

KUSHTET E PËRGJITHSHME “TELESHËNDET”

GENERAT CONDITIONS

SIGAL UNIQA GROUP AUSTRIA, me numër identifikimi unik të subjektit (NUIS): J91809007H (më tej referuar si “**SIGAL**”), është një shoqëri sigurimi e licencuar që operon në përputhje me ligjin shqiptar, duke ofruar të gjitha klasat e sigurimit. Si një veçori e produkteve të saj, përfshihet edhe shërbimi i platformës **Teleshëndet Albania Shpk** — një platformë burimore e ndërtuar për të përmirësuar mirëqenien tuaj përmes një rrjeti mjekësh, të cilët veprojnë në emër të tyre dhe për llogari të tyre, si mjekë të licencuar, duke ofruar konsultime mjekësore në distancë. Megjithatë, në asnjë rast, ndërveprimi juaj me mjekët — të cilët kontaktohen përmes platformës elektronike **Teleshëndet** — nuk synon të zëvendësojë marrëdhëniet tuaja me mjekët tuaj të rregullt ose ata që mbulohen nga kontratat tuaja aktive të sigurimit. Nëse gjendeni në një emergjencë mjekësore, ju lutemi kontaktoni shërbimin e urgjencës mjekësore në numrin 127. Ne ju rekomandojmë dhe ju kërkujmë me forcë që të lexoni dhe kuptoni me kujdes këto **Kushte Shërbimi** para se t'i pranoni dhe, rrjedhimisht, para se të përdorni shërbimet që ofrohen në to. Duke pranuar dhe zbatuar këto **Kushte Shërbimi** dhe/ose duke kërkuar shërbimet që ofrohen në to, ju pranoni dhe pajtoheni që **SIGAL** dhe **TeleShëndet** nuk mbajnë asnjë përgjegjësi dhe/ose detyrim të çfarëdo lloji, që mund të lindë në të ardhmen, nga ose në lidhje me këto shërbime, mbi bazën e argumentit dhe/ose faktit, si dhe/ose pretendimit, se nuk i keni lexuar dhe/ose kuptuar këto Kushte Shërbimi.

1 – PËRKUFTIME

1.1 Në dispozitat e këtyre **Kushteve të Shërbimit** (siç përkufizohet më poshtë), përveç rasteve kur konteksti tregon qartë ndryshe, zbatohen përkufizimet e këtij Neni 1: 1.1.1 “**Shërbime të Telemedicinës**” – nënkupton të gjitha shërbimet e kujdesit shëndetësor në distancë dhe konsultat shëndetësore përmes telefonit/video, si dhe çdo shërbim tjetër të personalizuar lidhur me shëndetin, të kërkuar nga Klienti. Kanale komunikimi për këto qëllime janë: linja telefonike, interneti, aplikacioni mobil dhe/ose aplikacioni tablet **Teleshëndet** (“App”); 1.1.2 “**Ofertues Shërbimi Shëndetësor**” – nënkupton të gjithë mjekët, specialistët dhe/ose nën-specialistët që ofrojnë **Shërbime të Telemedicinës** për Klientët, bazuar në dispozitat e këtyre Kushteve dhe marrëveshjet përkatëse të nënshkruara ndërmjet Ofertuesit dhe **TeleShëndet**; 1.1.3 “**Klienti**” – nënkupton individin që përfiton nga Shërbimet e Telemedicinës sipas këtyre Kushteve, për veten dhe/ose anëtarët e familjes (plani familjar); 1.1.4 “**Kushtet e Shërbimit**” – i referohen këtij dokumenti dhe dokumenteve bashkëlidhur; 1.1.5 “**Tarifa**” – shuma monetare vjetore e paguar nga Klienti për të përfituar Shërbimet e Telemedicinës; 1.1.6 “**Primi i Sigurimit**” – shuma monetare vjetore e paguar nga i siguruari për të marrë një kontratë sigurimi, që përfshin gjithashtu edhe shërbimin **Teleshëndet**; 1.1.7 “**Data e Fillimit**” – nënkupton datën kur Klienti nënshkruan Deklaratën Paraprake të Pëlqimit, sipas Aneksit 1 të bashkëlidhur me këto Kushte; 1.1.8 “**Periodua e Vlefshmërisë**” – çdo periudhë një (1) vjeçare e këtyre Kushteve, duke filluar nga Data e Fillimit deri në datën e skadimit të policës së sigurimit ose të kartës së parapaguar për këtë shërbim; 1.1.9 “**Kohëzgjatja**” – i referohet kolektivisht të gjitha Periudhave të Vlefshmërisë së këtyre Kushteve; 1.1.10 “**Administratori i Palës së Tretë**” ose “**TPA**” – nënkupton entitetin nga i cili Klienti do të blejë produktet e nevojshme për të pasur akses në Shërbimet e Telemedicinës; 1.1.11 “**Të Dhëna Mjekësore**” – pa paragjykuar dispozitat e tjera të këtyre Kushteve, nënkupton të dhënat personale shëndetësore të nevojshme për qëllime të mjekësisë parandaluese, diagnozës, ofrimit të shërbimeve shëndetësore, trajtimit ose menaxhimit të shërbimeve shëndetësore, si dhe të dhënat e përdorura nga Ofertuesit dhe/ose persona të tjerë të detyruar për ruajtje konfidencialiteti; 1.1.12 “**Legjislacioni për Mbrojtjen e të Dhënave Personale**” – Ligji nr. 124/2024, datë 19.12.2024, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar, si dhe aktet nënligjore përkatëse të nxjerra nga qeveria dhe/ose Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (“Komisioneri i Mbrojtjes së të Dhënave”); 1.2 Përveç përkufizimeve të përcaktuara në pikën 1.1 më sipër, të gjithë termat e përmendur në këto **Kushte Shërbimi** do të kenë kuptimin e dhënë në dispozitat përkatëse ose, në mungesë të një përkufizimi specifik, kuptimin që shërben për realizimin e qëllimit të këtyre Kushteve.

2 – AFTËSIA LIGJORE PËR TË VEPRUAR

Klienti deklaron dhe garanton që ai/ajo ka të drejtën ligjore dhe aftësinë e plotë për të vepruar në emër të tij/saj dhe/ose në emër të një fëmije të mitur, prindi apo personi në ngarkim për të cilin ai/ajo është kujdestar ligjor. Bazuar në vullnetin e tij/saj të lirë, Klienti pranon, pajtohet dhe zbaton dispozitat e këtyre **Kushteve të Shërbimit**.

3 – SHËRBIMET E TELEMEDICINËS

3.1 Gjatë Kohëzgjatjes së kësaj Marrëveshjeje dhe në mënyrë jo-ekskluzive, **TeleShëndet** i mundëson Klientit të marrë, përmes Ofertuesve të Shërbimit Shëndetësor, Shërbimet e Telemedicinës të kërkuara për veten dhe/ose për anëtarët e familjes (plani familjar). 3.2 **TeleShëndet** ofron mbulim shëndetësor për individë bazuar në paketa të ndryshme të publikuara në faqen zyrtare të internetit: www.teleshendet.al. 3.3 Shërbimet e Telemedicinës, të ofruara përmes **TeleShëndet**, do të jenë të disponueshme 24 (njëzet e katër) orë në ditë, 7 (shtatë) ditë në javë dhe 365 (treqind e gjashtëdhjetë e pesë) ditë në vit. 3.4 Shërbimet e Telemedicinës mund të aksesohen si më poshtë: 3.4.1 Online: (i) Audio/Video: Konsultë me video me një Ofertues Shërbimi Shëndetësor, duke përdorur sistemin e sigurt të videos së **TeleShëndet**. Kjo kërkon plotësimin e një vlerësimi mjekësor dhe pyetësorit të historisë shëndetësore për të vendosur marrëdhënien mjek-pacient dhe për të përcaktuar trajtimin e duhur.

4 – DETYRIMET E PALEVE

4.1 Gjatë Kohëzgjatjes së këtyre Kushteve të Shërbimit, **TeleShëndet** do të: 4.1.1 mundësojë ofrimin dhe mbështetjen e Shërbimeve të Telemedicinës të ofruara nga Ofertuesit; 4.1.2 administrojë dhe mbajë në mënyrë të sigurt një bazë të dhënash me të dhënat e profilizuara të dhëna nga Klienti, në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi, përfshirë por jo vetëm Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. 4.2 Gjatë Kohëzgjatjes së këtyre Kushteve të Shërbimit, Klienti do të: 4.2.1 dorëzojë të **TeleShëndet**, ose të Administratori i Palës së Tretë i caktuar, të gjitha informacionet e nevojshme për regjistrim; 4.2.2 kryejë të gjitha pagesat e zbatueshme ndaj **TeleShëndet**; 4.2.3 përdorë Shërbimet e Telemedicinës në përputhje me këto Kushte Shërbimi.

SIGAL UNIQA GROUP AUSTRIA, with unique entity identification number (NUIS): J91809007H (hereinafter referred to as “**SIGAL**”), is a licensed insurance company operating in accordance with Albanian Law, offering all classes of insurance. As a feature of its products, it includes the service of the **Teleshëndet Albania Shpk** platform — a resource platform built to improve your well-being through a network of doctors, who will act in their own name and on their own account, as licensed physicians, in providing relevant remote medical consultations. However, in any case, your interaction with doctors — who are contacted through the **TeleShëndet** electronic platform — is not intended to replace your relationship(s) with your regular doctor(s), or those covered by your active insurance contracts. If you find yourself in a medical emergency, please contact the medical emergency service at number 127. We strongly recommend and request that you carefully review and understand these Terms of Service before accepting them and, consequently, before using the services provided therein. By accepting and adhering to these Terms of Service and/or by requesting the services provided therein, you acknowledge and agree that **SIGAL** and **TeleShëndet** bear no responsibility and/or obligation of any kind, which may arise in the future, from or in connection with these services, based on the argument and/or fact, as well as/or claim, that you did not read and/or understand these Terms of Service.

1-DEFINITIONS

1.1. In the provisions of these Terms of Service (as defined below), except where clearly indicated by context, the definitions in this Article 1 shall apply: 1.1.1 “**Telemedicine Services**” – means all remote healthcare services and health consultations via telephone/video, as well as any personalized health-related service requested by the Client. The communication channels for the purposes of Telemedicine Services shall include telephone line, internet, mobile application, and/or **Teleshëndet** tablet application (“App”); 1.1.2 “**Healthcare Provider**” – means all healthcare physicians, specialists, and/or subspecialists who provide Telemedicine Services to Clients, based on the provisions of these Terms of Service and the relevant service agreements signed between the Healthcare Providers and **Teleshëndet** for this purpose; 1.1.3 “**Client**” – means the individual who benefits from the Telemedicine Services under these Terms of Service, for themselves and/or their family members (family plan); “**Terms of Service**” – refers to this document and the documents attached hereto; 1.1.5 “**Fee**” – refers to the annual monetary amount paid by the Client to benefit from Telemedicine Services; 1.1.6 “**Insurance Premium**” – refers to the annual monetary amount paid by the insured person to obtain an insurance contract, which also includes the **Teleshëndet** service. 1.1.6 “**Effective Date**” – means the date on which the Client signs the Preliminary Consent Statement, as per Annex 1 attached to these Terms of Service; 1.1.7 “**Effective Period**” – means each one (1) year period of these Terms of Service, starting from their Effective Date until the expiry date of the insurance policy or the expiration date of the prepaid card for this service; 1.1.8 “**Duration**” – collectively refers to all Effective Periods of these Terms of Service; 1.1.9 “**Third Party Administrator**” or “**TPA**” – means the entity from which the Client will purchase the necessary products in order to access the Telemedicine Services; 1.1.10 “**Medical Data**” – without prejudice to any other provisions of these Terms of Service, means the personal health information required for the purposes of preventive medicine, medical diagnosis, provision of healthcare services, treatment or management of healthcare services, as well as the data used by Healthcare Providers and/or other persons obligated to maintain confidentiality; 1.1.11 “**Personal Data Protection Legislation**” – means Law no. 124/2024, dated 19.12.2024, “On the Protection of Personal Data,” as amended (hereinafter referred to as the “**Personal Data Protection Law**”), as well as relevant secondary legislation issued by the government and/or the Commissioner for the Right to Information and Protection of Personal Data (hereinafter, the “**Data Protection Commissioner**”) pursuant to the **Personal Data Protection Law**. 1.2 Without prejudice to the definitions set out in paragraph 1.1 above, all terms and/or definitions mentioned in these Terms of Service shall have the meaning given to them in the relevant provisions or, in the absence of a specific definition, the meaning that serves to fulfill the purpose of these Terms of Service.

2. **LEGAL CAPACITY TO ACT** The Client declares and warrants that he/she has the legal right and full legal capacity to act on his/her own behalf and/or on behalf of a minor child, parent, or dependent for whom he/she is the legal guardian. Based on his/her own free will, the Client accepts, agrees to, and adheres to the provisions of these Terms of Service.

3. TELEMEDICINE SERVICES

3.1 During the Duration of this Agreement, and on a non-exclusive basis, **TeleShëndet** enables the Client to receive, through Healthcare Providers, the Telemedicine Services requested by the Client for himself/herself and/or his/her family members (family plan). 3.2 **TeleShëndet** offers health coverage to individuals based on different packages published on its official website: www.teleshendet.al. 3.3 The Telemedicine Services, provided via **TeleShëndet**, will be available 24 (twenty-four) hours a day, 7 (seven) days a week, and 365 (three hundred sixty-five) days a year. 3.4 The Telemedicine Services may be accessed as follows: 3.4.1 Online: (i) Audio/Video: Consultation via video with a Healthcare Provider, using **TeleShëndet**'s secure video system. This requires completion of a medical assessment and health history questionnaire in order to establish a doctor-patient relationship and determine the appropriate course of treatment.

4. OBLIGATIONS OF THE PARTIES

4.1 During the Duration of these Terms of Service, **TeleShëndet** shall: 4.1.1 facilitate the provision and support of the Telemedicine Services delivered by Healthcare Providers; 4.1.2 securely manage and maintain a database of profiled information

5 – ÇMIMI DHE PAGESA

5.1 Klienti do të paguajë Tarifën për përdorimin e Shërbimeve të Telemedicinës, qoftë drejtpërdrejt ose si pjesë e përfshirë falas në produktet e sigurimit të ofruara nga **SIGAL**. **5.2** Çdo pagesë që nuk merret nga **TeleShëndet**, ose Administratori i Palës së Trejtë i caktuar, në ose para datës së pagesës, do të rezultojë në pezullimin e menjëhershëm të Shërbimeve të Telemedicinës. **5.3** **SIGAL** rezervon të drejtën të ndryshojë Tarifën për çdo Periudhë Vlefshmërie të ardhshme, duke i dhënë Klientit një njoftim me shkrim të paktën dhjetë (10) ditë para fundit të Periudhës përkatëse të Vlefshmërisë. **5.4** Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto Kushte, Klienti pranon dhe pajtohet që shumave të paguara **SIGAL-it**, sipas përcaktimeve të tij, nuk u bëhet rimbursim dhe nuk i nënshtrohen kompensimit, zbritjes apo ndonjë pretendimi tjetër.

6 – KOHËZGJATJA DHE NDËRPRERJA

6.1 Përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto Kushte Shërbimi, ato mbeten në fuqi për një periudhë prej një (1) viti, deri në datën e skadimit të policës përkatëse të sigurimit dhe do të rinovohen, aktivisht/automatikisht, për periudha shtesë një (1) vjeçare në çdo përvjetor të Datës së Fillimit. **6.2** Çdo palë mund t'i ndërpresë këto Kushte Shërbimi në çdo kohë, duke i dërguar palës tjetër një njoftim me shkrim të paktën tridhjetë (30) ditë përpara. Në rast ndërprerjeje të parakohshme të këtyre Kushteve, për çdo arsye që nuk lidhet me veprimet dhe/ose mosveprimet e **TeleShëndet**, zbatohen dispozitat e pikës 5.4 të Nenit 5 më sipër.

7 – PRONËSIA INTELEKTUALE

7.1 Të gjitha të drejtat mbi emrat e produkteve, emrat e kompanive, emrat tregtarë, logot, sloganet, paketimin e produkteve dhe dizajnet e Shërbimeve të Telemedicinës – qofshin ose jo të paraqitura me shkronja të mëdha apo simbole marke tregtare – i përkasin ekskluzivisht **TeleShëndet** ose licencuesve të saj dhe mbrohen nga riprodhimi, imitimi, shpërdorimi ose përdorimi mashtrues/konfuz në përputhje me ligjet kombëtare dhe ndërkombëtare për pronësinë industriale dhe të drejtën e autorit. **7.2** Përdorimi ose keqpërdorimi i këtyre markave tregtare ose i materialeve të lidhura me to, përveç rasteve të autorizuar qartë në këto Kushte, është i ndaluar repretishtë. Asgjë e përfshirë ose e nënkuptuar në Shërbimet e Telemedicinës nuk i jep Klientit ndonjë licencë ose të drejtë nën patentat ose markat tregtare të **TeleShëndet**, filialeve të saj ose ndonjë pale të tretë. **7.3** Klienti nuk do të publikojë, riprodhojë, shpërndajë, shfaqë, interpretojë, redaktojë, përshtasë, modifikojë ose të shfrytëzojë ndonjë pjesë të Shërbimeve të Telemedicinës pa pëlqimin paraprak me shkrim të **TeleShëndet**.

8 – MBROJTJA E TË DHËNAVE

8.1 Klienti pranon, kupton dhe pajtohet që, për qëllimin e marrjes së Shërbimeve të Telemedicinës, ai/ajo do të japë të dhënat personale si dhe të Dhënat Mjekësore tek Ofertuesi përkatës i Shërbimit Shëndetësor. Klienti pranon, kupton dhe pajtohet që përpunimi i të dhënave personale është vullnetar; megjithatë, ky përpunim do të kryhet gjithashtu në përputhje me dispozitat e Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, i cili përcakton detyrimet e kontrolluesit të të dhënave lidhur me raportimin dhe ruajtjen e të dhënave. **TeleShëndet** vepron si kontrollues i të dhënave personale, të cilat përpunohen nga Ofertuesit dhe stafi tjetër administrativ i **TeleShëndet**. **8.2** Përveç asaj që parashikohet në pikën 8.1 më sipër, Klienti pranon, kupton dhe pajtohet gjithashtu që: **8.2.1** Shërbimet e Telemedicinës përfshijnë komunikimin elektronik të të Dhënave Personale dhe Mjekësore të Klientit; **8.2.2** Përpunimi (përfshirë, por jo vetëm mbledhjen, organizimin, ruajtjen, transmetimin, etj.) i të Dhënave Personale dhe/ose Mjekësore do të kryhet në përputhje të plotë me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale; **8.2.3** Të Dhënat Mjekësore do të përpunohen kryesisht nga Ofertuesi përkatës i Shërbimit Shëndetësor, i cili do të regjistrojë vetëm të dhënat e nevojshme mjekësore dhe do të krijojë një kartelë personale për çdo pacient, e cila do të ruhet në sistemin **TeleShëndet** për periudhat e përcaktuara në Kapitullin III (Ruajtja e të Dhënave Personale) të Udhëzimit Nr. 2, datë 30.04.2025, të Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale "Për përpunimin e të dhënave personale në sektorin e shëndetësisë" ("Udhëzimi Nr. 2"); **8.2.4** Të Dhënat Mjekësore mund të përfshijnë, por nuk kufizohen vetëm në, historikun mjekësor, gjendjen aktuale shëndetësore të Klientit dhe/ose anëtarëve të familjes (plani familjar); **8.2.5** Përpunimi i të Dhënave Personale dhe Mjekësore do të kryhet vetëm për qëllimin e ofrimit të Shërbimeve të Telemedicinës nga Ofertuesit, këshillimi i të cilëve mund të përfshijë, por nuk kufizohet vetëm në mjekësinë parandaluese, diagnostikimin shëndetësor, ofrimin e kujdesit shëndetësor, trajtimin dhe menaxhimin e shërbimeve shëndetësore; **8.2.6** **TeleShëndet** do të ruajë dhe mbajë të Dhënat Personale dhe Mjekësore në një bazë të dhënash elektronike të sigurt dhe të dedikuar, në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, siç përcaktohet, ndër të tjera, në nën-pikën 8.2.3 më sipër. Për këtë qëllim, **TeleShëndet** garanton një sistem të sigurt për mbledhjen dhe përpunimin e të Dhënave Mjekësore; **8.2.7** Me iniciativën e **TeleShëndet** dhe/ose me kërkesën e Klientit, **TeleShëndet** do të bllokojë, korrigjojë ose fshijë të Dhënat Personale dhe/ose Mjekësore nëse ato rezultojnë të pasakta, të rreme, të paplota dhe/ose janë përpunuar në kundërshtim me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. **8.3** Pa paragjykur dispozitat e këtyre Kushteve të Shërbimit dhe/ose Legjislacionit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Klienti gëzon gjithashtu të drejtat e mëposhtme: **8.3.1** Të marrë një kopje të të Dhënave të tij/saj Personale dhe Mjekësore që mbahen nga **TeleShëndet**; **8.3.2** Të kërkojë akses dhe/ose korrigjim, bllokim ose fshirje të të Dhënave të tij/saj Personale dhe/ose Mjekësore, të tërheqë pëlqimin për përpunim të mëtejshëm dhe/ose të kërkojë kufizim ose kundërshtim të përpunimit të tyre të mëtejshëm. Për këtë qëllim, **TeleShëndet** do t'i përgjigjet dhe trajtojë kërkesat e Klientit brenda tridhjetë (30) ditëve kalendrike, sipas parashikimeve të Legjislacionit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Klienti do të paraqesë kërkesa në formën e specifikuar në Nenin 13 të këtyre Kushteve të Shërbimit. **8.4** Klienti jep pëlqimin e tij/saj që **TeleShëndet** të transferojë të Dhënat e tij/saj Personale dhe Mjekësore te palë të treta, brenda dhe/ose jashtë Shqipërisë, në masën që është e nevojshme për përmbushjen e duhur të Shërbimeve të Telemedicinës, por në çdo rast, në përputhje me, por pa u kufizuar vetëm në, Nenin 7 të Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Udhëzimin Nr. 2 të Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave. **8.5** Dispozitat e këtij Neni 8 të Kushteve të Shërbimit do të lexohen dhe interpretohen në përputhje me Legjislacionin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe për çdo çështje që nuk mbulohet këtu, do të zbatohen dispozitat e këtij

provided by the Client, in accordance with applicable Albanian legislation, including but not limited to the Personal Data Protection Legislation. 4.2 During the Duration of these Terms of Service, the Client shall: 4.2.1 submit to TeleShëndet, or to the designated Third Party Administrator (TPA), the required registration information; 4.2.2 make all applicable payments to TeleShëndet; 4.2.3 use the Telemedicine Services in accordance with these Terms of Service.

5. PRICE AND PAYMENT

5.1 The Client shall pay the Fee for the use of the Telemedicine Services, either directly or as included free of charge through insurance products provided by SIGAL. 5.2 Any payment not received by TeleShëndet, or its designated TPA, on or before the due date shall result in the immediate suspension of the Telemedicine Services. 5.3 SIGAL reserves the right to change the Fee for any future Effective Period, by providing the Client with written notice at least ten (10) days prior to the end of the relevant Effective Period. 5.4 Except as otherwise provided by these Terms of Service, the Client acknowledges and agrees that the amounts paid to SIGAL, as determined by the latter, are non-refundable and not subject to set-off, deduction, or any other claim.

6. DURATION AND TERMINATION

6.1 Unless otherwise specified in these Terms of Service, they shall remain in force for a period of one (1) year, until the expiration date of the relevant insurance policy, and shall be renewed, actively/automatically, for additional one (1) year periods on each anniversary of the Effective Date. 6.2 Each party may terminate these Terms of Service at any time, by providing the other party with written notice at least thirty (30) days in advance. In the event of early termination of these Terms of Service, for any reason not related to the actions and/or omissions of TeleShëndet, the provisions of paragraph 5.4 of Article 5 above shall apply.

7. INTELLECTUAL PROPERTY

7.1 All rights to product names, company names, trade names, logos, slogans, product packaging, and designs of the Telemedicine Services—whether or not presented in capital letters or with trademark symbols—belong exclusively to TeleShëndet or its licensors and are protected from reproduction, imitation, dilution, or misleading/confusing use, in accordance with national and international laws on industrial property and copyright. 7.2 The use or misuse of these trademarks or any related materials, except as expressly authorized herein, is strictly prohibited. Nothing stated or implied in the Telemedicine Services grants the Client any license or right under the patents or trademarks of TeleShëndet, its affiliates, or any third party. 7.3 The Client shall not publish, reproduce, distribute, display, perform, edit, adapt, modify, or otherwise exploit any part of the Telemedicine Services without the prior written consent of TeleShëndet.

8. DATA PROTECTION

8.1 The Client acknowledges, understands, and agrees that, for the purpose of receiving Telemedicine Services, he/she shall provide his/her personal data as well as Medical Data to the relevant Healthcare Provider. The Client acknowledges, understands, and agrees that the processing of his/her personal data is voluntary; however, such processing shall also be carried out in accordance with the provisions of the Personal Data Protection Legislation, which sets forth the obligations of the data controller regarding data reporting and retention. TeleShëndet shall act as the data controller of the personal data, which shall be processed by the Healthcare Providers and other administrative personnel of TeleShëndet. 8.2 In addition to what is provided in paragraph 8.1 above, the Client acknowledges, understands, and agrees to the following: 8.2.1 Telemedicine Services involve the electronic communication of the Client's personal and Medical Data; 8.2.2 The processing (including but not limited to collection, organization, storage, transmission, etc.) of personal and/or Medical Data shall be carried out in full compliance with the Personal Data Protection Legislation; 8.2.3 Medical Data shall primarily be processed by the relevant Healthcare Provider, who will record only the necessary Medical Data and create a personal file for each patient, which will be stored in the TeleShëndet system for the periods defined in Chapter III (Retention of Personal Data) of Instruction No. 2 dated on 30.04.2025, of the Commissioner for Personal Data Protection "On the processing of personal data in the healthcare sector" (hereinafter referred to as "Instruction No. 2"); 8.2.4 Medical Data may include, but are not limited to, medical history, current health condition of the Client and/or his/her family members (family plan), etc.; 8.2.5 The processing of personal and Medical Data shall be carried out solely for the purpose of providing Telemedicine Services by the Healthcare Providers, whose advice may include, but is not limited to, preventive medicine, health diagnostics, delivery of healthcare, treatment, and management of healthcare services; 8.2.6 TeleShëndet shall store and retain personal and Medical Data in a secure and dedicated electronic database, in compliance with the provisions of the Personal Data Protection Legislation, as defined, among others, in subparagraph 8.2.3 above. For this purpose, TeleShëndet guarantees a secure system for the collection and processing of Medical Data; 8.2.7 Upon the initiative of TeleShëndet and/or at the Client's request, TeleShëndet shall block, rectify, or delete personal and/or Medical Data if such data are found to be inaccurate, false, incomplete, and/or have been processed in violation of the provisions of the Personal Data Protection Legislation. 8.3 Without prejudice to the provisions of these Terms of Service and/or the Personal Data Protection Legislation, the Client shall also enjoy the following rights: 8.3.1 To obtain a copy of his/her personal and Medical Data retained by TeleShëndet; 8.3.2 To request access to and/or rectification, blocking, or deletion of his/her personal and/or Medical Data, to withdraw consent for further processing of such data, and/or to request the restriction or object to their further processing. For this purpose, TeleShëndet shall respond to and address the Client's requests within thirty (30) calendar days, as provided by the Personal Data Protection Legislation. The Client shall submit such requests in the form specified in Article 13 of these Terms of Service. 8.4 The Client gives his/her consent to TeleShëndet for the transfer of his/her personal and Medical Data to third parties, within and/or outside of Albania, to the extent necessary for the proper fulfillment of Telemedicine Services, but in any case, in accordance with, but not limited to, Article

legjislacioni. Këto Kushte të Shërbimit nuk kanë për qëllim të kufizojnë dhe/ose të zvogëlojnë të drejtat e Klientit si subjekt i të dhënave, as detyrimet e **TeleShëndet** si kontrollues i të dhënave për sa i përket përpunimit të të Dhënave Personale dhe/ose Mjekësore, por kanë për qëllim të sigurojnë dhe konfirmojnë angazhimin e **TeleShëndet** për të vepruar, në çdo kohë, në përputhje të plotë me Legjislacionin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

9 – DEKLARATA DHE GARANCITË

9.1 TeleShëndet deklaron dhe garanton para Klientit se do të respektojë dhe veprojë në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi për çdo informacion mjekësor personal të dhënë nga Klienti. **9.2 TeleShëndet** nuk jep garanci, deklarata ose sigurime, të shprehura apo të nënkuptuara, lidhur me kualifikimet profesionale, ekspertizën, cilësinë e punës, aftësitë, etj., të Ofertuesve të Shërbimit Shëndetësor dhe/ose për çdo kapacitet/përmbajtje tjetër lidhur me Shërbimet e Telemedicinës të kryera nga ata. **TeleShëndet** nuk mban asnjë përgjegjësi, në asnjë rrethanë, ndaj Klientit dhe/ose çdo personi tjetër për vendimet e marra dhe/ose veprimet e ndërmarra bazuar në këto shërbime. **9.3 TeleShëndet** nuk rekomandon dhe/ose nuk këshillon asnjë Ofertues të caktuar të Shërbimit Shëndetësor të listuar dhe/ose të aksesueshëm përmes platformës së Shërbimeve të Telemedicinës. Klienti pranon dhe pajtohet se Ofertuesit e Shërbimeve janë ofrues të pavarur dhe jo punonjës të **TeleShëndet**. **TeleShëndet** thjesht lehtëson komunikimin midis Ofertuesve dhe Klientit për qëllimin e ofrimit të Shërbimeve të Telemedicinës. **9.4 TeleShëndet** nuk garanton performancë të pandërprerë apo pa gabime të Shërbimeve të Telemedicinës. Të gjitha informacionet, materialet dhe shërbimet ofrohen Klientit “SIC JANË”. **9.5** Përveç rasteve të parashikuara shprehimisht në këto Kushte të Shërbimit, **TeleShëndet** heq dorë nga çdo deklarata dhe garanci, të shprehura ose të nënkuptuara, përfshirë, por jo kufizuar në, garanci lidhur me funksionimin e shërbimit, përshtatshmërinë për një qëllim të caktuar dhe mosshkeljen e të drejtave përkatëse. **9.6** Pa paragjykuar dispozitat e pikave 9.1 deri 9.5 të këtij Neni, Klienti pranon, kupton dhe pajtohet se: **9.6.1** Ofertuesit nuk do të trajtojnë gjendje të rënda dhe/ose emergjencia mjekësore si pjesë e Shërbimeve të Telemedicinës dhe mund t'i rekomandojnë Klientit të vizitojë mjekun e tij/saj primar, specialistët dhe/ose qendrat lokale shëndetësore, nëse e konsiderojnë të nevojshme, sipas gjykimit të tyre të vetëm dhe absolut; **9.6.2** Kur Klienti ka dhënë pëlqim paraprak me shkrim, njëqetë që ofrojnë shërbimet sipas Shërbimeve të Telemedicinës do të mbështesin vazhdimësinë e kujdesit shëndetësor; **9.6.3** Ai/Ajo është i vetëdijshëm për rreziqet e mundshme që lidhen me Shërbimet e Telemedicinës, përfshirë por pa u kufizuar në: (i) vonesa në vlerësimin mjekësor dhe konsultë ose trajtim që mund të ndodhin si rezultat i mangësisë ose dështimeve të pajisjeve, duke përfshirë cilësinë e dobët të videos dhe të dhënave; (ii) dështimi i protokolleve të sigurisë mund të shkaktojë shkelje të konfidencialitetit të të Dhënave Mjekësore; (iii) mungesa e aksesit në të Dhëna Mjekësore të plota mund të rezultojë në reagime alergjike të rënda ose pasoja të tjera negative. **9.7** Çdo palë deklaron dhe garanton para palës tjetër se: **9.7.1** ajo ka të drejtën, fuqinë dhe autoritetin e plotë për të hyrë dhe vepruar në përputhje me këto Kushte të Shërbimit; dhe **9.7.2** këto Kushte përbëjnë një detyrim të vlefshëm dhe të detyrueshëm për palën përkatëse, të zbatueshme kundrejt saj në përputhje me dispozitat në fuqi, me përjashtim të ligjeve të zbatueshme për falimentimin, papagueshmërinë, riorganizimin dhe çdo ligj tjetër që prek të drejtat e kreditorëve në përgjithësi.

10 – SJELLJE E NDALUAR

10.1 Klienti nuk duhet të aksesojë ose përdorë dhe/ose të përpiqet të aksesojë ose përdorë Shërbimet e Telemedicinës, dhe as të ndërmarrë ndonjë veprim që bie në kundërshtim me dispozitat e këtyre Kushteve të Shërbimit dhe/ose në ndonjë mënyrë që mund të dëmtojë **TeleShëndet** dhe/ose ndonjë palë të tretë, të ndërhyjë në funksionimin e Shërbimeve të Telemedicinës dhe/ose t'i përdorë Shërbimet në kundërshtim me legjislacionin shqiptar në fuqi. Konkretisht, por pa u kufizuar vetëm në këto raste, Klienti nuk duhet të: **10.1.1** Regjistrojë Ofertuesin e Shërbimit Shëndetësor gjatë ofrimit të Shërbimeve të Telemedicinës pa pëlqimin paraprak të tij; **10.1.2** Transmetojë çdo mesazh dhe/ose informacion me emër të remë; **10.1.3** Ndërpresë ose të përpiqet të ndërpresë funksionimin e Shërbimeve të Telemedicinës në çfarëdo forme; **10.1.4** Përdorë Shërbimet në një mënyrë që mund t'i dëmtojë, ndërpresë dhe/ose dëmtojë ato; **10.1.5** Fitojë ose të përpiqet të fitojë akses të paautorizuar në çdo informacion; **10.1.6** Sigurojë informacion të remë, të pasaktë, të vjetruar, të paplotë, të paligjshëm, shpifës, mashtroes, ngacmues, kërcënues ose përmbajtje që nxit urrejtje; **10.1.7** Përdorë ndonjë pajisje dhe/ose softuer kompjuterik për të ndërhyrë ose për të përpjekur të ndërhyjë në funksionimin normal të Shërbimeve të Telemedicinës dhe/ose çdo aktiviteti të kryer në kuadër të tyre dhe/ose të përpiqet të eksplorojë, skanojë, testojë dobësitë dhe/ose të shkelë sigurinë e ndonjë sistemi të **TeleShëndet**; **10.1.8** Kryejë çdo sjellje që kufizon dhe/ose pengon ndonjë person nga përdorimi i Shërbimeve të Telemedicinës ose që, sipas gjykimit të vetëm të **TeleShëndet**, ekspozon **TeleShëndet** dhe/ose ndonjë përdorues, filial dhe/ose palë të tretë ndaj çdo përgjegjësie ose dëmi të çfarëdo lloji. **10.2** Në përputhje me pikën 10.1 më sipër, **TeleShëndet** mund të pezullojë ose ndërpresë aksesin në Shërbimet e Telemedicinës për çdo arsye, në çdo kohë, pa njoftim paraprak. Në raste të tilla, zbatohen dispozitat e pikës 5.4 të Nenit 5.

11 – KUFIZIMI I PËRGJEGJËSISË

11.1 Në masën që lejohet nga ligji i zbatueshëm, asnjë palë nuk do të jetë përgjegjëse ndaj palës tjetër dhe/ose ndonjë palë të tretë për humbje, dëme ose shpenzime të tërthorta, speciale, indirekte, të rastësishme, ndëshkuese ose shembullore që burojnë ose lidhen me këto Kushte të Shërbimit dhe/ose Shërbimet e Telemedicinës. **11.2** Klienti pranon dhe pajtohet që përgjegjësia totale e **TeleShëndet** ndaj tij për çdo dëm, humbje, pagesë, shpenzim dhe/ose detyrim që buron ose lidhet me këto Kushte dhe/ose Shërbimet e Telemedicinës nuk do të tejkalojë vlerën e Tarifës së paguar nga Klienti për një (1) Periudhë Vlefshmërie para ndodhjes së dëmit, humbjes, pagesës, shpenzimit dhe/ose detyrimit përkatës. **11.3** As **TeleShëndet**, as licencuesit, furnitorët dhe/ose palët e treta që promovojnë Shërbimet e Telemedicinës nuk do të jenë përgjegjës për ndonjë këshillë profesionale të marrë nga Klienti nga Ofertuesi ose çdo informacion të marrë përmes Shërbimeve të Telemedicinës. Klienti pranon, kupton dhe pajtohet që mbështetja në këshillë dhe/ose informacionin e dhënë nga Ofertuesi përmes Shërbimeve të

7 of the Law on Personal Data Protection and Instruction No. 2 of the Commissioner for Data Protection. 8.5 The provisions of this Article 8 of the Terms of Service shall be read and interpreted in accordance with the Personal Data Protection Legislation, and for any issue not addressed herein, the provisions of said legislation shall apply. These Terms of Service are not intended to limit and/or reduce the rights of the Client as a data subject, nor to limit and/or reduce the obligations of TeleShëndet as a data controller in relation to the processing of personal and/or Medical Data, but rather aim to ensure and confirm TeleShëndet's commitment to act, at all times, in compliance with the Personal Data Protection Legislation.

9. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES

9.1 Teleshendet represents and warrants to the Client that it will comply with and act in accordance with the applicable Albanian legislation regarding any personal medical information provided by the Client to Teleshendet; 9.2 Teleshendet makes no warranties, representations, or assurances, whether express or implied, regarding the professional qualifications, expertise, quality of work, skills, etc., of the Healthcare Providers and/or regarding any other capacity/content related to the Telemedicine Services performed by the Healthcare Providers. Teleshendet shall not be liable, under any circumstances, to the Client and/or any other person for decisions made and/or actions taken based on what is provided herein; 9.3 Teleshendet does not advise and/or recommend any particular Healthcare Provider listed and/or accessible through the Telemedicine Services platform. The Client acknowledges and agrees that the Healthcare Providers offering the Telemedicine Services are independent healthcare service providers and not employees of Teleshendet. Teleshendet merely facilitates communication between Healthcare Providers and the Client through the Teleshendet platform for the purpose of providing Telemedicine Services; 9.4 Teleshendet does not guarantee uninterrupted or error-free performance or delivery of the Telemedicine Services. All information, materials, and services are provided to the Client “AS IS”; 9.5 Except as expressly provided in these Terms of Service, Teleshendet disclaims all representations and warranties, express or implied, including but not limited to warranties regarding the operation of the service, its fitness for a particular purpose, and non-infringement of relevant rights. 9.6 Without prejudice to the provisions of paragraphs 9.1 to 9.5 of this Article 9, the Client acknowledges, understands, and agrees that: 9.6.1 Healthcare Providers will not treat serious conditions and/or medical emergencies as part of the Telemedicine Services and may recommend that the Client visit his/her primary healthcare physician, specialists, and/or local healthcare centers, if deemed necessary, at their sole and absolute discretion; 9.6.2 where the Client has given prior written consent, doctors providing services under the Telemedicine Services will support the continuity of healthcare; 9.6.3 he/she is aware of the potential risks associated with Telemedicine Services, including but not limited to: (i) delays in medical assessment and consultation or treatment that may occur as a result of equipment deficiencies or failures, which may include poor video and data quality; (ii) security protocols may fail, causing a breach of the confidentiality of Medical Data; (iii) lack of access to complete Medical Data may result in severe allergic reactions or other negative outcomes. 9.7 Each party represents and warrants to the other party that: 9.7.1 it has the full right, power, and authority to enter into and act in accordance with these Terms of Service; and 9.7.2 these Terms of Service constitute a valid and binding obligation of such party, enforceable against it in accordance with the applicable provisions, subject to applicable laws relating to bankruptcy, insolvency, reorganization, and any other laws affecting creditors' rights generally.

10. PROHIBITED CONDUCT

10.1 The Client shall not access or use and/or attempt to access or use the Telemedicine Services, nor undertake any action in violation of the provisions of these Terms of Service and/or in any way that may harm Teleshëndet and/or any third party, interfere with the operation of the Telemedicine Services, and/or use the Telemedicine Services in violation of the applicable Albanian legislation. Specifically, but not limited to, the Client shall not: 10.1.1 Record the Healthcare Provider during the provision of Telemedicine Services without their prior consent; 10.1.2 Transmit any message and/or information under a false name; 10.1.3 Disrupt or attempt to disrupt the operation of the Telemedicine Services in any way; 10.1.4 Use the Telemedicine Services in a manner that may damage, interrupt, and/or impair them; 10.1.5 Gain, or attempt to gain, unauthorized access to any information; 10.1.6 Provide false, inaccurate, outdated, incomplete, unlawful, defamatory, fraudulent, harassing, threatening, or hate content information; 10.1.7 Use any device and/or computer software to interfere or attempt to interfere with the normal operation of the Telemedicine Services and/or any activity carried out in the framework of the Telemedicine Services and/or attempt to investigate, scan, test vulnerabilities and/or breach the security of any Teleshëndet system; 10.1.8 Engage in any behavior that restricts and/or prohibits any person from using the Telemedicine Services, or which, in Teleshëndet's sole judgment, exposes Teleshëndet and/or any of its users, affiliates, and/or third parties to any liability or damages of any kind. 10.2 In accordance with Clause 10.1 above, Teleshëndet may suspend or terminate access to the Telemedicine Services for any reason, at any time, without prior notice. In such cases, the provisions of Clause 5.4 of Article 5 shall apply. 11-

11. LIMITATION OF LIABILITY

11.1 To the extent permitted by applicable law, no party shall be liable to the other party and/or any third party for any consequential, special, indirect, incidental, punitive, or exemplary losses, damages, or expenses arising from or related to these Terms of Service and/or the Telemedicine Services. 11.2 The Client acknowledges and agrees that Teleshëndet's total liability to the Client for any damage, loss, fee, payment, expense, and/or liability arising from or related to these Terms of Service and/or the Telemedicine Services shall not exceed the value of the Fee paid by the Client for one (1) Effective Period prior to the occurrence of the respective damages, losses, fees, payments, expenses, and/or liabilities. 11.3 Neither Teleshëndet nor any of its licensors, suppliers, and/or third parties promoting the Telemedicine Services shall be liable for any professional advice received by the Client from the Healthcare Provider

Telemedicinës bëhet vetëm me përgjegjësinë e tij/saj dhe ai/ajo merr përgjegjësinë e plotë për të gjitha rreziqet që lidhen me të. **11.4 TeleShëndet**, licencuesit, furnitorët dhe/ose palët e treta që promovojnë Shërbimet e Telemedicinës heqin dorë në mënyrë të shprehur nga çdo përgjegjësi që rrjedh nga ofrimi i Shërbimeve të Telemedicinës, përfshirë, por pa u kufizuar në, përgjegjësinë për ndonjë keqpraktikë të Ofertuesve të Shërbimit Shëndetësor.

12 – DËMSPËRBLIMI

12.1 Çdo palë (më tej “Pala që Dëmshpërblen”) pranon të mbrojë, dëmshpërblejë dhe mbajë të padëmtuar palën tjetër dhe pronarët, drejtuesit, administratorët, punonjësit, kontraktorët, përfaqësuesit, agjentët dhe filialet e saj (së bashku “Palët e Dëmshpërblësve”) nga çdo pretendim i palëve të treta që lind nga dhe/ose lidhet me çdo shkelje të këtyre Kushteve të Shërbimit nga Pala që Dëmshpërblen, përfshirë, pa kufizim, çdo shkelje të deklaratave, garancive, marrëveshjeve ose detyrimeve sipas këtyre Kushteve. **12.2** Pala e Dëmshpërblësve do të njoftojë menjëherë me shkrim Palën që Dëmshpërblen për çdo pretendim dhe do të bashkëpunojë në mënyrë të arsyeshme në mbrojtjen e një pretendimi të tillë.

13 – NJOFTIMET

13.1 Të gjitha njoftimet dhe komunikimet e tjera të kërkuara dhe/ose të parashikuara sipas këtyre Kushteve të Shërbimit do të jenë me shkrim. **13.2** Në përputhje me pikën 13.1, njoftimet dhe komunikimet do të dorëzohen si më poshtë: **13.2.1** Për **TeleShëndet**: Adresa: SIGAL Business Center, Bulevardi “Zogu I”, Nr. 1, Tiranë, Email: info@teleshendet.al **13.2.2** Për Klientin: Në adresën e specifikuar në Deklaratën Paraprake të Pëlqimit të bashkëlidhur me këto Kushte të Shërbimit.

14 – ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE

14.1 Përveç rasteve të parashikuara ndryshe, **TeleShëndet** dhe Klienti bien dakord të zgjidhin çdo mosmarrëveshje që lind nga ose lidhet me dispozitat e këtyre Kushteve të Shërbimit dhe/ose Shërbimet e Telemedicinës, sipas dispozitave të mëposhtme: **14.1.1** Zgjidhja Miqësore: Të gjitha mosmarrëveshjet fillimisht do t’u paraqiten përfaqësuesve të autorizuar të palëve për diskutim dhe zgjidhje (“Zgjidhja Miqësore”); **14.1.2** Gjykata Kompetente: Nëse nuk arrihet Zgjidhja Miqësore brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve kalendrike nga data e kërkesës së parë nga secila palë, atëherë secila palë mund ta referojë mosmarrëveshjen në Gjykatën e Rrethit Gjyqësor Tiranë. **14.2** Këto Kushte të Shërbimit do të qeverisen dhe interpretohen në përputhje me ligjet e Republikës së Shqipërisë. **14.3** Secila palë pranon dhe pajtohet që një shkelje e këtyre Kushteve mund t’i shkaktojë dëm të pariparueshëm palës tjetër, për të cilin dëmet monetare mund të jenë të vështira për t’u përcaktuar ose një mjet i pamjaftueshëm. Prandaj, secila palë ka të drejtë të kërkojë masë sigurimi për çdo shkelje të këtyre Kushteve, në përputhje me ligjin shqiptar në fuqi. **14.4** Të drejtat dhe mjetet juridike të parashikuara në këto Kushte të Shërbimit janë kumulative dhe të njëkohshme, dhe mund të ushtrohen veçmas, njëra pas tjetrës ose së bashku.

15 – DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

15.1 Këto Kushte të Shërbimit përbëjnë marrëveshjen e plotë midis **TeleShëndet** dhe Klientit dhe zëvendësojnë çdo marrëveshje ose rregullim të mëparshëm, me shkrim dhe/ose gojarisht, midis tyre. **15.2** Heqja dorë nga ndonjë shkelje e ndonjë dispozite të këtyre Kushteve nga secila palë nuk do të interpretohet si heqje dorë nga ndonjë shkelje e mëvonshme e së njëjtës ose ndonjë dispozite tjetër. **15.3** Pavlefshmëria e ndonjë dispozite të këtyre Kushteve nuk ndikon në vlefshmërinë e dispozitave të mbetura. Të gjitha anekset, shtojcat dhe listat bashkëlidhur me këto Kushte konsiderohen të sakta dhe janë pjesë përbërëse e tyre. **15.4** Këto Kushte të Shërbimit do të jenë të detyrueshme për **TeleShëndet** dhe Klientin, si dhe pasardhësit dhe përfaqësuesit e tyre ligjorë. Këto nuk krijojnë asnjë të drejtë, mjet juridik ose pretendim për ndonjë person tjetër përveç **TeleShëndet** dhe/ose Klientit. **15.5** Këto Kushte nuk krijojnë një ortakëri të thjeshtë, sipërmarrje të përbashkët ose ndonjë marrëdhënie tjetër formale biznesi dhe/ose entitet, as një detyrim për të formuar një marrëdhënie ose entitet të tillë. Secila palë vepron si një entitet i pavarur dhe asnjëra palë nuk ka autoritet të lidhë palën tjetër në këtë drejtim. **15.6** Pa paragjykuar pikën 5.3 të Nenit 5 të këtyre Kushteve, **TeleShëndet** rezervon të drejtën të ndryshojë dispozitat e këtyre Kushteve për çdo Periudhë të ardhshme Vlefshmërie, me njoftim me shkrim drejtuar Klientit të paktën tridhjetë (30) ditë para përfundimit të Periudhës përkatëse. **15.7** Këto Kushte të Shërbimit hartohen në 2 (dy) kopje, një (1) për secilën palë, në gjuhën shqipe dhe angleze.

or any information obtained through the Telemedicine Services. The Client acknowledges, understands, and agrees that reliance on the Healthcare Provider’s advice and/or information provided through the Telemedicine Services is solely at their own risk and assumes full responsibility for all associated risks. **11.4** TeleShëndet, its licensors, suppliers, and/or any third parties promoting the Telemedicine Services expressly disclaim any liability arising from the provision of the Telemedicine Services, including but not limited to, liability for any malpractice by the Healthcare Providers.

12. INDEMNIFICATION

12.1 Each party (hereinafter referred to as the “Indemnifying Party”) agrees to defend, indemnify, and hold harmless the other party and its owners, officers, directors, employees, contractors, representatives, agents, and affiliates (collectively referred to as the “Indemnified Parties” and individually as the “Indemnified Party”) from any third-party claims arising from and/or related to any breach of these Terms of Service by the Indemnified Party, including, without limitation, breach of any representation, warranty, agreement, or obligation under these Terms of Service. **12.2** The Indemnified Party shall promptly notify the Indemnifying Party in writing of any claim and shall reasonably cooperate with the Indemnifying Party in the defense of such claim.

13. NOTICES

13.1 All notices and other communications required and/or provided under these Terms of Service shall be in writing. **13.2** In accordance with paragraph 13.1 above, notices and communications shall be delivered as follows: **13.2.1** For Teleshendet: Address: SIGAL Business Center, Zog I Boulevard, No. 1, Tirana Email: info@teleshendet.al **13.2.2** For the Client: At the address specified in the Prior Consent Declaration, attached to these Terms of Service.

14. DISPUTE RESOLUTION

14.1 Except as otherwise provided in these Terms of Service, Teleshendet and the Client agree to resolve any disputes arising from or related to the provisions of these Terms of Service and/or the Telemedicine Services, according to the following provisions: **14.1.1** Amicable Settlement: All disputes shall initially be presented to authorized representatives of the parties for discussion and resolution (“Amicable Settlement”); **14.1.2** Competent Court: If no Amicable Settlement is reached within fifteen (15) calendar days from the date of the first request by either party, then either party may refer the dispute to the Tirana District Court. **14.2** These Terms of Service shall be governed and interpreted in accordance with the laws of Albania. **14.3** Each party acknowledges and agrees that a breach of these Terms of Service may cause irreparable harm to the other party, for which monetary damages may be difficult to determine or an inadequate remedy. Therefore, each party shall be entitled to seek injunctive relief for any breach of these Terms of Service, in accordance with the applicable Albanian legislation. **14.4** The rights and legal remedies provided in these Terms of Service are cumulative and concurrent, and may be exercised separately, successively, or jointly.

15. MISCELLANEOUS

15.1 These Terms of Service constitute the entire agreement between Teleshendet and the Client and supersede any prior written and/or oral agreements or arrangements between them. **15.2** No waiver of any breach of any provision of these Terms of Service by either party shall be interpreted as a waiver of any subsequent breach of the same or any other provision. **15.3** The invalidity of any provision of these Terms of Service shall not affect the enforceability of the remaining provisions. All annexes, appendices, and schedules to these Terms of Service are true, accurate, and incorporated herein by reference, forming an integral part of these Terms of Service. **15.4** These Terms of Service shall be binding upon, effective for, and enforceable by Teleshendet and the Client, as well as their successors and assigns. These Terms shall not be construed to give any other person, besides Teleshendet and/or the Client, any legal or similar rights, remedies, or claims under or related to them. **15.5** These Terms of Service do not create a simple partnership, joint venture, or any other formal business relationship and/or entity, nor an obligation to form such a relationship or entity. Each party acts as an independent entity and neither shall act as an agent of the other for any purpose, nor has authority to bind the other party in this regard. **15.6** Without prejudice to paragraph 5.3 of Article 5 of these Terms of Service, Teleshendet reserves the right to amend the provisions herein for any future Effective Period, upon written notice to the Client at least thirty (30) days before the end of the applicable Effective Period. **15.7** These Terms of Service are drafted in 2 (two) copies, one (1) for each party, in the Albanian and English languages.