Politika e Privatësisë

Versioni 1 · Në fuqi nga 2026-11-07 · Gjuha Shqip · ID e versionit cmw6x35yl000101nxvfzgl46o · sha256:49f098a35e4c

1. Kush jemi

Kjo politikë shpjegon si përpunohen të dhënat personale kur përdorni aplikacionin Asistenca24, faqen asistenca24.com dhe shërbimet e asistencës rrugore.

Kontrollues i të dhënave është 24ASISTENCA Sh.P.K (NUI: 70742063, numri fiskal: 600565107), që ofron markën Asistenca24, adresa: 28 Nëntori, Fushë Kosovë 11000, Kosovë.

Për çdo pyetje mbi privatësinë na shkruani në privacy@apsh.al.

2. Të dhënat që përpunojmë

Llogaria dhe kontakti	emri dhe mbiemri ose emri i biznesit, email-i, numri i telefonit, numri alternativ, qyteti dhe adresa.
Identifikimi për kontratë	numri personal ose identifikuesi i biznesit dhe lloji i klientit (person fizik ose biznes).
Automjeti	targa, numri i shasisë (VIN), marka, modeli, viti i prodhimit dhe kilometrat.
Vendndodhja	koordinatat e pajisjes, vetëm kur dërgoni një kërkesë për asistencë dhe e lejoni vetë. Aplikacioni nuk e ndjek vendndodhjen në sfond dhe funksionon edhe pa të.
Kërkesat për asistencë	lloji i problemit, shënimi juaj, automjeti, vendndodhja e dërguar, statusi, oraret dhe zyra ose stafi që e trajton kërkesën.
Blerjet dhe kontratat	paketa, çmimi, mënyra e pagesës, statusi i porosisë, datat e abonimit, pranimi i dokumenteve ligjore dhe kontrata në PDF.
Hyrja në llogari	kodet njëpërdorimshe ruhen vetëm në formë të koduar (hash), ndërsa token-i i hyrjes ruhet në hapësirën e sigurt të pajisjes suaj.
Të dhëna teknike	regjistrat e serverit përmbajnë adresën IP, llojin e shfletuesit ose pajisjes, faqen e kërkuar dhe kohën.

Pagesat në faqe trajtohen nga POK. Ne nuk i ruajmë të dhënat e kartës suaj.

Aplikacioni dhe faqja nuk përdorin mjete analitike ose reklamuese të palëve të treta.

3. Pse i përpunojmë dhe baza ligjore

Përmbushja e kontratës	krijimi i llogarisë, aktivizimi i paketës, ofrimi i asistencës dhe komunikimi me ju për shërbimin.
Detyrim ligjor	ruajtja e kontratave dhe e të dhënave të blerjeve kur e kërkon ligji.
Interes i ligjshëm	siguria e llogarive, parandalimi i abuzimeve dhe zgjidhja e problemeve teknike.
Pëlqimi	vendndodhja e pajisjes. Mund ta tërhiqni në çdo kohë nga cilësimet e pajisjes, pa ndikuar në përpunimin e mëparshëm.

Dërgojmë vetëm email-e të nevojshme për shërbimin, si kodet e hyrjes dhe kontratat, jo email-e marketingu.

4. Me kë i ndajmë

Nuk i shesim të dhënat tuaja dhe nuk i përdorim për reklama. I ndajmë vetëm kur nevojitet me:

Zyrat dhe stafin e autorizuar	për të shitur paketat dhe për të trajtuar kërkesat për asistencë.
POK	për përpunimin e pagesave në faqe.
Ofruesin e email-it	Resend (SHBA), për dërgimin e email-eve të shërbimit.
Ofruesin e serverëve	Contabo, ku ruhen të dhënat. Vendndodhja e serverit: Francë.
Autoritetet publike	vetëm kur e kërkon ligji.

Dy markat funksionojnë në një platformë të përbashkët, por të dhënat e klientëve mbahen të ndara sipas

markës dhe nuk ndahen për marketing.

5. Sa kohë i ruajmë

I ruajmë të dhënat vetëm për aq kohë sa nevojiten për qëllimet e mësipërme ose sa kërkon ligji:

Llogaria dhe automjetet
: derisa ta mbyllni llogarinë; pas mbylljes fshihen ose anonimizohen brenda 30 ditëve.

Kërkesat për asistencë dhe vendndodhja
: 3 vjet pas kërkesës.

Blerjet dhe kontratat
: 10 vjet, siç e kërkojnë ligjet tatimore dhe të kontabilitetit.

Regjistrat e serverit
: 30 ditë.

6. Siguria

Përdorim lidhje të koduara (HTTPS), qasje të stafit sipas roleve, ruajtje të koduar të kodeve të hyrjes dhe bazë të dhënash që nuk është e hapur në internet. Kontratat ruhen në hapësirë private dhe jepen vetëm përmes qasjes së autorizuar. Asnjë sistem nuk është plotësisht i sigurt, prandaj na njoftoni nëse dyshoni për përdorim të paautorizuar të llogarisë suaj.

7. Të drejtat tuaja

Sipas Ligjit Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale të Republikës së Kosovës keni të drejtë të:

- kërkoni qasje në të dhënat tuaja dhe një kopje të tyre
- korrigjoni të dhënat e pasakta
- kërkoni fshirjen e të dhënave
- kërkoni kufizimin e përpunimit ose t'i kundërshtoni atë
- kërkoni transferimin e të dhënave që na keni dhënë
- tërhiqni pëlqimin në çdo kohë

Keni gjithashtu të drejtë të paraqisni ankesë te Agjencia për Informim dhe Privatësi e Kosovës.

8. Si të kërkoni fshirjen e llogarisë

Mund ta nisni fshirjen e llogarisë drejtpërdrejt në aplikacion:

Në aplikacion
: hapni Profili “Fshi llogarinë”, lexoni çfarë fshihet dhe çfarë ruhet, dhe konfirmoni. Pas konfirmimit dilni automatikisht nga aplikacioni.

Me email
: nëse nuk keni më qasje në aplikacion, shkruani në privacy@apsh.al nga adresa e llogarisë suaj. Për sigurinë tuaj mund t'ju kërkojmë të konfirmoni se llogaria është e juaja.

E përfundojmë kërkesën brenda 30 ditëve. Fshihen emri, të dhënat e kontaktit dhe identifikimit, të dhënat e automjeteve, shënimet dhe vendndodhjet e kërkesave për asistencë, dhe abonimet aktive anulohen.

Pasi të përfundojë fshirja, nuk do të keni më qasje në aplikacion. Të dhënat që ligji na detyron t'i ruajmë, si kontratat dhe blerjet, mbahen deri në përfundim të afatit ligjor dhe nuk përdoren për qëllime të tjera.

9. Ndryshimet e kësaj politike

Versioni në fuqi publikohet gjithmonë në https://asistenca24.com/legal/xk-privacy-policy, së bashku me datën e hyrjes në fuqi. Për ndryshime të rëndësishme ju njoftojmë në aplikacion ose me email.