

**TERMAT DHE KUSHTET PËR
LLOGARINË E PARASË ELEKTRONIKE
TË OFRUAR NGA IUTEPAY SH.P.K.**

(në tekstin e mëtejme "Kushtet e përgjithshme të llogarisë")

1. PËRKUFIZIMET

Termat e mëposhtëm kur përdoren në këto Kushte të Përgjithshme të Llogarisë ose në çdo dokument të përmendur këtu do të kenë kuptimin e mëposhtëm:

"Llogaria" nënkupton llogarinë e pagesës së parave elektronike pa interes të Klientit të hapur në lutePay për ekzekutimin e Shërbimeve lutePay.

"Marrëveshja e llogarisë" nënkupton Marrëveshjen e Llogarisë e cila nënshkruhet veçmas midis lutePay dhe Klientit dhe që përshkruan kushtet specifike për ofrimin e Shërbimeve. Marrëveshja e Llogarisë si dhe të gjitha dokumentet dhe kushtet e ofrimit të Shërbimeve të lutePay (shtojcat, rregulloret, deklaratat, Dokumenti i Informacionit të Tarifave, Politika e Privatësisë, Kushtet e Përgjithshme të Shërbimeve të Pagesave etj.) duke përfshirë informacionin e publikuar në Platformën lute janë pjesë integrale e marrëveshjes së plotë midis lutePay dhe Klientit.

"Limiti i llogarisë" shumat maksimale totale deri në të cilat Klienti mund të ekzekutojë pagesat dalëse nga Llogaria gjatë një periudhe të caktuar. Kufiri i llogarisë në fuqi publikohet në Platformën lute nën dokumentin e quajtur "Kufijtë e llogarisë".

"Pasqyra e llogarisë" është një përmbledhje periodike e Transaksioneve të kryera në llogarinë e klientit.

"Agjent" është një person tregtar ose fizik që vepron në emër dhe në emër të lutePay për ofrimin e Shërbimeve lutePay. Lista e plotë e agjentëve të lutePay dhe adresat e tyre mund të gjenden në çdo kohë në Platformën lute.

"Legjislacioni i zbatueshëm" nënkupton çdo akt të organeve publike, duke përfshirë çdo ligj, akt nënligjor, urdhër, dekret, rregullore, udhëzim, licencë, autorizim ose miratim tjetër nga një entitet qeveritar që ka juridiksionin dhe autoritetin e duhur mbi palët, siç mund të ndryshohet herë pas here.

"ATM" është një makinë arkash ose makinë e kompjuterizuar e operuar nga lutePay, që u ofron klientit akses në fondet e tyre.

"Autentifikimi" i kryerjes së operacioneve, i cili i mundëson lutePay të verifikojë identitetin e Klientit.

"Instrumenti i vërtetimit" një artikull, veçori, informacion ose instrument tjetër, i cili i mundëson Klientit të vërtetojë veten, për të autorizuar operacione të caktuara për lutePay, për shembull: një fjalëkalim, një kod vërtetimi, një kod PIN, një pajisje celulare, një numër telefoni celular ose një gjurmë gishti.

"Autorizimi" kryerja e operacioneve, me anë të të cilave Klienti i jep lutePay konfirmimin e qëllimit të tij për kryerjen e operacioneve të caktuara si kryerja e një pagese.

"Marrëveshja e kredisë" një marrëveshje midis Klientit dhe Huadhënësit e zbatueshme për shërbimet e ofruara për Klientin nga Huadhënësi.

"Shërbimi i Klientit" është një ekip njerëzish për të ndihmuar klientët në gjuhën shqipe me shërbimet e ofruara nga lutePay, të cilët mund të kontaktohen me telefon ose e-mail.

"Paraja elektronike" është vlera monetare e regjistruar në mënyrë elektronike, e cila do të lëshohet nga lutePay në llogarinë e Klientit pas marrjes së Fondeve nga ose për Klientin dhe që paraqet një detyrim të lutePay ndaj Klientit. Paraja elektronike nuk konsiderohet depozitë, lutePay nuk paguan interes për të ose ndonjë përfitim tjetër për Klientin për periudhën gjatë së cilës ky i fundit mban Paratë Elektronike në Llogari.

"Tarifë" nënkupton çdo tarifë të pagueshme nga Klienti për lutePay, duke përfshirë pa kufizim Tarifën e Transaksionit.

"Forcë madhore" do të thotë çdo veprim ose ngjarje jashtë kontrollit të arsyeshëm të lutePay, duke përfshirë pa kufizim mosofrimin ose ofrimin me defekt të shërbimeve të palëve të treta të nevojshme për të ofruar Shërbimet (duke përfshirë por pa u kufizuar në ato të partnerëve, shitësve dhe furnitorëve tanë), grevë, bllokim ose veprime të tjera industriale nga palë të treta, trazira civile, trazira, pushtim, aktivitet terrorist ose kërcënim të tyre, luftë (pavarësisht nëse është shpallur apo jo) ose kërcënim ose përgatitje për luftë, zjarr, shpërthim, stuhi rrufeje, përmytje, tërmet, ulje, epidemi ose fatkeqësi të tjera natyrore, dështim të rrjeteve publike ose private të telekomunikacionit, ndërprerje të energjisë elektrike dhe akte të qeverisë ose autoriteteve të tjera kompetente.

"Fondet" janë kartëmonedha dhe monedha fizike në monedhën shqiptare LEK të mbajtura për Klientin në një llogari bankare të ndarë të lutePay, të cilat konvertohen në para elektronike dhe transferohen në llogarinë e Klientit. Prandaj, ajo përfaqëson vlerën monetare në llogari që ruhet në mënyrë elektronike si para elektronike për kryerjen e pagesave. Këto fonde nuk konsiderohen si depozita sipas skemës së garancisë së depozitave ose me mjete të tjera të ngjashme për sigurimin e depozitave.

"Platforma lute" nënkupton faqen e internetit www.iute.al dhe/ose aplikacionin celular *Mylute*, duke përfshirë të dhënat dhe përmbajtjen e tyre, në pronësi dhe menaxhuar nga lute Group AS.

"Ligji" ka kuptimin e Ligjit Nr. 55/2020 "Për Shërbimet e Pagesave"

"Huadhënësi" luteCredit Albania Sh.a., shoqëri aksionare, e regjistruar në regjistrin tregtar të mbajtur nga Qendra Kombëtare e Biznesit me numër unik identifikimi NUIS L42011023U, me seli në Rrugën "Andon Zako Cajupi", Ndërtesa Nr. 3, Objekti 2, Kati 3, Tiranë, Shqipëri, e cila mund të ofrojë shërbime financiare për Klientin sipas Marrëveshjes së Kredisë nëpërmjet Platformës lute.

"Palët" nënkupton lutePay dhe Klientin që kanë nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë.

"Para-Autorizim" nënkupton konfirmimin paraprak të dhënë nga Klienti që lutePay të kryejë operacione të caktuara si kryerja e një pagese (Urdhër Transaksioni) automatikisht siç përcaktohet në Marrëveshjen e Llogarisë dhe Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë (p.sh. shlyerjet e duhura për Huadhënësin).

"Politika e Privatësisë" një dokument i disponueshëm në Platformën lute, i cili përcakton termat dhe kushtet sipas të cilave lutePay përpunon të dhënat personale të Klientit.

"Shërbime" do të ketë kuptimin e dhënë në pikën 7 të këtyre Kushteve të Përgjithshme të Llogarisë dhe dokumentin e quajtur "Lista e Shërbimeve" në Platformën IUTE.

"Dokumenti që përmban informacion mbi tarifat" një dokument i disponueshëm në faqen zyrtare të lute dhe i paraqitur në Aneksin 1 të këtij dokumenti, i cili përcakton tarifat e pagueshme për Shërbimet e ofruara për Klientin nga lutePay.

"Transaksion" nënkupton çdo operacion financiar që rezulton në një lëvizje të fondeve të klientit drejt dhe nga llogaria.

"Tarifa e Transaksionit" do të thotë shumën totale në LEK të paguar nga Klienti për çdo Transaksion të kryer.

"Urdhër Transaksioni" ose **"Urdhër"** nënkupton udhëzimin e Klientit të dorëzuar në lutePay përmes Platformës lute për të marrë Shërbime (p.sh. ekzekutimin e një pagese).

2. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

- 2.1 Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë përcaktojnë të drejtat dhe detyrimet e Palëve në lidhje me Shërbimet që lutePay i ofron Klientit.
- 2.2 Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë mbulojnë klauzolat e përgjithshme të marrëdhënies midis Klientit dhe lutePay dhe janë pjesë integrale e Marrëveshjes së Llogarisë siç është nënshkruar nga Palët.
- 2.3 lutePay ofron Shërbime përmes Platformës lute. lutePay është përgjegjës vetëm për ofrimin e Shërbimeve të mbuluara nga Marrëveshja e Llogarisë dhe këto Kushte të Përgjithshme të Llogarisë dhe çështjet që lidhen me Shërbimet. lutePay nuk ofron shërbime krediti dhe nuk do të jetë përgjegjës për shërbimet e kreditit ose ndonjë shërbim tjetër të ofruar nga palë të treta (përfshirë Agjentët) përmes Platformës lute. Cilësia dhe disponueshmëria e këtyre shërbimeve i nënshtrohen marrëveshjeve të veçanta midis Klientit dhe Huadhënësit ose ndonjë pale tjetër të tretë përkatëse. lutePay nuk është një agjent i huadhënësit ose ndonjë pale të tretë që ofron shërbime përmes Platformës lute.
- 2.4 lutePay është një ofrues i licencuar i shërbimeve të parasë elektronike, i licencuar nga Banka e Shqipërisë.
- 2.5 Shërbimet e kredisë që janë në dispozicion përmes platformës lute ofrohen nga huadhënësi. Huadhënësi nuk është një ofrues i shërbimeve të parave elektronike dhe as një ofrues i shërbimeve të pagesave. Huadhënësi megjithatë mund të veprojë si agjent i lutePay për qëllime verifikimi të identitetit të klientit dhe mbështetjes së klientit, por në asnjë rast huadhënësi nuk vepron si agjent për shërbimet e pagesave të mbuluara nga Marrëveshja e Llogarisë dhe këto Kushte të Përgjithshme të Llogarisë.
- 2.6 lutePay dhe Huadhënësi janë subjekte të pavarura që ofrojnë shërbimet e tyre përkatëse përmes Platformës lute e cila është në pronësi dhe menaxhohet nga lute Group AS. Është e rëndësishme të kuptohet se Klienti ka, nëse është e nevojshme, marrëveshje të veçanta të drejtpërdrejta përkatësisht me lutePay dhe Huadhënësin, që mbulojnë shërbimet specifike të ofruara nga subjekti përkatës. lutePay nuk është përgjegjës për shërbimet e ofruara nga

- subjektet e tjera dhe as për detyrimet që subjektet e tjera mund të kenë sipas marrëveshjeve përkatëse me Klientin.
- 2.7 Pas ofrimit të shërbimeve përmes Platformës Iute, kompetenca të caktuara si Mbështetja e Klientit mund të ndahen midis IutePay dhe Huadhënësit.

3. EKZEKUTIMI DHE HYRJA NË FUQI

- 3.1 Detyrimet parakontraktuale të Klientit të mbuluara në Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë do të jenë të detyrueshme që nga momenti i pranimit të kushteve të Marrëveshjes së Llogarisë.
- 3.2 Marrëveshja e Llogarisë konsiderohet e ekzekutuar dhe ka hyrë në fuqi plotësisht në momentin kur plotësohen të gjitha kushtet e mëposhtme:
- 3.2.1 Nëse Klienti është person fizik, është të paktën 18 vjeç dhe ka aftësinë juridike për të lidhur një marrëveshje;
- 3.2.2 Klienti ka nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë;
- 3.2.3 identiteti i Klientit ose pronarit të tij përfundimtar përfitues është identifikuar dhe verifikuar dhe janë aplikuar masa të tjera të kujdesit të duhur;
- 3.2.4 Klienti ka dorëzuar të gjithë informacionin përkatës siç kërkohet nga IutePay (përfshirë informacionin në lidhje me rezidencën e tyre tatimore).

4. APLIKIMI PËR HAPJEN E LLOGARISË

- 4.1 Klienti aplikon për hapjen e një llogarie personalisht, duke dorëzuar aplikimin përkatës te IutePay ose Agjenti i saj. Dorëzimi i aplikimit mund të bëhet përmes Platformës Iute, në ambientet e biznesit të Agjentit ose në çdo kanal tjetër të vënë në dispozicion nga IutePay.
- 4.2 Për të dorëzuar një aplikim për hapjen e llogarisë përmes Platformës Iute, Klientit do t'i kërkohet t'i japë IutePay aksesin në kamerën dhe mikrofoni të tij ose të saj. Klienti do të duhet ta ketë telefonin të lidhur me internetin dhe të ketë hard- dhe softuerin e duhur në të, dhe telefoni i klientit mund të ketë një lexues të gjurmëve të gishtërinjve dhe/ose aftësi të njohjes së fytyrës.
- 4.3 Në aplikacion, Klienti deklaron të dhënat e tij personale, emailin, telefonin e kontaktit, rezidencën tatimore etj.
- 4.4 IutePay nuk është përgjegjës për gabime në të dhënat e dorëzuara nga Klienti dhe çdo pasojë nga gabime të tilla do të mbahet nga Klienti.

5. IDENTIFIKIMI I KLIENTIT DHE PARIMET E NJOHJES SË KLIENTIT (KYC)

- 5.1 Klienti, ose përfaqësuesi i tij, duhet të dorëzojë të dhënat dhe dokumentet e kërkuara nga IutePay ose agjenti i saj për identifikimin dhe verifikimin e Klientit.
- 5.2 Identiteti i Klientit verifikohet në bazë të dokumenteve personale të identifikimit që janë në përputhje me legjislacionin dhe të pranuar nga IutePay (p.sh. pasaportë, kartë identiteti).
- 5.3 Klienti ose përfaqësuesi i tij mund të identifikohet përmes një mjeti komunikimi të pranuar nga IutePay ose nëpërmjet mjeteve të verifikimit të identitetit dixhital.

- 5.4 IutePay do të supozojë se dokumentet e paraqitura nga Klienti janë autentike, të vlefshme dhe të sakta.
- 5.5 IutePay ose Agjenti i saj do të bëjë një kopje të dokumenteve të dorëzuara nga Klienti dhe do t'i ruajë ato fizikisht dhe/ose elektronikisht, sipas Politikës së Privatësisë.
- 5.5.1 IutePay do të zbatojë masat e vendosura në nivel lokal dhe ndërkombëtar për parandalimin e pastrimit të parave, financimit të terrorizmit dhe evazionit fiskal, si dhe masat e zbatimit të sanksioneve. Prandaj, IutePay duhet të ketë një pasqyrë të klientëve të saj dhe aktiviteteve (p.sh. aktivitetet ekonomike) dhe origjinën e aseteve të klientëve (duke zbatuar parimin Njihni klientin tuaj). Bazuar në konsideratat e përmendura, IutePay do të ketë të drejtën dhe detyrimin të: të kontrollojë rregullisht informacionin e identifikimit të Klientit ose përfaqësuesit të Klientit dhe të marrë dokumente dhe të dhëna shtesë (përfshirë shtetësinë, vendbanimin tatimor, vendbanimin) nga Klienti gjatë gjithë vlefshmërisë së marrëdhënies kontraktuale me Klientin;
- 5.5.2 rregullisht dhe/ose sipas gjykimit të tij të kërkojë dokumente dhe të dhëna në lidhje me aktivitetet e Klientit, përfshirë të dhënat në lidhje me qëllimin dhe thelbin e Transaksioneve dhe origjinën ligjore të aseteve të Klientit të përdorura në Transaksione;
- 5.5.3 monitoron se si Klienti përdor Shërbimet dhe rezervon të drejtën të refuzojë ekzekutimin e çdo Urdhri Transaksioni dhe të ofrojë ndonjë Shërbim në rast se zbulohet ndonjë informacion negativ.
- 5.6 Gjatë zbatimit të masave për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit dhe masave të sanksioneve, IutePay do të përdorë metoda të bazuara në rrezik dhe do të zgjedhë shtrirjen e përshtatshme dhe të përshtatshme të masave, duke u nisur nga natyra e Transaksioneve, si dhe vlerësimi në lidhje me sasinë e rrezikut që Klienti, ose çdo person tjetër që lidhet me Transaksionin, mund të angazhohen ose mund të fillojnë pastrimin e parave, financimin e terrorizmit ose të shkelin sanksionin e vendosur.

6. LIDHJA E MARRËVESHJES

- 6.1 Marrëveshja e llogarisë lidhet dhe hyn në fuqi nga momenti kur Klienti nënshkruan Marrëveshjen e Llogarisë fizikisht ose elektronikisht.
- 6.2 Marrëveshja e llogarisë mund të nënshkruhet fizikisht në ambientet e biznesit të Agjentit. Nënshkrimi elektronik mund të kryhet në Platformën Iute. Palët bien dakord dhe pranojnë se të gjitha deklaratat në lidhje me aplikimin për hapjen e Llogarisë, përfundimin, kryerjen dhe përfundimin e Marrëveshjes së Llogarisë, të nënshkruara me një nënshkrim elektronik të kualifikuar do të jenë ekuivalente me një nënshkrim të nënshkruar me dorë.
- 6.3 Marrëveshja e Llogarisë do të nënshkruhet në mënyrë elektronike me Nënshkrim Elektronik të Kualifikuar, duke përdorur numrin e telefonit të deklaruar të Klientit, ku Ofruesi i Kualifikuar i Nënshkrimit Elektronik, i zgjedhur nga IutePay, do të dërgojë një kod unik me fjalëkalim një herë (OTP), të cilin Klienti duhet ta fusë brenda 3 minutave në nënfaqen që i shfaqet. Nëse

kodi OTP i futur përputhet me atë të dërguar nga Ofruesi i Kualifikuar i Nënshkrimit Elektronik, Marrëveshja e Llogarisë konsiderohet e nënshkruar nga Klienti.

7. SHËRBIMET

- 7.1 Duke nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë, lutePay merr përsipër të hapë për Klientin Llogarinë.
- 7.2 Nëse nuk kufizohet në një arsye legjitime nga lutePay, Llogaria mund të përdoret për, por pa u kufizuar në:
 - 7.2.1 marrja dhe transferimi i fondeve nga dhe në llogaritë e hapura me lutePay; Klienti pranon se lutePay e konsideron numrin e telefonit të deklaruar dhe të konfirmuar të klientit si të lidhur ngushtë me identitetin e klientit. Numri i telefonit i deklaruar dhe i konfirmuar i klientit kërkohet për aksesin në shërbimet, komunikimin dhe përdorimin e shërbimeve të ofruara nga lutePay. Në të, klienti pranon dhe pranon në mënyrë eksplicite që gjatë gjithë vlefshmërisë së Marrëveshjes së Llogarisë së Pagesave, numri i tij i deklaruar dhe i konfirmuar i telefonit së bashku me emrin dhe mbiemrin e klientit do të jetë i zbulueshëm për klientët e tjerë të lutePay për qëllime të mundësimit të transaksioneve midis mbajtësve të ndryshëm të llogarive të pagesave.
 - 7.2.2 transferimi i fondeve në një llogari bankare të hapur në një institucion financiar;
 - 7.2.3 marrja e fondeve nga një llogari bankare e hapur në një institucion financiar;
 - 7.2.4 tërheqja e fondeve në para në dorë, nëpërmjet ATM dhe/ose agjentëve;
 - 7.2.5 dhënien e Urdhrave të Transaksionit për lutePay për pagesën e produkteve dhe shërbimeve me Agjentin/Partnerin e lutePay;
 - 7.2.6 nëse Klienti ka një Marrëveshje Kredie të vlefshme me Huadhënësin, për marrjen e Fondeve nga Marrëveshja e Kredisë në Llogari; dhe
 - 7.2.7 nëse Klienti ka një Marrëveshje Kredie të vlefshme me Huadhënësin dhe Klienti ka detyrime monetare ndaj Huadhënësit, duke bërë shlyerje ndaj Huadhënësit.
 - 7.2.8 Blerja e sigurimit të jetës ose jo jetës ku lutePay vepron si agjent sigurimi i licencuar për kompanitë përkatëse të sigurimit.
- 7.3 lutePay mund t'i ofrojë Klientit shërbime të tjera që mund të ofrohen nga institucionet e parasë elektronike në përputhje me legjislacionin në fuqi.

8. LLOGARIA E SHËRBIMIT TË KREDISË

- 8.1 Platforma lute gjithashtu i mundëson Klientit të aplikojë për kredi nga huadhënësi. Atje, lutePay nuk merr asnjë vendim në lidhje me shërbimet e kredisë të ofruara nga huadhënësi.
- 8.2 Huadhënësi dhe Klienti kanë rënë dakord dhe lutePay pranon se Llogaria vepron si një llogari shërbimi kredie për Marrëveshjen e Kredisë të lidhur midis Klientit dhe Huadhënësit që nga lidhja e Marrëveshjes së Llogarisë, sipas së cilës:
 - 8.2.1 Nëse një Marrëveshje Kredie është nënshkruar midis Klientit dhe Huadhënësit, atëherë disbursimi i kredisë sipas kësaj marrëveshjeje do të bëhet ekskluzivisht në Llogarinë e Klientit në lutePay. Nëse Klienti ka më shumë se një llogari në lutePay, Klienti do të përcaktojë se cila Llogari do të konsiderohet si llogari e shërbimit të kredisë;

- 8.2.2 Nëse Klienti dhe Huadhënësi kanë lidhur një Marrëveshje Kredie sipas së cilës Klienti mund të marrë kredinë në përdorim duke filluar një tërheqje të kredisë në Llogari për të paguar produktet ose shërbimet siç ofrohen nga Agjentët e IutePay, atëherë Fondet përkatëse transferohen fillimisht nga Huadhënësi në Llogarinë e Klientit, dhe më pas te marrësi i pagesës. IutePay po përpunon pagesat midis Klientit dhe Huadhënësit sipas Autorizimeve nga Klienti ose Huadhënësi
- 8.2.2.1 Në masën në të cilën përfshin tërheqjen nga Marrëveshja e Kredisë në Llogari për kryerjen e një pagese duke përdorur Fondet e marra si kredi, ajo konsiderohet si një kërkesë tërheqjeje e lëshuar nga Klienti për Huadhënësin sipas Marrëveshjes së Kredisë.
- 8.2.2.2 Pas kryerjes së një pagese duke përdorur Fondet e marra sipas Marrëveshjes së Kredisë, IutePay është përgjegjëse vetëm për ekzekutimin e urdhrit të pagesës për të transferuar Fondet përkatëse nga Llogaria te marrësi i pagesës.
- 8.2.3 Të gjitha shlyerjet për Huadhënësin sipas Marrëveshjes së Kredisë të lidhur midis Klientit dhe Huadhënësit do të bëhen duke përdorur Llogarinë.
- 8.3 Klienti që nënshkruan Marrëveshjen e Llogarisë i jep IutePay një Urdhër Transaksioni të Para-Autorizuar për të kryer një transferim automatik të Fondeve nga Llogaria e Klientit te Huadhënësi për të shlyer të gjitha detyrimet e duhura që Klienti ka dhe do të ketë para Huadhënësit brenda vlefshmërisë së Marrëveshjes së Llogarisë. Për të shmangur dyshimet, që ky Urdhër Transaksioni i Para-Autorizuar të ekzekutohet nga IutePay, Huadhënësi duhet të iniciojë kërkesën për Debitim Direkt të Fondeve në Platformën Iute.
- 8.4 Klienti, duke nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë, i jep IutePay një Urdhër Transaksioni të Para-Autorizuar për të kryer një transferim automatik të Fondeve nga Llogaria e Klientit tek Agjenti për të paguar për produktet dhe shërbimet siç kërkohet nga Klienti brenda vlefshmërisë së Marrëveshjes së Llogarisë. Për të shmangur dyshimet, që ky Urdhër Transaksioni i Para-Autorizuar të ekzekutohet nga IutePay, Huadhënësi ose Agjenti duhet të iniciojë kërkesën në Platformën Iute.

9. INSTRUMENTET E VËRTETIMIT DHE KUFIZIMET PËR PERSONAT E TRETË

- 9.1 Klienti mund ta përdorë Llogarinë vetëm pasi Klienti të jetë vërtetuar në një mënyrë siç kërkohet nga IutePay, duke përfshirë nëse kërkohet duke përdorur një çelës vërtetimi me dy faktorë, ndërsa të gjitha Urdhret e Transaksionit të dhëna gjatë hyrjes përmes pajisjes elektronike të Klientit në Platformën Iute konsiderohen të dhëna dhe të Autorizuara.
- 9.2 Nëse është e aplikueshme, Klienti është i detyruar të vërtetojë veten për të autorizuar çdo operacion në atë mënyrë që kërkohet nga IutePay, dhe duke përdorur Instrumentet e Autentifikimit siç kërkohet nga IutePay.
- 9.3 Në mënyrë që Klienti të vërtetojë veten dhe të autorizojë operacione të caktuara, do të përdoret certifikata elektronike e Klientit e ruajtur në pajisjen (telefonin) e Klientit. Duke filluar operacione të caktuara, një aplikacion do të kërkojë biometri (gjurmë gishti ose ID e fytyrës) ose nëse kjo është e aktivizuar, atëherë në rastin e një iPhone do të kërkojë PIN e telefonit të



klientit. Informacioni biometrik do të përdoret për të marrë një rezultat verifikimi nga ruajtja e sigurt e telefonit (d.m.th., Secure Enclave për iPhone) dhe duke përdorur certifikatën e Platformës lute të ruajtur atje, nënshkrimi për dokumentin PDF do të krijohet dhe do të dërgohet në serverët e lutePay, ku do të shtohet në skedarin PDF. Asnjë informacion biometrik nuk do të dërgohet në lutePay dhe as në ndonjë server tjetër. Për më tepër, nuk është e mundur të inxhinierohet informacioni biometrik nga ai nënshkrim. Nëse biometria nuk është e konfiguruar dhe në rastin e një iPhone nuk është konfiguruar as PIN-i i telefonit, atëherë operacionet që do të kërkonin nënshkrimin e Klientit, do të nënshkruhen në mënyrë elektronike, duke përdorur numrin e telefonit të deklaruar të Klientit, ku lutePay do të dërgojë një kod unik me fjalëkalim një herë (OTP), të cilin Klienti duhet ta fusë brenda 3 minutave në nënfajen që i shfaqet. Nëse kodi OTP i futur përputhet me atë të dërguar nga lutePay, operacioni konsiderohet i konfirmuar nga Klienti.

- 9.4 Klienti është i detyruar të mbajë pajisjen e tij celulare, llogarinë dhe instrumentet e vërtetimit në përdorimin e tij privat dhe të marrë masat e nevojshme për ruajtjen e instrumenteve të vërtetimit. Klienti nuk mund t'u japë asnjë instrumente të tillë vërtetimi personave të tretë dhe as t'i lërë ata pa kujdes. Klienti gjithashtu është i detyruar të mbajë në përdorimin e tij privat adresën e e-mailit dhe numrin e telefonit celular përmes të cilit Klienti po përdor Shërbimet e lutePay.
- 9.5 Klienti merr përsipër që Llogaria e tij dhe Instrumentet e Autentifikimit, dhe çdo Shërbim i ofruar Klientit nga lutePay të përdoren dhe aksesohen vetëm nga Klienti. Klienti duhet të ushtrojë kujdesin e duhur për të parandaluar hyrjen e personave të tretë në llogarinë e tyre, instrumentet e vërtetimit dhe çdo shërbim të ofruar për Klientin nga lutePay, përveç nëse kjo Marrëveshje e Llogarisë përcakton qartë ndryshe.
- 9.6 Nëse Klienti dyshon se Instrumenti ose Llogaria e tij ose Vërtetimi mund të jetë në fuqinë e një personi të tretë, se Instrumenti i tij ose Llogaria e Autentifikimit është përdorur pa pëlqimin ose dijeninë e tij/saj ose se ka rrethana të tjera, si rezultat i të cilave mund të jetë e mundur që një person i tretë të përdorë Instrumentin ose Llogarinë e tij të Autentifikimit, atëherë Klienti është i detyruar, pa vonesa të panevojshme, sapo Klienti të bëhet i vetëdijshëm për ndonjë situatë të tillë ose transaksione që janë objekt i një ankese, të njoftojë Mbështetjen e Klientit dhe, në mënyrë të pavarur përmes Platformës lute ose, nëse nuk është e mundur, atëherë me ndihmën e Mbështetjes së Klientit, të zëvendësojë Instrumentin e Komprometuar të Autentifikimit dhe/ose të bllokojë ose mbyllë Llogarinë, siç është e përshtatshme për t'i dhënë fund një situatë të tillë pa vonesa të panevojshme.
- 9.7 lutePay mund të kërkojë Autentifikim ose Autorizim nga Klienti në çdo kohë dhe për ekzekutimin e çdo transaksioni ose operacioni.
- 9.8 lutePay ka të drejtë të refuzojë ofrimin e Shërbimeve për Klientin në rast se Klienti nuk e ka vërtetuar siç duhet lutePay ose në rast se Klienti nuk ka autorizuar siç duhet një Transaksion ose ndonjë operacion tjetër nëse kërkohet nga lutePay.

10. AUTORIZIMI, PARA-AUTORIZIMI DHE EKZEKUTIMI I NJË TRANSAKSIONI

- 10.1 Të gjitha Urdhrat e Transaksionit të dhëna gjatë hyrjes përmes pajisjes elektronike të Klientit në Platformën lute konsiderohen të dhëna dhe të autorizuar.

lutePay shpk
NIPT: M022090020

 Rr. "A.Z. ÇAJUPI" 1001 TIRANA
ND.3, H.2 ALBANIA

 **iute.al**
044 50 50 60



- 10.2 Klienti dhe lutePay bien dakord që duke nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë, Klienti jep një Para-Autorizim për Transaksionet e mëposhtme:
- 10.2.1 Nëse Klienti ka një Marrëveshje Kredie aktive me Huadhënësin, Klienti duke nënshkruar Marrëveshjen e Llogarisë i jep lutePay një Urdhër Transaksioni të qartë për të kryer një transferim automatik të Fondeve nga Llogaria e Klientit te Huadhënësi për të shlyer të gjitha detyrimet e duhura që Klienti ka dhe do të ketë para Huadhënësit brenda vlefshmërisë së kësaj Marrëveshjeje Llogarie. Për të shmangur dyshimet, që ky urdhër transaksioni automatik të ekzekutohet nga lutePay, huadhënësi duhet të iniciojë kërkesën për debitim direkt të fondeve në Platformën lute.
- 10.2.2 Nëse Klienti dhe Huadhënësi kanë lidhur një Marrëveshje Kredie sipas së cilës Klienti mund të marrë kredinë në përdorim duke filluar një tërheqje të kredisë në Llogari për të paguar produktet ose shërbimet siç ofrohen nga Agjentët e lutePay, atëherë Fondet përkatëse transferohen fillimisht nga Huadhënësi në Llogarinë e Klientit, dhe më pas te marrësi i pagesës (Agjenti). lutePay po përpunon pagesa të tilla midis Klientit, Huadhënësit dhe Agjentit sipas Autorizimeve të marra nga Klienti ose Huadhënësi.
- 10.3 Një urdhër transaksioni është i detyrueshëm për lutePay që nga momenti që lutePay ka marrë urdhrin e transaksionit.
- 10.4 lutePay konsiderohet se e ka marrë Urdhrin e Transaksionit sapo Klienti e ka përcjellë siç duhet Urdhrin e Transaksionit në lutePay përmes Platformës lutePay, ose në rast të Transaksionit të Para-Autorizuar, sapo të marrë udhëzime të tilla nga Klienti ose Huadhënësi ose nëse është e aplikueshme, Agjenti.
- 10.5 Para se të dorëzojë një Urdhër Transaksioni, Klientit do t'i tregohen tarifat e zbatueshme për Transaksionin.
- 10.6 lutePay regjistron dhe ruan të gjitha Urdhrat e Transaksioneve të iniciuara nga Klienti në Platformën lute, si dhe të gjitha Transaksionet e kryera në Llogari.
- 10.7 lutePay do të njoftojë menjëherë Klientin në rast të refuzimit për të ekzekutuar Urdhrin e Transaksionit, përveç rasteve kur ky njoftim është teknikisht i pamundur ose i ndaluar nga legjislacioni në fuqi.
- 10.8 lutePay do të refuzojë ose nuk do të ekzekutojë një urdhër transaksioni nëse fondet e klientit në llogari i nënshtrohen ndonjë urdhri ngrirjeje ose mase tjetër kufizuese sipas ligjit ose mendimit të justifikuar të lutePay.
- 10.9 Çdo Urdhër Transaksioni i ekzekutuar do të jetë i dukshëm për Klientin në Platformën lute. Klienti mund të shohë në çdo kohë në Platformën lute Pasqyrën e Llogarisë së tij me informacionin për shumat e debituar dhe të kredituara me informacionin e përmendur në Marrëveshjen e Llogarisë.

11. KUFIZIMI I SHËRBIMEVE DHE BLOKIMI I LLOGARISË

- 11.1 Nëse lutePay dyshon se Shërbimet e ofruara për Klientin mund të përdoren për mashtrim, pastrim parash, financim të terrorizmit ose ndonjë aktivitet tjetër të paligjshëm, ose për ndonjë arsye tjetër që lutePay mund të konsiderojë të rëndësishme, atëherë lutePay ka të drejtë të kufizojë ndonjë nga Shërbimet e ofruara për Klientin, duke përfshirë bllokimin dhe/ose mbylljen e Llogarisë së Klientit dhe/ose bllokimin, mbyllin ose kërkojnë zëvendësimin e ndonjë prej instrumenteve të vërtetimit të klientit.

lutePay shpk
NIPT: M022090020

 Rr. "A.Z. ÇAJUPI" 1001 TIRANA
ND.3, H.2 ALBANIA

 **iute.al**
044 50 50 60

- 11.2 Pas kufizimit të Shërbimeve, lutePay, nëse është e mundur, do të njoftojë Klientin përmes Platformës lute për zbatimin e kufizimeve përpara se t'i zbatojë ato, ose, në rast se nuk është e mundur, atëherë menjëherë pas zbatimit të kufizimeve, përveç nëse lutePay është e ndaluar sipas ligjit në fuqi të njoftojë Klientin për kufizimet.
- 11.3 Për të hequr kufizimet, Klienti mund të kontaktojë Mbështetjen e Klientit. Nëse nuk ka më arsye për zbatimin e kufizimeve, atëherë lutePay do t'i heqë kufizimet.
- 11.4 lutePay nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë dëm të shkaktuar ndaj Klientit nga kufizimi i Shërbimeve në rast se lutePay i ka zbatuar kufizimet në mirëbesim, duke përfshirë rast se më vonë bëhet e qartë se nuk kishte arsye aktuale për zbatimin e kufizimeve.
- 11.5 Klienti ka të drejtë të blloktojë llogarinë në çdo kohë. Për të bllokuar ose zhbllokuar llogarinë, Klienti duhet t'i paraqesë Mbështetjes së Klientit një kërkesë përkatëse. Nëse Klienti i paraqet Mbështetjes së Klientit një kërkesë për të bllokuar ose zhbllokuar llogarinë, atëherë lutePay mund të kërkojë që Klienti të vërtetojë veten, të autorizojë kërkesën e Klientit ose të kryejë ndonjë operacion tjetër shtesë për të verifikuar identitetin e Klientit dhe dëshirën e Klientit për të bllokuar ose zhbllokuar llogarinë.
- 11.6 lutePay do të zhbllokojë llogarinë vetëm në rast se arsyet e bllokimit të llogarisë janë bërë të pavlefshme.
- 11.7 Nëse lutePay konsideron se arsyet e bllokimit të llogarisë nuk janë bërë të pavlefshme, atëherë lutePay mund të mbyllë llogarinë.

12. PAGESA TË PAAUTORIZUARA, TË PAEKZEKUTUARA DHE TË EKZEKUTUARA GABIMISHT

- 12.1 Në rast se një Transaksion kryhet nga një palë e tretë e cila ka fituar një akses të paligjshëm në pajisjen elektronike të Klientit, për të cilën Klienti nuk e ka informuar lutePay, atëherë dëmi i shkaktuar nga një Transaksion i tillë i paautorizuar do të përballohet nga Klienti.
- 12.2 Klienti duhet të njoftojë Shërbimin e Klientit për një Transaksion të paautorizuar ose një Transaksion të ekzekutuar gabimisht menjëherë pasi të bëhet në dijeni të tij.
- 12.3 Klienti nuk do të mbajë dëmin e shkaktuar nga një Transaksion i paautorizuar dhe lutePay do t'i kompensojë dëmet Klientit menjëherë pasi të bëhet në dijeni të Transaksionit të paautorizuar në rast se:
- 12.4 lutePay nuk i mundësoi Klientit të njoftojë Mbështetjen e Klientit për rrethanat e përshkruara në Klauzolën 9.6.; ose
- 12.5 Transaksioni i paautorizuar është shkaktuar nga veprimi ose mosveprimi i lutePay;
- 12.6 Pavarësisht nga klauzola 12.3., Klienti, megjithatë, do të mbajë dëmet e shkaktuara nga Transaksionet e paautorizuara në rast se dëmi është shkaktuar të paktën pjesërisht nga aktiviteti mashtrues i Klientit ose nëse Klienti ka shkelur qëllimisht ose për shkak të neglizhencës së rëndë një ose disa nga detyrimet në lidhje me mbajtjen e Instrumenteve të Autentifikimit siç përcaktohet në Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë.

- 12.7 Në rast se Klienti ka kundërshtuar në mënyrë të pajustificuar një Transaksion, atëherë lutePay do të ketë të drejtë të kërkojë Klientin për një Tarifë për përpunimin e kërkesës së Klientit në shumën e përcaktuar në Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat.
- 12.8 Në rast se lutePay nuk ka ekzekutuar ose ka ekzekutuar gabimisht një Urdhër Transaksioni të paraqitur siç duhet nga Klienti, atëherë Klienti ka të drejtë të kërkojë nga lutePay rimbursimin e menjëhershëm të shumës përkatëse të transaksionit pa asnjë zbritje të bërë nga shuma përveç nëse informacioni i dhënë nga Klienti për ekzekutimin e Urdhrit të Transaksionit ishte i pasaktë, në këtë rast lutePay nuk do të jetë përgjegjës për mosekzekutimin ose ekzekutimin me defekt të transaksionit.
- 12.9 Në rast se lutePay ngarkon një tarifë nga Klienti gjatë ekzekutimit të Urdhrit të Transaksionit, atëherë Klienti ka të drejtë të kërkojë nga lutePay edhe rimbursimin e tarifës përkatëse. Nëse lutePay, pas ekzekutimit të Urdhrit të Transaksionit, ka bërë ndonjë zbritje të pajustificuar nga shuma e transferuar, atëherë lutePay është e detyruar, pa vonesë, t'i përcjellë shuma të tilla të zbritura në mënyrë të pajustificueshme marrësit të transaksionit.
- 12.10 Nëse lutePay krediton gabimisht llogarinë e gabuar të Klientit, Klienti autorizon lutePay të kthejë transaksionin dhe të debitojë shumën e pasaktë nga llogaria e gabuar në të njëjtën ditë pune që ka ndodhur gabimi. Nëse kthimi nuk ndodh deri në fund të ditës, Klienti do të informohet përmes mjeteve të qëndrueshme të komunikimit se llogaria e tij është kredituar gabimisht. Sasia e pasaktë do të jetë "e ngrirë" dhe e padisponueshme për 24 orë nga koha e njoftimit. Nëse Klienti nuk viziton një nga degët e lute brenda 24 orëve për të justifikuar transaksionin, lutePay do ta rikthejë llogarinë në gjendjen e saj origjinale duke debituar shumën e kredituar gabimisht.

13. TARIFAT

- 13.1 Shërbimet e ofruara sipas Marrëveshjes së Llogarisë i nënshtrohen tarifave siç përcaktohet në Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat bashkëngjitur këtij Dokumenti të Termave dhe Kushteve (Aneksi 1). Tarifat mund të përbëhen, ndër të tjera, nga tarifat mujore dhe tarifat e zbatueshme për operacione specifike siç përcaktohet më tej në Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat. Tarifat mund të varen nga abonimi specifik i zgjedhur nga Klienti ose ndryshe i zbatueshëm për Klientin. Tarifa të tilla do të debitohen automatikisht nga llogaria pa detyrimin për të njoftuar Klientin paraprakisht.
- 13.2 Në rast se Dokumenti i Informacionit të Tarifave përcakton një tarifë mujore për një Shërbim të ofruar për Klientin, atëherë lutePay do të debitojë shumën përkatëse nga llogaria paraprakisht për çdo muaj të ardhshëm në atë datë në të cilën lutePay filloi të ofrojë Shërbimin përkatës për Klientin, përveç nëse kjo Marrëveshje e Llogarisë ose Dokumenti i Informacionit të Tarifave përcakton ndryshe.
- 13.3 Çdo tarifë nëse është e zbatueshme për një urdhër transaksioni do të llogaritet dhe mbahet nga llogaria e klientit në kohën e ekzekutimit të transaksionit.

- 13.4 Klienti autorizon lutePay të debitojë çdo tarifë dhe nëse është e aplikueshme, dëmet dhe gjobat kontraktuale automatikisht nga Llogaria pa njoftuar Klientin. Në rast se Klienti ka lidhur Marrëveshjen e Kredisë me Huadhënësin, Klienti autorizon lutePay të debitojë çdo detyrim, tarifë dhe nëse është e aplikueshme, dëmet dhe penaltetet kontraktuale që i paguhen Huadhënësit automatikisht nga Llogaria pa e njoftuar Klientin.
- 13.5 Nëse Llogaria nuk ka fonde të mjaftueshme në dispozicion për të shlyer çdo tarifë të pagueshme sipas kësaj Marrëveshjeje të Llogarisë, atëherë lutePay ka të drejtë të ngarkojë Klientin interes për pagesën e vonuar mbi shumën e vonuar në normën e përcaktuar në Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat (ose ligjin në fuqi) për çdo ditë të vonuar deri në pagesën e shumës së vonuar.
- 13.6 lutePay nuk është përgjegjës për asnjë tarifë shtesë të vendosur ndaj Klientit nga persona të tretë, edhe nëse lidhet me Shërbimet e lutePay, të tilla si tarifat ose tarifat shtesë të vendosura nga tregtarët ose transaksionet e ofruesve të tjerë të shërbimeve ose për transaksionet hyrëse ose dalëse.
- 13.7 Klienti ka të drejtë të kërkojë dhe marrë çdo informacion në lidhje me tarifat duke kontaktuar Shërbimin e Klientit.

14. LIMITET E LLOGARISË

- 14.1 lutePay ka diskrecionin e vetëm për të vendosur kufijtë e llogarisë në llogari të cilat mund të përcaktojnë shumën maksimale të pagesës dalëse ose të grumbulluar për ditë, javë, muaj dhe/ose vit. Kufijtë e Llogarisë i zbulohen Klientit në Platformën lute si "Kufij Transaksioni" ose në Llogarinë e tij/saj.
- 14.2 Në rast se Klienti dëshiron të rrisë ose ulë kufirin e llogarisë, Klienti duhet të kontaktojë Mbështetjen e Klientit.
- 14.3 Nëse Klienti dëshiron të rrisë Kufirin e Llogarisë, atëherë lutePay ka të drejtë t'i kërkojë Klientit informacion dhe dokumente për të vërtetuar dhe vërtetuar nevojën për rritjen e Kufirit të Llogarisë. Në këtë mënyrë, vendimi për rritjen e kufirit të llogarisë është në diskrecionin e vetëm të lutePay dhe lutePay nuk merr asnjë detyrim për të rritur kufirin e llogarisë dhe as nuk ka detyrim të justifikojë vendimin e saj përkatës.

15. LLOGARIA E FJETUR

- 15.1 Klienti pranon dhe pajtohet se nëse Llogaria e tij/saj nuk ka Transaksione për një periudhë të vazhdueshme prej të paktën 1 (një) vit kalendarak, Llogaria do të konsiderohet si Llogari e Fjetur dhe lutePay do të ketë të drejtë të:
- 15.1.1 vendosni kufizime në përdorimin e Llogarisë dhe/ose Shërbimeve; dhe/ose
- 15.1.2 nëse llogaria ka fonde në dispozicion, paguani një tarifë për mirëmbajtjen e llogarisë së fjetur sipas Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat.

- 15.2 Për të shmangur pagesën e tarifave të zbatueshme për llogarinë e fjetur, Klienti këshillohet të ndërpresë Marrëveshjen e Llogarisë në përputhje me Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë.

16. NDËRPRERJA E SHËRBIMEVE

- 16.1 lutePay po bën përpjekjet e saj më të mira për t'i mbajtur të disponueshme Shërbimet e ofruara nga lutePay në çdo kohë. Megjithatë, herë pas here, sistemet IT që mbështesin Shërbimet mund të kenë nevojë për mirëmbajtje dhe gjatë mirëmbajtjes Shërbimet mund të përjetojnë ndërprerje. lutePay nuk do të jetë përgjegjës për asnjë ndërprerje të shkaktuar nga kryerja e mirëmbajtjes mbi sistemet IT që mbështesin Shërbimet, por lutePay do të bëjë përpjekjet e saj më të mira për ta mbajtur këtë ndërprerje sa më të shkurtër që të jetë e mundur dhe në kohë të tilla kur përdorimi i Shërbimit përkatës është sa më i ulët që të jetë e mundur. Nëse është e mundur, lutePay do të njoftojë Klientin paraprakisht për ndërprerjen e mirëmbajtjes.
- 16.2 Klienti është i vetëdijshëm se Shërbimet e lutePay ndonjëherë mund të jenë të padisponueshme edhe për shkak të palëve të treta të përdorura për ofrimin e Shërbimeve, duke përfshirë palët e treta pjesë të sistemeve të pagesave, çdo ofrues të shërbimit të internetit të palës së tretë, çdo ofrues të shërbimit të rrjetit celular të palës së tretë ose çdo ofrues të furnizimit me energji elektrike të palës së tretë. lutePay nuk është përgjegjës për ndërprerjen e shërbimit të shkaktuar nga palë të treta të tilla.

17. PËRGJEGJËSIA

- 17.1 Asnjëra palë nuk është përgjegjëse për mospërmbyllje ose shkelje të detyrimeve të tyre në rast se është shkaktuar nga *forca madhore* (për shembull lufta, trazira, forca e natyrës, greva, mungesa e disponueshmërisë së sistemeve IT, mungesa e shërbimeve të komunikimit, ndërprerja e energjisë elektrike, sulmi kibernetik), veprimet e autoriteteve publike ose ndonjë faktor tjetër i pavarur nga Palët, të cilat Pala në shkelje nuk mund ta kishte ndikuar dhe që nuk mund të pritej në mënyrë të arsyeshme të shmangte.
- 17.2 lutePay është përgjegjës për shkeljen e detyrimeve të saj sipas Marrëveshjes së Llogarisë vetëm në rast se shkelja është shkaktuar nga neglizhenca e rëndë e lutePay.
- 17.3 lutePay nuk është përgjegjës për ndonjë dëm jomaterial ose fitim të humbur të shkaktuar ndaj Klientit.
- 17.4 lutePay nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara ndaj Klientit në rast se dëmi është shkaktuar nga fakti se Klienti nuk ka përmbyllur siç duhet asnjë nga detyrimet e Klientit sipas detyrimeve të përcaktuara në Marrëveshjen e Llogarisë.

18. KONTAKTI

- 18.1 Pika e kontaktit për Shërbimet e ofruara nga lutePay është Platforma lute dhe Mbështetja e Klientit. Detajet e kontaktit të Mbështetjes së Klientit janë të disponueshme në Platformën lute.

- 18.2 IutePay mund të kontaktojë Klientin përmes Platformës Iute dhe/ose përmes çdo detaje kontakti, të cilin, sipas njohurive të IutePay, Klienti po përdor, duke përfshirë adresën e e-mailit, numrin e telefonit celular dhe adresën e banimit.
- 18.3 Klienti merr përsipër që të dhënat e tij të kontaktit të dhëna në IutePay, përfshirë përmes Platformës Iute, të jenë të përditësuara dhe se Klienti mund të kontaktohet nga këto detaje kontakti. Nëse detajet e kontaktit ndryshojnë, atëherë Klienti është i detyruar të përditësojë detajet e kontaktit përmes Platformës Iute ose Agjentit.
- 18.4 Njoftimet që i dërgohen Klientit nga IutePay konsiderohen të jenë marrë nga Klienti kur ato janë në dispozicion të Klientit përmes Platformës Iute. Njoftimet që Klienti dërgon në IutePay konsiderohen të marra kur ato janë në dispozicion të Mbështetjes së Klientit përmes detajeve të kontaktit të Mbështetjes së Klientit të ofruara në Platformën Iute.
- 18.5 Platforma IUTE dhe Mbështetja e Klientit janë në dispozicion në shqip dhe anglisht. Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë do të jenë të disponueshme në gjuhën shqipe. Mund të mbështeten gjuhë të tjera. Çdo marrëveshje tjetër që Klienti mund të ketë me IutePay mund të jetë në çdo gjuhë tjetër siç është rënë dakord ose është e zbatueshme për marrëveshje të tjera.
- 18.6 Mbështetja e klientit do të njoftojë Klientin përmes Platformës Iute, mesazhit telefonik ose e-mailit për çdo incident të madh operacional ose një incident të lidhur me sigurinë, duke përfshirë incidentin e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, nëse incidenti ka ose mund të ketë një ndikim material tek Klienti.

19. PËRPUNIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

- 19.1 IutePay përpunon të dhënat personale të Klientit në përputhje me Politikën e Privatësisë të disponueshme në Platformën Iute.

20. NDRYSHIMET

- 20.1 IutePay ka të drejtë të ndryshojë në mënyrë të njëanshme Marrëveshjen e Llogarisë, Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë, Politikën e Privatësisë dhe Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat.
- 20.2 Versionet e vlefshme të Marrëveshjes së Llogarisë, Kushteve të Përgjithshme të Llogarisë, Politikës së Privatësisë dhe Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat do të konsiderohen si versionet e disponueshme në Platformën Iute në çdo kohë, përveç nëse përcaktohet ndryshe në të. Pas ndryshimit të Marrëveshjes së Llogarisë, Kushteve të Përgjithshme të Llogarisë, Politikës së Privatësisë dhe Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat, IutePay do të njoftojë Klientin jo më vonë se 2 muaj para datës së propozuar të aplikimit. Klienti mund të pranojë ose refuzojë ndryshimet përpara datës së propozuar të hyrjes në fuqi. Nëse Klienti nuk i pranon ndryshimet, atëherë Klienti, para hyrjes në fuqi të ndryshimeve, mund të tërhiqet në mënyrë të njëanshme nga Marrëveshja e Llogarisë e prekur nga ndryshimet pa asnjë tarifë shtesë dhe me efekt menjëherë duke i dërguar Mbështetjes së Klientit një e-mail përkatës ose, në rast se Platforma Iute e mundëson këtë, duke refuzuar ndryshimin përkatës në Platformën Iute. Nëse Klienti, para hyrjes në fuqi të ndryshimeve, nuk

e ka njoftuar Mbështetjen e Klientit se Klienti nuk është dakord me ndryshimet ose, në rast se Platforma lute e mundëson këtë, ka refuzuar ndryshimin përkatës në Platformën lute, atëherë do të konsiderohet se Klienti ka rënë dakord me ndryshimet dhe Klienti humbet të drejtën e tij për t'u tërhequr nga kjo Marrëveshje Llogarie në lidhje me ndryshimet e propozuara.

- 20.3 Ndryshimet në Marrëveshjen e Llogarisë, Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë, Politikën e Privatësisë dhe/ose Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat do të hyjnë në fuqi në datën e përmendur në njoftimin përkatës të përmendur në klauzolën e mëparshme. Nëse njoftimi përkatës nuk përmban asnjë datë për hyrjen në fuqi të ndryshimeve, ndryshimet do të hyjnë në fuqi në ditën e parë pas përfundimit të periudhës 2 muajore nga dërgimi i këtij njoftimi.
- 20.4 Ndryshimet në Marrëveshjen e Llogarisë, Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë, Politikën e Privatësisë dhe Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat që favorizojnë pa mëdyshje Klientin, për shembull ulja e tarifave të zbatueshme të pagueshme nga Klienti, ose janë të natyrës teknike të parëndësishme, për shembull korrigjimi i gabimeve gramatikore ose formatuese, ndryshimet e lidhura me markën ose përditësimi i informacionit të kontaktit, mund të konsiderohen se nuk mbulohen nga klauzola 20.3 e Marrëveshjes së Llogarisë dhe mund të hyjnë në fuqi menjëherë pas njoftimit Klienti. Në raste të tilla Klienti nuk do të ketë të drejtë të tërhiqet jashtëzakonisht nga kjo Marrëveshje Llogarie sipas Klauzolës 20.3.
- 20.5 Nëse bëhet e qartë se ndonjë dispozitë e Marrëveshjes së Llogarisë, Kushteve të Përgjithshme të Llogarisë, Politikës së Privatësisë dhe Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat është në konflikt ose të pavlefshme sipas ligjit në fuqi, atëherë lutePay ka të drejtë të ndryshojë në mënyrë të njëanshme Marrëveshjen e Llogarisë, Kushtet e Përgjithshme të Llogarisë, Politikën e Privatësisë dhe/ose Dokumentin që përmban informacion mbi tarifat duke zëvendësuar dispozitën konfliktuale ose të pavlefshme me një dispozitë të vlefshme në mënyrë që qëllimi i dispozitës së vlefshme të bëjë, sa më shumë që të jetë e mundur, i shërbejnë qëllimit të dispozitës së pavlefshme. Në këtë rast lutePay do të njoftojë Klientin për ndryshimin dhe Klienti nuk ka të drejtë të tërhiqet jashtëzakonisht nga kjo Marrëveshje Llogarie sipas Klauzolës 20.3.

21. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

- 21.1 Kjo marrëveshje do t'i nënshtrohet ligjit shqiptar.
- 21.2 Klienti mund të paraqesë ankesa të lutePay për Shërbimet e lutePay duke kontaktuar Mbështetjen e Klientit në gjuhën shqipe. Çdo mosmarrëveshje e lindur sipas Marrëveshjes së Llogarisë do të zgjidhet me negociata. Nëse palët nuk janë në gjendje të zgjidhin mosmarrëveshjen me negociim, atëherë mosmarrëveshja do të zgjidhet në gjykata në përputhje me ligjet shqiptare.
- 21.3 Nëse lutePay nuk i është përgjigjur ankesës së konsumatorit të paraqitur siç duhet brenda 15 ditëve nga dorëzimi i saj ose, përjashtim brenda 30 ditëve, ose Klienti ende nuk është i kënaqur me përgjigjen e marrë, Klienti mund t'ia drejtojë ankesën Bankës së Shqipërisë.

- 21.4 Pa paragjykuar sa më sipër, bazuar në legjislacionin në fuqi, Klienti do të ketë të drejtë t'i drejtohet njësisë përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve ("ZAM") e krijuar në Bankën e Shqipërisë për çdo Mosmarrëveshje që lidhet me emetimin e Parasë Elektronike dhe shlyerjen e Fondeve nga LutePay. Procedurat për ankimimin në ZAM përcaktohen nga Banka e Shqipërisë dhe publikohen në faqen e internetit të Bankës së Shqipërisë <https://www.bankofalbania.org/>.

22. AFATI DHE PËRFUNDIMI

- 22.1 Marrëveshja e Llogarisë hyn në fuqi nga dita e nënshkrimit të Marrëveshjes së Llogarisë nga të dyja Palët dhe do të lidhet për një periudhë të pacaktuar derisa të përfundojë nga secila nga palët.
- 22.2 Klienti ka, me kushtin që Klienti të mos ketë asnjë pagesë ndaj LutePay sipas Marrëveshjes së Llogarisë ose ndonjë marrëveshjeje tjetër, ose ndaj Huadhënësit sipas Marrëveshjes së Kredisë, të drejtën të përfundojë Marrëveshjen e Llogarisë pa arsye në çdo kohë duke i dërguar Mbështetjes së Klientit një njoftim përkatës ose, nëse Platforma Lute e mundëson këtë, pastaj duke bërë zgjedhjen përkatëse në Platformën Lute. Nëse Klienti ka ose do të ketë ndonjë pagesë ndaj LutePay sipas Marrëveshjes së Llogarisë, atëherë Marrëveshja e Llogarisë mbetet në fuqi deri në pagesën e këtyre detyrimeve të pagueshme. Nëse Klienti ka ose do të ketë ndonjë pagesë ndaj LutePay sipas ndonjë marrëveshjeje tjetër midis LutePay dhe Klientit dhe Shërbimet e mbuluara nga Marrëveshja e Llogarisë janë të nevojshme për pagesën e këtyre detyrimeve të pagueshme, atëherë LutePay mund të refuzojë përfundimin e Marrëveshjes së Llogarisë deri në pagesën e këtyre detyrimeve të pagueshme. Nëse Klienti ka ndonjë detyrim të papaguar ndaj Huadhënësit sipas Marrëveshjes së Kredisë, atëherë LutePay ka të drejtë të refuzojë përfundimin e Marrëveshjes së Llogarisë deri në pagesën e këtyre detyrimeve për Huadhënësin.
- 22.3 LutePay ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen e Llogarisë pa arsye duke njoftuar Klientin përmes Platformës Lute të paktën 2 muaj përpara.
- 22.4 Për arsyet e përcaktuara në Marrëveshjen e Llogarisë, LutePay ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen e Llogarisë menjëherë dhe pa njoftuar paraprakisht Klientin. Pas përfundimit të jashtëzakonshëm të Marrëveshjes së Llogarisë, Llogaria bllokohet menjëherë, që do të thotë se nuk lejohen operacione të reja.
- 22.5 LutePay ka të drejtë të ndërpresë jashtëzakonisht Marrëveshjen e Llogarisë menjëherë dhe pa njoftuar paraprakisht Klientin, nëse një operator i një sistemi ndërkombëtar pagesash, banka jonë korrespondente ose ndonjë ndërmjetës tjetër i shërbimeve të ofruara për Klientin, kërkon që LutePay të kufizojë Shërbimet e ofruara për Klientin.
- 22.6 Nëse pas përfundimit të Marrëveshjes së Llogarisë dhe mbylljes së Llogarisë, Klienti ka Fonde në dispozicion në Llogari, LutePay do të transferojë Fondet e mbetura në Llogari vetëm në një llogari të hapur në emër të Klientit në një institucion krediti në Republikën e Shqipërisë ose në ndonjë juridiksion tjetër nëse bie dakord nga LutePay, brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e kësaj kërkesë nga Klienti.

23. LICENCA DHE INFORMACIONI MBI AUTORITETIN KOMPETENT

- 23.1 lutePay është e licencuar nga Banka e Shqipërisë dhe ndodhet në listën e emetuesve të parasë elektronike.
- 23.2 Banka e Shqipërisë mund të kontaktohet përmes e-mailit ose numrit të telefonit ose përmes çdo mënyre tjetër të treguar në faqen e internetit të Bankës së Shqipërisë www.bankofalbania.org.

24. DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE

- 24.1. Nëse ndonjë dispozitë e Marrëveshjes së Llogarisë është e pavlefshme, atëherë ajo nuk do të shkaktojë pavlefshmëri të të gjithë marrëveshjes ose të lirojë Klientin ose lutePay nga kryerja e detyrimeve të mbetura sipas Marrëveshjes së Llogarisë.
- 24.2. Klienti nuk ka të drejtë të transferojë asnjë të drejtë ose detyrim sipas Marrëveshjes së Llogarisë tek një palë e tretë pa pëlqimin e qartë paraprak të lutePay.
- 24.3. lutePay rezervon të drejtën të transferojë çdo të drejtë dhe detyrim të saj sipas Marrëveshjes së Llogarisë tek një palë e tretë pa pëlqimin shtesë të Klientit. Komunikimi personal (p.sh. e-mail ose pop-up në Platformën lute) me Klientin do të jetë i mjaftueshëm për këtë dhe çdo qëllim tjetër njoftimi.
- 24.4. Klienti merr përsipër që të gjitha informacionet dhe dokumentet që Klienti i jep lutePay të jenë të vërteta, të sakta dhe të përditësuara. Nëse ndonjë nga informacionet dhe dokumentet e ofruara në lutePay duhet të ndryshojë, atëherë Klienti duhet t'i paraqesë lutePay informacionin dhe dokumentet përkatëse të përditësuara. Klienti mund të përditësojë informacionin dhe dokumentet e ofruara në lutePay përmes Platformës lute në masën e ofruar nga Platforma lute, ose përmes Mbështetjes së Klientit.
- 24.5. Në lidhje me detyrimet e lutePay sipas ligjit në fuqi, lutePay rezervon të drejtën të refuzojë ofrimin e Shërbimit për Klientin, të drejtën për të refuzuar të lidhë Marrëveshjen e Llogarisë me Klientin, të drejtën për të pezulluar çdo Shërbim të ofruar për Klientin dhe të drejtën për të përfunduar menjëherë Marrëveshjen e Llogarisë të lidhur me Klientin sipas Kushteve të Përgjithshme të Llogarisë dhe sipas gjykimit të vetëm të lutePay.

Aneksi 1: DOKUMENTI QË PËRMBAN INFORMACION MBI TARIFAT

Ofruesi i shërbimit të pagesave: IutePay SHPK

Emri i klientit: _____

Data: _____

- Ky dokument ju informon për tarifën për përdorimin e shërbimeve kryesore të lidhura me llogarinë e pagesave. Kjo do t'ju ndihmojë t'i krahasoni kështu tarifa me ato të llogarive të tjera.
- Tarifat mund të zbatohen gjithashtu për përdorimin e shërbimeve të lidhura me llogarinë të cilat nuk janë të listuara këtu. Informacioni i plotë është në dispozicion në Marrëveshjen e Llogarisë së Parasë Elektronike dhe në faqen zyrtare të internetit të IUTE në: <https://iute.al/en/pricelist/pricelist-iutepay-albania/>
- Një fjalor i termave të përdorur në këtë dokument është i disponueshëm pa pagesë dhe ndodhet si seksion fillestar në këtë dokument.

Shërbimi	Tarifa
Shërbimet e përgjithshme të llogarisë	
Hapja e llogarisë	0 Lekë
Mirëmbajtja e llogarisë	0 Lekë
Pagesat (me përjashtim të kartave)	
Paguani tani në dyqanet partnere	0 Lekë
Paguani faturën tuaj Digicom	0 Lekë
Paguani këstin tuaj mujor me IuteCredit	0 Lekë
Kartat dhe dhe tërheqjet në para fizike	
Në rast se keni një kredi të re të miratuar nga IuteCredit, transfertat nga llogaria juaj IutePay në llogarinë tuaj bankare për dy transfertat e para	0 Lekë
Transfertat dalëse në llogari bankare	1% + 100 Lekë
Tërheqje në ATM IUTE	3.5%
Tërheqje tek partnerët IUTE (Posta)	3.5%
Tërheqje pranë IUTE Agents	3.5%
Kredi kufi dhe shërbimet përkatëse	
Shërbimi nuk është i disponueshëm	
Shërbime të tjera	
Dërgoni para te miqtë dhe familja me Myiute	0 Lekë
Shtoni para në llogarinë tuaj të pagesave në ATM Iute	100 Lekë
Shtoni para në llogarinë tuaj të pagesave në IutePay Agent	0 Lekë



Shtoni para në llogarinë tuaj të pagesave në lute Partners (Posta)	200 Lekë
Blerja e një Police të Sigurimit të Mbrojtjes së Kredisë+ me ALBSIG JETË në lidhje me një Kredi në para të marra nga luteCredit Albania	0 Lekë
Blerja e një Police të Sigurimit të Mbrojtjes së Kredisë me INSIG JETË në lidhje me Produktin e Kredisë të marrë nga luteCredit Albania	0 Lekë

Treguesi gjithëpërfshirës i Kostos

sipas shërbimeve që do të përdoren nga klienti në përputhje me tarifat e shërbimeve të paraqitura në këtë Aneks

