto me TVSH;

- Nëpërmjet email automatik në adresat e kontaktit të deklaruara në momentin e regjistrimit dhe sa here që ka ndryshime të tarifave ose listë së shërbimeve dhe produkteve.
- Ne dokumentin e shkarkuar të termave dhe kushteve gjatë regjistrimit në aplikacionin EasyPay;
- Në informacionin bashkëlidhur kësaj kontrate;
- Gjatë përzgjedhjes së shërbimit në aplikacionin EasyPay, para procesimit të transaksionit;

EasyPay vendos në dispozicion të klientit të parasë elektronike si pjesë të kontratës listën e shërbimeve dhe tarifave përcaktuara ne aneksin “Dokument që përmban informacion mbi tarifat”

Klientët kanë të drejtën të njihen me mënyrën e përdorimit apo çdo informacion tjetër që shoqëron produktet e shërbimet e listuara dhe në cdo moment mund të kontaktojnë EasyPay për sqarime të mëtejshme në adresat e kontaktitose pranë cdo pike EasyPay. Në rast gabimi në shkrim në lidhje me çmimet e një apo disa shërbimeve apo produkteve, EasyPay do t’ia njoftojë gabimin Klientit. Klienti është i lirë të zgjedhë për vazhdimin e transaksionit deri në fund apo ndërprerjen e tij.

Sidoqoftë, në lidhje me produktet/ shërbimet e ofruara/ komercializuara nga të tretët nëpërmjet platformës EasyPay, EasyPay nuk ka asnjë kontroll mbi këto produkte/ shërbime dhe, si rrjedhim, nuk ofron asnjë garanci në lidhje me to (cilësinë apo ekzistencën e tyre).

10. Konfirmimi i Pagesës

Pas përfundimit të kryerjes së pagesës nëpërmjet përdorimit të Aplikacionit EasyPay ose nëpërmjet faqes zyrtare të internetit www.easypay.al për blerjen e produktit (-eve) apo shërbimit (-eve), EasyPay i konfirmon Klientit menjëherë pagesën. Përveç kësaj, Klienti do të marrë një mesazh nëpërmjet postës elektronike të tij, i cili konfirmon pagesën në rrugë elektronike dhe përmban informacionin mbi shërbimin/ produktin, sasinë, vlerën/çmimin dhe numrin unik të transaksionit.

Pagesa e Klientit do të konsiderohet e pranuar vetëm pas konfirmimit të saj nga EasyPay.

Porosia e Klientit mund të rishikohet nga EasyPay, dhe konsultohet me Klientin në rast paqartësie.

11. Mënyrat e Kryerjes së Pagesës

Klienti mund të kryejë pagesën me:

- (i) Pagesë nëpërmjet përdorimit të Aplikacionit EasyPay;
- (ii) Pagesë online nëpërmjet përdorimit të llogarisë EasyPay;
- (iii) ose Pagesë online me mjetet e tjera të pagesave elektronike të listuara në faqen zyrtare të EasyPay: www.easypay.al:

Vini Re:

Në rastin e pagesave nëpërmjet përdorimit të llogarisë elektronike EasyPay, gjatë kryerjes së pagesës, Klienti lidhet automatikisht me serverin e pagesave të EasyPay dhe të dhënat e Klientit personale apo sensitive, ruhen nga elementë sigurimi të enkriptuar dhe përdoren në përputhje të plotë me Ligjin nr.124/2024, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”

12. Mënyrat e rimbushjes së llogarisë

- Transferte bankare
- Debitim Direkt nga llogaria bankare e klientit

13. Përdorimi i të Dhënave Personale:

EasyPay zbaton rigorozisht të gjithë kuadrin ligjor për mbrojtjen e të dhënave personale veçanërisht Ligjin nr.124/2024, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” si dhe aktet nënligjore përkatëse.

Të dhënat personale mbrohen nëpërmjet kredencialeve të krijuara për aksesin në platformën EasyPay.

Gjithashtu për mbrojtjen e të dhënave të klientit, EasyPay implementon një sërë procedurash dhe sisteme kontrolli dhe parandalimi të sulmeve kibernetike apo shpërndarjes së pa autorizuar të të dhënave. Nëse Klienti mendon ose dyshon se llogaria e tij mund të përdoret nga të tretë të paautorizuar, Klienti duhet të njoftojë menjëherë EasyPay.

Klienti ka të drejtën e informimit, aksesit, korrigjimit, fshirjes, harrimit, kufizimit të perpunimit të të dhënave të tij personale ose kundërshtimit të perpunimit të tyre si dhe transferimit të dhënave të tij personale te një kontrollues tjetër. [https://easypay.al/Politikat e Privatësisë /](https://easypay.al/Politikat%20e%20Privatësisë/)

Klienti mund të ushtrojë këto të drejta duke shkruar në email: dpo@easypay.al. Ose me shkresë zyrtare shkresë zyrtare drejtuar EasyPay Zyrtari për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (DPO)“ne adresën “Rruga Vëllezërit Hobdari, Godina Nr 15, Tiranë”

Easypay mbledh dhe përpunon të dhëna në përputhje me Legjislacionin e Zbatueshëm vetëm nëse Klienti ka dhënë pëlqimin e tij ose nëse është e nevojshme:

për interesat e saj legjitime;

ii. për të përmbushur detyrimet e saj kontraktore, ose

iii. për të përmbushur një detyrim ligjor

EasyPay nuk do të mbledhë më shumë të dhëna nga sa kërkon dhe nuk do t'i mbajë të dhënat e Klientit për më gjatë se sa është e përcaktuar në ligj dhe akte nenligjore.

Klienti pranon dhe autorizon EasyPay që për realizmin e qëllimit të përmbushjes së detyrimeve kontraktuale që burojnë nga kjo kontratë, të përpunojë, transferojë dhe të trajtojë të dhënat personale dhe financiare të tij, sipas përcaktimeve të Ligjit Nr. 124/2024, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” ne fuqi.

13. Pronësia Intelektuale

Faqja e internetit www.easypay.al dhe Aplikacioni EasyPay janë ekskluzivisht të ndërtuar nga EasyPay Sh.p.k. Të gjithë elementët e përdorur në këtë faqe dhe në këtë Aplikacion, duke përfshirë elementë vizualë apo zanorë, përfshirë teknologjinë bazë, janë të mbrojtura nga e drejta e autorit, marka tregtare ose patenta. Ato janë në pronësinë ekskluzive të shoqërisë EasyPay Sh.p.k..

Kjo faqe dhe ky Aplikacion përdoren sipas Kushteve të Përgjithshme që përcaktohen shprehimisht këtu dhe Klienti, në asnjë mënyrë nuk mund të fshijë, çënojë ose modifikojë çfarëdolloj *copyright*, markë tregtare të regjistruar apo jo apo shenjë dalluese, në çfarëdolloj forme, që i përket EasyPay dhe është vizualizuar prej saj në faqen zyrtare ose në Aplikacion.

14. Ndryshime të Kushteve, Afateve dhe Tarifave

EasyPay rezervon të drejtën të ndryshojë në çdo kohë këto Kushte, Afate dhe Tarifa. Këto ndryshime do t'i njoftohen Klientit jo më vonë se dy muaj parpara datës së zbatimit të tyre, me anë të një njoftimi në adresën e e-mail të Klientit të lidhur me Shërbimin EasyPay, ose nëpërmjet faqes zyrtare së internetit të EasyPay. Klienti mund të pranojë ose të refuzojë ndryshimet përpara datës së propozuar të hyrjes së tyre në fuqi. Me kalimin e afatit të njoftimit, Klienti do të konsiderohet se është njoftuar për këto ndryshime.

Në rast ndryshimesh, ato nuk do të kenë fuqi prapavepruese.

Klienti bie dakord se kurset e këmbimit janë subjekt i ndryshimeve të vazhduara dhe ndryshimet e tyre zbatohen menjëherë pa lajmërim.

Për oferta të veçanta që kanë kushte shtesë, do të komunikohen dhe publikohen në rastin e ofrimit të tyre në www.easypay.al.

Nëse Klienti nuk është dakord me një nga ndryshimet, atëherë ai/ ajo nuk duhet të vazhdojë të kryejë transaksione me EasyPay dhe duhet të komunikojë me EasyPay ose të paraqitet pranë një Agjenti EasyPay për të kërkuar zgjidhjen e Marrëveshjes së shërbimit me EasyPay brenda afatit të njoftimit të ndryshimit ose të disinstalojë Aplikacionin, përndryshe do të konsiderohet se i ka pranuar këto ndryshime.

15. Pasqyra e veprimeve të llogarisë

Klientët e regjistruar në EasyPay mund të informohen për gjëndjen e llogarisë së tyre EasyPay dhe të kërkojnë informacion për transaksionet e kryera në këto mënyra:

- (i) Nga aparati i tyre celular dhe Aplikacioni EasyPay Klienti mund të shohë në çdo kohë Pasqyrën e Llogarisë së tij me informacionin në lidhje me shumat e debituar dhe të kredituar transaksioneve të kryera.

- (ii) Duke telefonuar Shërbimin EasyPay për Klientin në numrin [00355 42 264 982](tel:0035542264982). Klienti duhet të japë informacionin e kërkuar nga Shërbimi i Klientit për verifikimin e tij si mbajtës i Llogarisë për të cilën po kërkohet informacion mbi balancën dhe transaksionet e kryera.
- (iii) Duke vizituar një prej Agjentëve EasyPay për të paraqitur kërkesë për Pasqyrën e Transaksioneve. Plotësimi i kërkesës kryhet në dyqan dhe Pasqyra e Transaksioneve tërhiqet përsëri në të njëjtin dyqan brenda një harku kohor prej 7 (shtatë) ditësh pune dhe pas marrjes së njoftimit nëpërmjet një telefonate konfirmuese nga Shërbimi i Klientit EasyPay.
- (iv) Duke kontaktuar në adresën e email info@easypay.al
EasyPay vendos në dispozicion klientit të parasë elektronike, përmes adresave të postës elektronike ose në aplikacionin/platformat EasyPay (të paktën një herë në vit), një pasqyrë të të gjitha tarifave të aplikuar.

16. Mosfunksionim apo keqfunksionim i pajisjeve dhe garanci të tjera

EasyPay nuk është përgjegjëse për humbje që lindin për shkak të mosfunksionimit, keqfunksionimit apo vonesave në rrjetet e komunikimeve elektronike, pajisjeve celulare apo pajisjeve të tjera fundore, që rezultojnë nga rrethana përtej kontrollit të arsyeshëm të EasyPay.

EasyPay nuk mban përgjegjësi nëse gjatë lundrimit në faqen e saj të internetit mund të shkarkohen materiale të padëshirueshme apo të pakonfirmuara nga Klienti. Gjithashtu, EasyPay nuk është përgjegjëse për probleme që mund të lindin për shkak të mungesës së antivirusit, firewall-it apo browser të pa përditësuar në kompjuterin e vizitorit gjatë hyrjes në faqen e EasyPay. Klienti merr vetë përsipër të përdorë pajisjet dhe programet e duhura për t'u mbrojtur nga sulme të jashtme (viruse, site të ndryshme etj.) për të kryer pagesa elektronike.

Klienti merr përsipër çfarëdolloj rreziku në lidhje me Aplikacionin EasyPay dhe mban ekskluzivisht përgjegjësinë për dëmet eventuale që mund të shkaktohen nga shkarkimi dhe përdorimi i Aplikacionit EasyPay.

Aplikacioni EasyPay dhe shërbimet përkatëse ofrohen “ashtu si janë” dhe në “kufijtë e disponibilitetit”.

Përveçse çfarë parashikon ligji në mënyrë të paderogueshme, EasyPay nuk jep garanci të tjera eksplicite ose implicite në lidhje me shërbimet e saj.

Klienti merr përsipër ta mbajë të pacënuar dhe të dëmshpërblejë EasyPay për çdo dëm ose pretendim të ngritur nga të tretët kundrejt EasyPay për shkak të veprimeve ose mosveprimeve të Klientit.

17. Njoftimet

EasyPay ka të drejtë të dërgojë tek Klienti EasyPay informacion dhe njoftime në lidhje me këto Kushte dhe Afate dhe në lidhje me shërbimet EasyPay, përmes mesazheve në aparatit celular, postës elektronike si dhe mjeteve të tjera të komunikimit dhe në adresat që Klienti ka vendosur në dispozicion në momentin e regjistrimit në EasyPay.

Në çdo fushatë promovionale për lançimin e një shërbimi të ri apo ndryshime në shërbime ekzistuese, EasyPay ka të drejtë të dërgojë postë elektronike (e-mail) notifikuese tek Klientët EasyPay në lidhje me shërbimet e reja.

Me aprovimin nga Klienti, Klienti EasyPay njoftohet në mënyrë periodike për detyrime të papaguara dhe mënyrat e pagesës së tyre.

Nëse Klienti EasyPay nuk dëshiron të marrë mesazhe notifikuese apo promovuese, atëherë Klienti duhet të kontaktojë me EasyPay dhe të parashtojë kërkesën përkatëse në adresën: EasyPay Sh.p.k., Rruga Vëllezërit Hobdari, Godina Nr 15, Tiranë ose duke kontaktuar Shërbimin për Klientët EasyPay në numrin [00355 42 264 982](tel:0035542264982) ose sipas ndryshimeve në adresat e kontaktit që do të bëhen të ditura herë pas here.

Klienti merr përsipër që të dhënat e kontaktit, të jenë të përditësuara dhe se Klienti mund të arrihet nga këto detaje kontakti. Nëse të dhënat e kontaktit duhet të ndryshojnë, atëherë Klienti është i detyruar njoftojë Shërbimin e Klientit EasyPay duke kontaktuar në adresën e email info@easypay.al për përditësimin e detajeve të kontaktit.

18. Kufizimi i Përgjegjësisë

EasyPay nuk është përgjegjës për veprime dhe mosveprime të Agjentit EasyPay.

EasyPay nuk do të mbajë përgjegjësi për humbjet që Klienti mund të pësojë gjatë përdorimit të shërbimeve EasyPay, përveç rasteve nëse këto janë shkaktuar kur:

- (i) Transaksioni nuk është ekzekutuar ose është ekzekutuar gabim për shkak të EasyPay.
- (ii) Transaksioni nuk është autorizuar nga Klienti,
- (iii) si dhe për gabime apo pasaktësi të shkaktuara nga EasyPay, në lidhje me mbajtjen e Llogarisë EasyPay të Klientit.

Mbulimi i detyrimeve financiare sipas parashikimeve më sipër, përfshin vetëm:

- (i) Vlerën e transaksionit të paekzekutuar ose të ekzekutuar gabim.
- (ii) Shumën e nevojshme për të rikthyer Llogarinë EasyPay të Klientit në gjendjen e mëparshme.

EasyPay nuk mban përgjegjësi ndaj Klientëve për dëmet indirekte që mund të vijnë si pasojë e veprimeve apo mosveprimeve të palëve të treta të lidhura me EasyPay për arsye të parashikimeve kontraktore apo ligjore.

19. Mbyllja e Llogarisë EasyPay dhe zgjidhja e kontratës:

Mbyllja e Llogarisë EasyPay mund të kryhet si më poshtë:

- (i) Klienti në formë shkresore kërkon zgjidhjen e Kontratës të nënshkruar me EasyPay Sh.p.k. Kjo shkresë mund të dorëzohet pranë cdo Agjenti EasyPay. Klienti duhet të garantohet të tërheqë/ përdorë të gjithë balancën e disponueshme në Llogarinë e tij EasyPay, përpara mbylljes së Llogarisë EasyPay. EasyPay do të mbyllë Llogarinë e Klientit brenda 5 (pesë) ditë pune me marrjen e njoftimit nga Klienti EasyPay.
- (ii) Në rastet kur klienti kërkon të zgjidhë kontratën me EasyPay dhe të mbyll Llogarinë EasyPay brenda 6 muajve nga krijimi i saj, aplikohet komision sipas listës së tarifave dhe komisioneve të vënë në dispozicion të klientit ose të publikuara. Në rastet kur zgjidhja e kontratës kërkohej nga EasyPay kjo e fundit lajmëron klientin për zgjidhjen të paktën 2 muaj përpara zgjidhjes.
- (iii) EasyPay: Në rastet e kryerjes së veprimtarive në mospërputhje me Kushtet dhe Afatet e vendosura shprehimisht në këtë dokument ose në rastet e kryerjes së veprimtarive të paligjshme me Llogarinë EasyPay nga ana e Klientit si edhe në rastet me kërkesë nga Autoritetet përkatëse Ligjzbatuese, EasyPay rezervon të drejtën, të pezullojë dhe/ ose bllokojë Llogarinë tuaj EasyPay dhe/ ose bllokojë fondet e disponueshme në këtë Llogari.

Për të tërhequr fondet e një llogarie të mbyllur EasyPay, por me balancë të disponueshme në momentin e mbylljes, Klienti duhet të vizitojë një degë ose Agjentë EasyPay për të paraqitur kërkesë me shkrim për Tërheqjen e Fondeve. Plotësimi i kërkesës kryhet në dyqan dhe pas miratimit së kërkesës brenda një afati kohor prej 7 (shtatë) ditësh pune, fondet kalojnë përmes një transfertë në numrin e Llogarisë të paraqitur nga Klienti në Formën e Tërheqjes së Fondeve.

20. Vlefshmëria

Kjo kontratë lidhet për një periudhë kohore të pacaktuar, duke filluar nga data e Nënshkrimit të saj.

Secila nga Palët rezervon të drejtën ligjore për të kërkuar zgjidhjen e njëanshme të Kontratës në përputhje me parashikimet e saj duke dhënë një njoftim paraprak me shkrim ndaj Palës tjetër 30 ditë përpara .

21. Juridiksioni dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Këto Kushte dhe Afate janë në përputhje me Legjislacionin shqiptar. Mosmarrëveshjet e mundshme që mund të lindin midis Palëve gjatë kohëzgjatjes së kësaj Marrëveshje do të zgjidhen nga gjykata kompetente shqiptare.

22. Shërbimi i Klientit

Nëse keni pyetje, ankesa ose vërejtje rreth këtyre Kushteve të Përgjithshme ose pagesës tuaj në rrugë elektronike në faqen e internetit të EasyPay Sh.p.k., ju lutemi të na kontaktoni me e-mail në info@easypay.al ose në numrin e suportit të Klientit: [00355 42 264 982](tel:0035542264982).

23. Pranimi i Kushteve dhe Afateve nga Klienti

Klienti dhe përdoruesi i Shërbimeve EasyPay i njeh plotësisht Kushtet dhe Afatet e sipër-cituara dhe i pranon ato pa rezerva. Klienti dhe përdoruesi i Shërbimeve EasyPay pranon se ka lexuar dhe i janë bërë të ditura Kushtet, Afatet dhe Tarifat e Shërbimeve EasyPay, si dhe është njohur me mënyrën e ndryshimit të tyre dhe i pranon ato pa rezerva.

24. Të ndryshme:

Kjo Kontratë e cila përfshin Formën e Kërkesës për Regjistrim për Përdorimin e Shërbimeve EasyPay, Kushtet dhe Afatet e Përdorimit të Shërbimeve EasyPay dhe Anekset përkatëse të bashkëlidhura, dhe ndryshimet e saj herë pas here, përbën marrëveshjen e plotë e të detyrueshme nga ana ligjore, për klientin EasyPay dhe për EasyPay. Kjo Kontratë nuk mund t'i kalohet apo transferohet asnjë personi tjetër.

Të gjithë elementët e përdorur në faqen e internetit www.easypay.al dhe në Aplikacionin EasyPay janë në pronësinë ekskluzive të EasyPay dhe të mbrojtura nga e drejta e autorit, marka tregtare ose patenta.

Kjo Kontratë dhe anekset e saj përpilohen në 2 (dy) kopje origjinale, të cilat kanë të njëjtën përmbajtje në gjuhën Shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje mbahet nga EasyPay dhe 1 (një) mbahet nga Klienti EasyPay. Të dy ekzemplarët nënshkruhen nga palët.

Institucioni i Parasë Elektronike**Klienti****EasyPay SHPK**

(Emër, Mbiemër i Personit të Autorizuar,

(Emër, Mbiemër i Administratorit/Përfaqësuesit Ligjor,

Nënshkrimi dhe vula)

Nënshkrimi dhe vula)

Klienti EasyPay SHPK:

- Jam njohur me dhe kam pranuar secili prej dhe të gjithë këtyre Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme në këtë dokument.
- Në mënyrë të posaçme dhe veçmas, miratoj shprehimisht Nenet 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 23, 24 të Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme.

Institucioni i Parasë Elektronike**Klienti:****EasyPay SHPK**

(Emër, Mbiemër i Personit të Autorizuar,

(Emër, Mbiemër i Administratorit /Përfaqësuesit
Ligjor, Nënshkrimi dhe vula)

Nënshkrimi dhe vula)

Data e nënshkrimit __/__/__

Aneksi I – Limitet¹ për Kryerjen e Transaksioneve nëpërmjet shërbimit EasyPay:

a) Limitet Ditore

Kategoria e klientit	(1) Vlera maksimale e rimbushjeve të balancës së Llogarisë IPE nëpërmjet të gjitha kanaleve të rimbushjeve	(2) Vlera maksimale e total transaksioneve për shërbimet e pagesave utilitare të ofruara nga EasyPay	(3) Vlera Maksimale ditore për tërheqje të balancës nga llogaria IPE	(4) Vlera maksimale e total transaksioneve për pagesë taksash ose tatimesh
Klienti Biznes	Pa limit	500,000 Lek	50,000 Lek	Pa limit (dokument suportues)

b) Limitet Mujore

Kategoria e klientit	(1) Vlera maksimale e rimbushjeve të balancës së Llogarisë IPE nëpërmjet të gjitha kanaleve të rimbushjeve	(2) Vlera maksimale e total transaksioneve për shërbimet e pagesave utilitare të ofruara nga EasyPay	(3) Vlera Maksimale e total transaksioneve të tërheqjes të balancës nga llogaria IPE	(4) Vlera maksimale e total transaksioneve për pagesë taksash ose tatimesh
Klienti Biznes	Pa limit	1,000,000 Lek	99,999 Lek	Pa limit (bazuar ne dokument suportues)

a) Limitet Vjetore

Kategoria e klientit	(1) Vlera maksimale e rimbushjeve të balancës së Llogarisë IPE nëpërmjet të gjitha kanaleve të rimbushjeve	(2) Vlera maksimale e total transaksioneve për shërbimet e pagesave utilitare të ofruara nga EasyPay	(3) Vlera Maksimale e total transaksioneve të tërheqjes të balancës nga llogaria IPE	(4) Vlera maksimale e total transaksioneve për pagesë taksash ose tatimesh
Klienti Biznes	Pa limit	2.500,000 Lek	200,000 Lek	Pa limit (bazuar ne dokument suportues)

b) Limite te tjera

Kategoria e klientit	(1) Vlera minimale për një rimbushje llogarie	(2) Vlera Minimale e Balancës IPE	(3) Vlera Maksimale e tërheqjes për mbyllje llogarie IPE
----------------------	---	-----------------------------------	--

Klienti Biznes	2,000 Lek	0 Lek	Bazuar në kërkesë paraprake prej 48 orësh
-----------------------	-----------	-------	---

Klientiti Biznes EasyPay:

Kategoria e klientit	Shpjegimi mbi kategorinë e klientit
Klienti Biznes	Në këtë Nivel ndodhet cdo klient biznes i tipit Person Fizik ose juridik SHA/SHPK i cili është identifikuar dhe verifikuar me presence fizike të përfaqësuesit ligjor pranë një pike EasyPay, ka paraqitur të gjithë informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm për hapjen e llogarisë biznes si dhe ka nënshkruar dokumentin e kushteve të shërbimit duke përfshire miratimin nëpërmjet nënshkrimit të kontratës TIP të lexuar dhe pranuar paraprakisht gjatë krijimit të llogarisë IPE.

¹ Të gjithë vlerat e Limiteve janë të shprehura në monedhën Lekë.

**Aneks II DOKUMENT QË PËRMBAN
INFORMACION MBI TARIFAT**

Shërbimi	Tarifa
Shërbime të përgjithshme të llogarisë	
Hapja e nje llogarie	Falas
Mirëmbajtje llogarie	Falas
Pagesat	
Debitim direkt	n/a
Pagesa periodike	n/a
Transfertat	
Transfertat ne nisje	
Transferta në nisje brenda Shqipërisë nëpërmjet platformës online	Falas
Transferta në nisje jashtë Shqipërisë nëpërmjet platformës online	n/a
Transferta në nisje jashtë Shqipërisë në degë	n/a
Transferta në nisje brenda Shqipërisë në degë	n/a
Transferta ne mbërritje	
Transferta në mbërritje brenda Shqipërisë	Falas
Transferta në mbërritje jashtë Shqipërisë	n/a
Kartat dhe tërheqjet në para fizike	
Tërheqja e fondeve në para fizike brenda Shqipërisë nëpërmjet kartës së debitit	n/a
Tërheqja e fondeve në para fizike jashtë Shqipërisë nëpërmjet kartës së debitit	n/a
Pagesa me kartë debiti brenda Shqipërisë	n/a
Pagesa me kartë debiti jashtë Shqipërisë	n/a
Pagesa me kartë krediti brenda Shqipërisë	n/a
Pagesa me kartë krediti jashtë Shqipërisë	n/a
Kredi kufi dhe shërbimet përkatëse	
Kredi kufi /overdraft per klientët	n/a
Treguesi gjithpërfshirës i kostos	0 ALL

Fjalor për Termat dhe Përkufizimet e shërbimeve më përfaqësuese

Termi	Përkufizimi
Mirëmbajtja e llogarisë	Ofruesi i shërbimeve të pagesave administron llogarinë, duke bërë të mundur që konsumatori ta përdorë atë.
Kredi kufi	Ofruesi i llogarisë i jep konsumatorit mundësinë e disponimit të fondeve në llogarinë e tij, që tejkalojnë gjendjen aktuale të fondeve në këtë llogari, deri në një kufi të paracaktuar në kontratë.

Debitim direkt	Është një shërbim pagese për debitimin e llogarisë së pagesës së konsumatorit, ku një transaksion pagese iniciohet nga përfituesi i pagesës, në bazë të pëlqimit që konsumatori i ka dhënë përfituesit të pagesës, ofruesit të shërbimit të pagesave të përfituesit të pagesës ose ofruesit të shërbimit të pagesave të vetë konsumatorit.
Pagesa periodike	Ofruesi i llogarisë kryen transferime të rregullta, sipas udhëzimit të konsumatorit, të një shume fikse parash nga llogaria e konsumatorit në një llogari tjetër.
Transferta në nisje brenda Shqipërisë nëpërmjet platformës <i>online</i>	Ofruesi i llogarisë transferon fonde, sipas udhëzimeve të konsumatorit, nga llogaria e konsumatorit në një llogari tjetër brenda Shqipërisë, nëpërmjet platformës <i>online</i> .
Transferta në nisje jashtë Shqipërisë nëpërmjet platformës <i>online</i>	Ofruesi i llogarisë transferon fonde, sipas udhëzimeve të konsumatorit, nga llogaria e konsumatorit në një llogari tjetër jashtë Shqipërisë, nëpërmjet platformës <i>online</i> .
Transferta në nisje brenda Shqipërisë në degë	Ofruesi i llogarisë transferon fonde, sipas udhëzimeve të konsumatorit, nga llogaria e konsumatorit në një llogari tjetër brenda Shqipërisë, nëpërmjet rrjetit të degëve të ofruesit të llogarisë.
Transferta në nisje jashtë Shqipërisë në degë	Ofruesi i llogarisë transferon fonde, sipas udhëzimeve të konsumatorit, nga llogaria e konsumatorit në një llogari tjetër jashtë Shqipërisë, nëpërmjet rrjetit të degëve të ofruesit të llogarisë.
Transferta në mbërritje brenda Shqipërisë	Kur fondet dërgohen në llogarinë e konsumatorit nga një llogari brenda Shqipërisë.