

Zona: _____

Kategoria: Të tjerë

KONTRATË PAJTIMI

Për ofrimin e shërbimeve të Komunikimeve Elektronike në Republikën e Shqipërisë dhe ofrimin e Shërbimeve të tjera Mbështetëse.

NR. _____ DATË: _____

FAMILJARE <input type="checkbox"/>	PERSON FIZIK / JURIDIK <input type="checkbox"/>
TË DHËNAT E PAJTIMITARIT Emër _____ Mbiemër _____ Datëlindja ____ / ____ / ____ Numri personal i ID _____ Nënshtetësia _____ Vendlindja _____ Adresa e aktivizimit të shërbimit _____ Numri i celularit _____ Numri i dytë i celularit _____ E-mail _____	TË DHËNAT E PAJTIMITARIT Emri i subjektit _____ NIPT _____ Adresa _____ Administratori _____ Numri personal i ID _____ Personi i Autorizuar _____ Numri personal i ID _____ Adresa e aktivizimit të shërbimit _____ Numri i celularit _____ Numri i dytë i celularit _____ E-mail _____

DIGICOM sh.p.k. të cilit në vijim do t'i referohemi si **Operatori ose Ofruesi i Shërbimit**, me seli në adresën: Rruga "Papa Gjon Pal i II", ABA Business Center, Kati 19, Tiranë, pajisur nga AKEP me Autorizimin

Nr.2014-AP-41768-8-1 datë: 10.11.2014, me NIPT: L420118012R, themeluar më datë: 25.07.2014,

i përfaqësuar nga Z/Znj _____;

dhe Z/Znj _____,

me adresë: _____

me dokument identifikimi Nr. _____, që më poshtë do të quhet **Pajtimtar**.

BAZA LIGJORE**Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:**

- Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.
- Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve", i ndryshuar.
- Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
- Ligjit Nr. 97/2013 Për Mediat Audiovizive në Republikën e Shqipërisë.
- Ligje dhe akte nën-ligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.
- Rregullore Nr. 27 datë 21.09.2012 "Mbi publikimin e informacionit për tarifën dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike" e ndryshuar.
- Rregullore Nr.49/2021 datë 11.03.2021."Rregullore për mbrojtjen e konsumatoreve dhe pajtimtareve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"

Ligji Nr. 10128, datë 11.05.2009 "Për Tregtinë Elektronike"

Përkufizime:

- Kontrata e pajtimtarit midis operatorit, ofruesit të shërbimeve dhe pajtimtarit përmban të gjithë informacionin e kërkuar siç janë termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës; zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, termat specifike të aplikuar për pajtimtarin, duke përfshirë në aneks të veçantë listën e shërbimeve dhe tarifave përkatëse të aplikuar për pajtimtarin si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe/ose pajisjeve fundore të ofruara pajtimtarit.
- Kontratën në largësi: Kontrata në largësi është çdo kontratë për shërbimin, e lidhur ndërmjet operatorit dhe konsumatorit, sipas një skeme organizimi shitjeje në largësi ose ofrim shërbimi nga operatori, i cili, për qëllimet e kontratës, përdor ekskluzivisht një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë, deri në çastin e lidhjes së kontratës dhe përfshirë këtë çast.
- Mjetet i qëndrueshëm: është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit/pajtimtarit apo ofruesit të shërbimit publik të komunikimeve elektronike ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.
- Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP): është organi rregullator në fushën e komunikimeve elektronike dhe të shërbimit postar, i cili mbikëqër kuadrin rregullator të përcaktuar nga ligji 9918/2008, nga ligji për shërbimin postar dhe nga politikat e zhvillimit, të përcaktuara nga Këshilli i Ministrave.
- Shërbimi i aksesit në internet: është shërbimi i komunikimeve elektronike i disponueshëm për publikun që ofron akses në internet, dhe rrjedhimisht lidhje në virtualisht të gjitha pikat fundore të internetit, pavarësisht teknologjisë së rrjetit dhe pajisjes fundore të përdorur.

KUSHTET E KONTRATËS**NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS**

Ofrimi i Shërbimit Internet me bandë të gjerë dhe/ose shërbimit audioviziv të OTT-së, dhe/ose telefonisë fikse dhe/ose shërbimeve të tjera shtesë, nga Operatori Digicom nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në Aneksin 1, sipas kërkesës së Pajtimtarit.

NENI 2. TARIFAT

- Shërbimi dhe tarifata e ofruara nga Digicom dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis Palëve.
- Tarifata e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar dhe sipas kushteve të kësaj Kontrate.

NENI 3. DETYRIMET**3.1. OPERATORI DETYROHET:**

- 3.1.1. Të ofrojë funksionin të vazhdueshëm, me cilësi dhe të sigurt të rrjetit shërbimeve të ofruara 24 orë në ditë, 7 ditë të javës, përveç rasteve të parashikuara në këto Terma të Përgjithshme dhe në rastet e forcave madhore.
- 3.1.2. Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit për Pajtimtarin, sipas afateve të përcaktuara në këtë Kontratë.
- 3.1.3. Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve, llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së Pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë, ose grup Pajtimtarësh të shërbimeve të njëjta. 3.1.4. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Kontratë dhe në Aneksin 3 të saj.
- 3.1.5. Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë Kontratë. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit të Operatorit në numrat e tij të informacionit. Për të shmangur çdo keqkuptim, Digicom nuk do të jetë përgjegjës për mosfunksionimin apo dëmtimin e pajisjeve si rezultat i përdorimit nga Pajtimtari në kundërshtim me instruksionet e dhëna, si rezultat i ndërhyrjeve të paautorizuara të të tretëve, nga luhajtjet e tensionit, apo faktorë të tjerë të jashtëm natyrorë (psh., rrufetë, etj.).

- 3.1.6 Të riparohet me përparësi defektet, për çdo pajtimtar të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi ndryshe dhe ka nevojë për një riparim urgjent. Tarifet e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të operatorit për shërbimin e riparimit të defekteve.
- 3.1.7 Të riaktivizohet shërbimin brenda 24 (njëzetë e katër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, por në çdo rast me kusht që pagesa të jetë kryer përpara përfundimit të Kontratës.
- 3.1.8 Të njoftojë nëpërmjet mjeteve të informimit publik, medias dhe afishimeve pranë Njësisë ankimore të zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të shërbimeve, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendarike, jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.9 Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si p.sh., hapjes së faqeve të ndryshme interneti, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.
- 3.1.10 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve duke i dhënë të drejtën Pajtimtarit për t'u tërhequr pa penalite nga Kontrata nëse nuk është dakord me këto ndryshime.
- 3.1.11 Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj, në format të printuar ose elektronik, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 3.1.12 Operatori me kërkesën e Pajtimtarit duhet të vendosë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm Braille, Large Print ose në format audio, për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre
- a) kontratën që lidhet me pajtimtarin, për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, e cila përmban informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të kësaj rregulloreje;
 - b) aturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.
- 3.1.13. T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të Kontratës dhe të vendos në dispozicion të pajtimtarit të gjithë informacionin e parashikuar në nenin 36, të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, dhe Ligjit nr.107/2015, datë 01.10.2015, "Për identifikimin elektronik dhe dhe shërbimet e besuara" kur kontrata nënshkruhet në largësi, para nënshkrimit të saj. Ky informacion gjendet në një seksion të dedikuar në Website zyrtar të Operatorit në format të shkarkueshëm Operatori do të sigurojë shërbimin deri në shpejtësitë maksimale të paketës së zgjedhur, por jo më pak se pragu i deklaruar në Rregulloren për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe Përdoruesve të Komunikimeve Elektronike të AKEP.
- 3.1.14. T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:
- a) Informacion të plotë dhe të qartë për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale, si zbritjet e tarifave, trafiku i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i internetit, kohën e kryerjes së thirrjeve apo përdorimit të internetit, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalkimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar;
 - b) Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si: kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalkimit të kufizimit, njëësia e matjes për tarifimin (p.sh., sekonda, intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/o peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj;
 - c) Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur;
 - d) Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura.
- 3.1.15. Operatori ofron pajisjen fundore optike për akses në shërbimet e tij nën termat dhe kushtet e rëna dakord në Aneksin 1 të Kontratës, por në çdo rast nuk refuzon lidhjen në rrjet të pajisjeve shtesë që janë në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- 3.1.16. Kushtet e përcaktuara nga Operatori për përdorimin e pajisjeve fundore nga Pajtimtari nuk mund të bëhen pengesë për ushtrimin e të drejtës së bartjes (portabilitetit) së numrit nga Pajtimtari në përputhje me rregullat e përcaktuara nga AKEP-i. Në çdo rast, Pajtimtari mbetet subjekt detyrimi për shlyerjen e penaliteteve për prishjen e njëanshme të Kontratës përpara afatit të përcaktuar.
- 3.1.17. Të aplikojë rritjen e tarifës të një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në Kontratë, vetëm pas ecurimit të procesit të njoftimit të Pajtimtarit nga Digicom:
- a) Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë nëpërmjet platformës IVR) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
 - b) Nëpërmjet Website zyrtar të Operatorit në format të shkarkueshëm.
 - c) Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.
- 3.1.18. Sipas kërkesës së Pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë bartjen e numrit të alokuar për shërbimin e telefonisë fikse në rast të ndryshimit të Operatorit apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose para zgjedhjes së bartësit të thirrjeve, e parashikuar në ligjin 9918/2008 dhe rregulloren e AKEP për portabilitetin, dhe kryhet sipas përcaktimeve të rregullores përkatëse të AKEP dhe plotësisht të formularit përkatës tek operatori marrës.
- 3.1.19. Operatori ka detyrim që në faqen kryesore të Website zyrtar të tij, të ofrojë një instrument matjeje të shpejtësisë të aksesit në internet për Pajtimtarin, sipas metodologjisë të monitorimit të certifikuar nga AKEP. Matësi i shpejtësisë ofron mundësinë për të matur të paktën:
- a) Download speed (shpejtësinë e shkarkimit) në Mbps ose Kbps;
 - b) Upload speed (shpejtësinë e ngarkimit) në Mbps ose Kbps.
 - c) Latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;
- 3.1.20. Të marrë dhe të zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e Komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas neneve 122,123 dhe 124 të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, i ndryshuar, si dhe të sigurojë mbrojtjen e të dhënave personale të Pajtimtarëve në zbatim të Ligjit Nr.97/2013 Për Mediat Audiovizive në Republikën e Shqipërisë.
- 3.1.21. T'i sigurojë Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve të telekomunikacioneve që ofrohen nga Digicom dhe operatorët e autorizuar për të ofruar rrjet dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.
- 3.1.22. Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse për shërbimin e telefonisë fikse.
- 3.1.23. Të lajmërojë Pajtimtarin nëpërmjet telefonit, e-mailit, publikimit në faqen zyrtare të Operatorit apo në pikat e shitjes së tij:
- a) Për ndërprerjet dhe cilësinë e dobët të shërbimit të ofruar gjatë kontrolleve periodike, riparimeve apo përmirësimeve të rrjetit, provave të planifikuara si edhe ditën dhe kohëzgjatjen e ndërprerjes apo cilësinë e dobët të shërbimit jo më vonë se 24 (njëzetë e katër) orë përpara përfundimit të tij efektiv.
 - b) Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqësive apo avarive të lidhura me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare, pa ja hequr përgjegjësinë për normalizimin e gjendjes brenda një periudhe sa më shkurtër të jetë e mundur.
 - c) Për rrezikun dhe/ose prishjen/cënimin e sigurisë dhe integritetit të rrjetit dhe implikimeve nga kjo të mbrojtjes së privatësisë dhe të dhënave personale, mjetet financiare të duhura për riparim dhe shpenzimet e lidhura me to në një periudhë sa më shpejtë të jetë e mundur.
 - d) Për mirëmbajtjen e rrjetit të internetit, në pikat e tij të shitjes ose ndryshe të vlefshme për konsumatorët, emrin e lidhur me informacionin aktual, adresat dhe numrat e kontaktit, shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimeve, çmimet, duke përfshirë detaje të zbritjeve dhe paketave të veçanta, çmimeve, llojeve të shërbimeve të mirëmbajtjes, kushtet (afatet) e kontratës, procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe të tjera.
- 3.1.24. Të evidentojë, ditën e fundit të periudhës së faturimit, kohëzgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari për shërbimin e telefonisë fikse, kur kjo kërkohet nga Pajtimtari.
- 3.1.25. Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtari, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08:30 — 21:00 pranë dyqaneve të kompanisë dhe 24/7 online pranë pikave të palëve të treta që ofrojnë shërbime pagesash në emër të shoqërisë në rast marrëveshjeje.
- 3.1.26. Të marrë në konsideratë kërkesën për mospublikimin e të dhënave personale në numërorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari, dhe të publikojë vetëm të dhënat për të cilat Pajtimtari bie dakord.
- 3.1.27. Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij, edhe konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.28. Të sigurojë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit për shërbime telefonike është i kufizuar
- 3.1.29. Të sigurojë që çdo pajtimtar i tij me aftësi ndryshe, të kryejë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti dhe të përdorë shërbimin e konvertimit të tekstit (Relay Service), sipas rregullave të përcaktuara nga AKEP, apo cdo institucion tjetër përkatës.
- 3.1.30. Të trajtojë dhe zgjidhë brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të Shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së Pajtimtimit.
- 3.1.31. Të instalojë Pajisjen Fundore në ambientet e Pajtimtarit brenda 5 (pësë) ditëve punë, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës ose aplikimit online, dhe /ose datën e nënshkrimit të amendamentit për shtesë shërbimi.
- 3.1.32. Të njoftojë me shkrim/sms/platfomë IVR, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj Kontrate në rast mospërbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.33. Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe/ose transferimin e linjës së internetit dhe t'i kthejë përgjigje brenda 10 (dhjetë) ditëve pune.
- 3.1.34. Të ofrojë shërbime publike të telefonisë në përputhje me treguesit e cilësisë. Operatori është i detyruar t'i publikojë në formën e duhur në mënyrë që të jenë të krahasueshme dhe të përditësuara për shërbimet e ofruara.
- 3.1.35. Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Pajtimtarëve përcaktohen në Udhëzuesin (Ankesi 3) pjesë e Kontratës së Pajtimtimit.
- 3.1.36. Të riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga Pajtimtari, sipas kërkesës së këtij të fundit, menjëherë pas përfundimit të afatit të pezullimit të shërbimit të përcaktuar në kërkesë, për ato shërbime që kjo është e mundur.
- 3.1.37. Të rimorsojë Pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.
- 3.1.38. Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi të zgjedhjeve për Pajtimtarët me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi në lidhje me këtë.
- 3.1.39. Të marrë të gjitha masat e mundshme si kundërpërim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe çëmimeve.

fuqi të modifikimeve.

4.1.5. Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtarëve brenda hapësirës numerike vënë në dispozicion të tij.

4.1.6. Të ndryshojë formatin e numrave dhe numrat e Pajtimtarëve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore. 4.1.7. Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacionit sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.

4.1.8. Të ofrojë, sipas legjislacionit në fuqi dhe Rregullores për Portabilitetin e Numrit shërbimin e portabilitetit të numrit si për telefoninë ose dhe për shërbimet e ofruara në brez të gjerë (broadband).

4.1.9. Të mos pezullojë shërbimet, pavarësisht kërkesës së Pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen së bashku ose janë ngushtësisht të lidhur me njëri-tjetrin. Operatori në çdo rast, mund të vendosë në diskrecion të tij ndryshje.

4.1.10. Të ndryshojë numrin e Pajtimtarit për arsye teknologjike duke njoftuar me shkrim 30 (tridhjetë) ditë përpara. 4.1.11. Të zbatojë kërkesat e Pajtimtarit të paraqitura nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve të kësaj Kontrate.

4.1.12. Me përfundimin e Kontratës së një numri të bartur, Operatori dhënës fillestar ka të gjitha të drejtat për ripërdorimin e numrit. Operatori fillestar ka të drejtë të kalojë të drejtat e përdorimit të numrit të aksesit, kur kjo është e nevojshme për arsye që kanë lidhje me funksionimin e pandërprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në bazë të legjislacionit në fuqi.

4.1.13. Të mbledhë dhe të përpunojë si edhe të sigurojë të dhënat personale sipas legjislacionit në fuqi, me qëllim që të ofrojë shërbimet e komunikimeve elektronike, përfshirë edhe shërbimet me vlerë të shtuar që kërkojnë përpunim të mëtejshëm të të dhënave të trafikut, apo të dhënave të vendosjes apo të dhënave të trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij.

4.1.14. Të refuzojë të ekzekutojë një Kontratë shërbimesh, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve në rast të Pajtimtari:

- a) Dështon për të siguruar të dhëna dhe dokumente sipas Kontratës ose kur kushtet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve nuk janë plotësuar, përfshirë aksesin dhe përdorimin e energjisë elektrike në pronën apo godinën dhe kushtet e tjera të ngjashme;
- b) Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar nga Operatori;
- c) Ka përdorur apo ka lejuar përdorimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike ose shërbimeve elektronike për qëllime dhe në kundërshtim me parashikimet e Kontratës dhe legjislacionin në fuqi;
- d) Ka hyrë apo është përpjekur të sigurojë akses të shërbimit e Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtueshme me këtë Kontratë dhe rregulloret përkatëse për ofrimin e shërbimeve objekt kontrate apo të ndaluar me ligj;

4.1.15. Të refuzojë shërbimin e garantuar sipas Kontratës së Pajtimtarit, kur Pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të treta të paautorizuara të marrin përsipër instalimin, modifikimin apo riparimin e pajisjeve dhe/ose të rrjetit.

4.1.16. Të mbajë, të ruajë dhe Arkivojë një regjistër të ankesave, kërkesave, sugjerimeve, të marra nga Pajtimtari, si dhe përgjigjet e dhëna atyre duke Arkivuar dosjet që përmbajnë ankesat, kërkesat, sugjerimet, përgjigjet, vendimet dhe masat e marra brenda 12 (dymbëdhjetë) muajve.

4.1.17. Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj Pajtimtarit për:

- a) Dëmin që nuk i atribuohet direkt apo drejtpërdrejt drejtit të keq të tij;
- b) Dëmin e shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
- c) Mos plotësimin e detyrimeve të Operatorit për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
- d) Përmbytjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
- e) Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknikë të cilësisë të pajisjeve të energjisë të godinave dhe/ose banesave;
- f) Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testeve që kryhen nga Operatori me qëllim për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimin apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për Pajtimtarin duke e mbajtur këtë të fundit të informuar paraprakisht.

4.1.18. Operatori ka të drejtë të vendosë kufijtë maksimal të kreditit për çdo Pajtimtar dhe t'i ndryshojë ato në rastin kur Pajtimtari kalon nga një plan tarifor në një plan tjetër tarifor. Kur Pajtimtari e kalon kufirin e kreditit, Operatori ka të drejtë:

- a) Të ndërpresë/bllokojë shërbimet e dhëna, dhe
- b) Të kërkojë dhe lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim;
- c) Të kërkojë nga Pajtimtari pagesën e menjëhershme të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënien e të gjitha shërbimeve kur Pajtimtari nuk përmbush detyrimet e mësipërme. Kufiri maksimal i kreditit për shërbimet e faturuara dhe të pafaturuara është shuma totale e garancisë së dhënë nga Pajtimtari ose përcaktuar nga Operatori për segmentin e Pajtimtarit.

4.1.19. Operatori ka të drejtë të aplikojë politikat e përdorimit të drejtë të shërbimeve dhe të produkteve të ofruara për Pajtimtarin të cilat në çdo rast do të jenë në përputhje me rregulloret dhe dispozitat përkatëse ligjore dhe nënligjore në fuqi.

4.1.20. Operatori mund të ruajë kategori të caktuara të të dhënave për nevoja të mbrojtjes kombëtare si edhe për zbulime të kriminalitetit për një periudhë 24 muaj (me përjashtim të nxjerrjes së të dhënave mbi përmbytjen e mesazheve) nën termat dhe kushtet e përcaktuara në legjislacionin referues.

4.1.21. Në rastin e ofrimit të shërbimit të OTT, kur Operatori ofron këtë shërbim nëpërmjet paketave të ofruara nga palë të treta të cilët mund të ndryshojnë përmbytjen dhe/ose numrin e kanaleve që transmetohen, Pajtimtari nuk mund të ngrejë asnjë pretendim lidhur me këtë veprim përkundërt Operatorit dhe këto ndryshime nuk përbejnë shkak për prishjen e Kontratës për shërbimet e tjera të ofruara në këtë Kontratë por Pajtimtari ka të drejtë të refuzojë marrjen e meteshme të shërbimit OTT pa asnjë penalitet.

4.1.22. Operatori ka të drejtë, të pezullojë ofrimin e shërbimit të OTT-së për shkak objektivë që lidhen me ofrimin e shërbimit të aksesit në internet. Për të shmangur çdo keqkuptim, shërbimi OTT është i ofrueshëm vetëm nëpërmjet aksesit në internet të ofruar nga rrjeti i Operatorit.

4.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTË.

4.2.1. Të përdorë shërbimin objekt Kontrate në përputhje me termat e kësaj Kontrate.

4.2.2. Të kërkojë me shkrim zgjidhjen të Kontratës në mënyrë të njëanshme, në rastin kur nuk janë përmbushur kushtet sipas kësaj Kontrate.

4.2.3. Të kërkojë ndryshime në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametra të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, etj. nëpërmjet aplikimeve online sipas formës së përcaktuar në Kontratën e Pajtimtarit dhe Anekset e saj, për të cilat, në çdo rast, Palët duhet të bien dakord paraprakisht.

4.2.4. Të informohet nga Operatori për të gjitha ndryshimet e legjislacionit në fuqi që sjellin ndryshime të kushteve të Kontratës së Pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë përpara datës së shërbimit në fuqi të kushteve të reja në Kontratë në përputhje me përcaktimet në Nenin 10 më poshtë

4.2.5. Të refuzojë Kontratën në rast se nuk është dakord me ndryshimet e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e Kontratës nuk do ta përjashtojë Pajtimtarin nga detyrimet që ka deri në përfundimin e Kontratës egzistuese.

4.2.6. Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni Shqiptar në fuqi.

4.2.7. Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit 1 të Kontratës.

4.2.8. Të kërkojë rihidhjen e Kontratës së Pajtimtarit, pas shyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

4.2.9. Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 (dhjetë) ditë kalendrike përpara datës së pezullimit. Pezullimi i shërbimit OTT është subjekt i marrveshjeve kontraktuale me palet e treta.

4.2.10. Pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë më shumë se dy herë brenda një viti kalendrik, për një periudhë totale prej tre (3) muajsh. Në momentin e pezullimit të shërbimit, pajtimtari do të jetë i detyruar të paguajë tarifën e aktivizimit të shërbimit për çdo rast pezullimi/aktivizimi, nëse ka. Çmimi për pezullimin e shërbimit është si më poshtë: pezullimi për një muaj është 600 lekë, për dy muaj është 1000 lekë, dhe për tre muaj është 1200 lekë.

4.2.11. Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të Kontratës apo shërbimit të përfituar nga Pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në kërkesën e Pajtimtarit. Tarifa e riaktivizimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. Tarifa e riaktivizimit do të jetë e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës nga Pajtimtari për pezullim të shërbimit/shërbimeve.

4.2.12. Të kryejë thirrje drejt numrave të emergjencës gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç rasteve kur kjo është e pamundur të realizohet teknishisht.

4.2.13. Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vete. Operatori në çdo rast mund të vendosë, në diskrecionin e tij, ndryshje.

4.2.14. Të kërkojë me shkrim ndjekjen e thirrjeve shqetësuese dhe/ose kërcënuese.

4.2.15. Të revokojë në çdo kohë pëlqimet paraprake të dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës në një nga format e parashikuara në këtë Kontratë.

4.2.16. Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas kushteve të Kontratës së Pajtimtarit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e Kontratës për çfarëdo arsye, e drejta e ripërdorimit të numrit të aksesit të Pajtimtarit i kalon automatikisht Operatorit bashkë me të drejtat e tjera të përdorimit që lidhen me të. Megjithatë, Operatori merr përsipër që për një

përiudhe 6 (gjashtë) mujore nga data e përfundimit të Kontratës të mbajë të rezervuar numrin për Pajtimtarin.

4.2.17. Të kërkojë, pa pagesë, faturë të detajuar për shërbimet telefonike, së bashku me faturën tatimore, si edhe të kërkojë të ketë akses në informacionin online të faturave mujore, Fatura e detajuar përmban, të paktën, informacion lidhur me: Numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese; Shumën totale sipas llojit të shërbimeve; Shumën totale të faturës; Taksat e aplikuar; shumën e zbritjeve për Pajtimtarin; Shumën totale përkatëse; periudhën e pagesës; mënyrat e mundshme të pagesës; kredencialet e Operatorit dhe personat e kontaktit.

4.2.18. T'i kërkojë me shkrim Operatorit vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij.

4.2.19. Pajtimtari ka të drejtë që gjatë periudhës së marrjes së shërbimit brenda afateve kontraktore të kërkojë të transferohet në një adresë të re. Tarifa e transferimit do të jetë sipas listës së cmimeve të publikuar të operatorit. Në rastin kur Pajtimtari transferohet në një adresë në të cilën Operatori nuk ka shtrirje të rrjetit të tij të shërbimeve, atëherë Kontrata cilësohet e anuluar në mënyrë të njëanshme nga Pajtimtari.

4.2.20. Pajtimtari ka të drejtë të kërkojë transferimin e Kontratës tek një Palë e re, me aprovimin paraprak nga Operatori. Në këtë rast Pala e re do të marrë përsipër të gjithë detyrimet dhe të drejtat e Pajtimtarit.

ENI 5. FATURIMI

5.1. Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë 1 (një) mujore ose 3-6-12-24 mujore sipas kërkesës të Pajtimtarit në momentin e nënshkrimit të Kontratës ose aplikimit online dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate. Në vazhdim faturat do të lëshohen nga kompania çdo 1 muaj ose sipas sipas kërkesës së Pajtimtarit.

5.2. Periudha e faturimit mujor do të jetë gjithmonë nga dita e parë e muajit deri ditën e fundit të muajit. Për muajin e parë të shërbimit llogariten ditët e mbetura nga data e firmosjes të Kontratës deri në ditën e fundit të muajit.

5.3. Faturimi:

- Për muajin e parë do të përfshijë koston e instalimit, garancinë e pajisjes dhe pagesën për shërbimin sipas pikës 5.3.ii me poshtë;
- Për muajt në vazhdim, faturimi mujor përfshin detyrimet për shërbimin e internetit dhe/ose shërbimit të telefonisë dhe/ose shërbimit të OTT-së dhe/ose shërbimeve të tjera shtesë;
- Fatura do t'i dërgohet Pajtimtarit me postë elektronike, do të jetë e disponueshme përmes aplikimit DIGICOMUp, mund të printohet pranë dyqaneve Digicom ose mund të dërgohet me shërbimin postar me kërkesë të Pajtimtarit në adresat dhe të dhënat e përcaktuara nga Pajtimtari në Kontratë dhe jo me vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.

5.4. Pajtimtari do t'i paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara si më poshtë:

5.4.1. Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtimtit. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas Kontratës dhe nuk është subjekt i kompensimit me përfundimin e Kontratës.

5.4.2. Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri në ditën e fundit të muajit kalendrik.

5.4.3. Tarifën e pajtimtit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat është lidhur Kontrata.

5.4.4. Vlerën e garancisë për pajisjen fundore të vënë në dispozicion nga Operatori me qëllim përdorimin dhe mirëmbajtjen e saj nga ana e Pajtimtarit.

5.4.5. Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të komunikimeve elektronike të ofruara.

5.4.6. Pagesa për shërbime të tjera të specifikuar në listën e çmimeve të Operatorit.

5.5. Faturimi për pagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

5.6. Digicom faturon shërbimet e ofruara me parapagim ose paspagim sipas specifikimeve në Aneksin 1 përkatës të produktit të ofruar.

5.7. Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së faturës;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
- Pagesat shtesë;
- Numër kontakti të Operatorit për Kujdes ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në Aneksin 1 të Kontratës).

ENI 6. KRYERJA E PAGESAVE

6.1. Pagesa e detyrimeve financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

6.1.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, pagesa kryhet vetëm një herë pranë pikave të autorizuar të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Aneksin 1 të Kontratës.

6.1.2 Për pagesat mujore për shërbimet e marra sipas Kontratës:

- Sipas afateve të përcaktuara në faturë dhe në Aneksin 1 të Kontratës, por jo më vonë se data 30 / 31 e muajit për të cilin shërbimi është faturuar.
- Për muajin e parë, faturimi do të kryhet në proporcion me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit duke filluar nga data e ofrimit të shërbimit deri në ditën e fundit të muajit të parë të marrjes së shërbimit, dhe pagesa e kësaj fature do të shlyhet sipas afateve të përcaktuara në faturë por jo më vonë se dita e fundit e muajit ekzistues.

6.2. Detyrimet sipas pikës 6.1.2 duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë.

6.3. Mosmarrja e faturës nuk e çliron Pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda afatit.

6.4. Nëse afati i Kontratës ka përfunduar dhe Pajtimtari nuk ka njoftuar 30 (tridhjetë) ditë përpara për mbjlljen e Kontratës, ai është i detyruar të paguajë për muajt që shërbimi ka qenë aktiv.

6.5. Datë e pagesës do të konsiderohet:

- Data e shënuar në mandat arkëtimi, në rastin kur pagesa kryhet pranë pikave të autorizuar të Operatorit, apo përfaqësuesve të autorizuar të tij për arkëtimin e pagesave.
- Data e prekjës së llogarisë bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.

6.6. Tabela e pikave të autorizuar ku mund të kryhen pagesat nga Pajtimtari gjenden në faqen zyrtare të Operatorit www.digicom.al.

ENI 7. SANKSIONET

7.1. Në rast se Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacionit përtej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë Operatori detyrohet të zbrësë nga fatura e muajit në vijim vlerën proporcionale me ditët gjatë së cilës shërbimi nuk është ofruar ose vonësë në riparimin e defektit.

7.2. Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarrë ndaj Pajtimtarit masa kufizuese të ofrimit të shërbimit të palikujduar deri në përfundimin e Kontratës, sipas përcaktimeve në vijim:

- Operatori, menjëherë pas përfundimit të afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të ndërpresë shërbimin internet, si dhe do të kufizojë thirrjet dalëse për telefoninë fikse dhe të shërbimit të OTT-së, kur kjo është e zbatueshme. Në të njëjtën kohë do të kryhen njoftimet me sms/telefonatë nëpërmjet platformës IVR në lidhje me masat që mund të ndërmerren në vijim.
- Operatori gjatë muajit të parë pas afatit të pagesës së faturës, gjeneron faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit vijues dhe vijon me njoftimet respektive mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe të gjitha detyrimeve kontraktore.
- Në muajin e dytë pas afatit të rregullt të pagesës së faturës, Operatori i dërgon Pajtimtarit njoftim me shkrim për përbushjen e detyrimeve brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e këtij njoftimi dhe ndërprerjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme brenda 3 (tre) ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor të përcaktuar në këtë paragraf. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve edhe pas këtij njoftimi, Operatori i lind e drejta të ndërpresë shërbimet e palikujduara.
- Operatori në rast të mos likuidimit të detyrimeve kontraktore nga ana e Pajtimtarit ka të drejtë të ndjekjes së procedurave ligjore për arkëtimin e detyrimeve të prapambetura.

7.3. Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e Kontratës:

- Përbën një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- Shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

7.4. Nëse është teknikisht e mundshme, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që Pajtimtari ka shkelur kushtet e Kontratës, përveç rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonësë ose nuk paguan faturat.

7.5. Në çdo rast kur Pajtimtari vonon të kryejë pagesën sipas afateve të përcaktuara, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, Operatorit mund t'i kërkojë Pajtimtarit kamatë në masën 0.5% të vlerës mujore të papaguar, për çdo ditë vonësë të pagesës sipas afatit të përcaktuar në faturë. Kjo vlerë nuk do të tejkalojë vlerën e faturës/detyrimit të papaguar.

7.6. Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankesë me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:

7.5. Në çdo rast kur Pajtimtari vonon të kryejë pagesën sipas afateve të përcaktuara, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, Operatorit mund t'i kërkojë Pajtimtarit kamatë në masën 0.5% të vlerës mujore të papaguar, për çdo ditë vonësë të pagesës sipas afatit të përcaktuar në faturë. Kjo vlerë nuk do të tejkalojë vlerën e faturës/detyrimit të papaguar.

7.6. Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankesë me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:

a) Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate.

b) Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

7.7. Shumat e mbitarifuara për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankmuara dhe të pranuar nga Operatori, sipas parashikimeve të kësaj Kontrate Pajtimi, do të zbriten nga çmimi i pajtimit mujor për muajin tjetër me parapagim dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtitimit do të paguhen Pajtimtarit me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtitimit janë plotësuar.

NENI 8. NDËRPRERJA E NJËANSHME E KONTRATËS

8.1. Operatori ka të drejtë të ndërprisë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanshme Kontratën pa njoftim paraprak ndaj Pajtimtarit në rastet kur:

a) Konstaton shkelje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktore dhe/ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktor do të kuptohen:

- "Shkelje flagrante e detyrimit kontraktor" është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek Pajtimtarët/përdorues të tjerë ose tek Operatori, me përjashtim të demit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e "Forcës Madhore".

- "Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktor" është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë here brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar

b) Pajtimtari me dashje dëmtim/prim ose lejon shkatërrimin/dëmtimin e modemit dhe/ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga Operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj Operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore.

c) Sipas parashikimeve të pikes 7.2.d.

d) Në rast të forcës madhore.

8.2. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të Kontratës, nëse nuk është dakord me kushtet e reja. Zgjidhja e Kontratës nuk do të cillojë Pajtimtarin nga detyrimet që ka në bazë të Kontratës së vjetër. Në këto raste Pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate.

8.3. Pas përfundimit të afatit fillestar kontraktor prej 12/24 muajsh, Pajtimtari ka të drejtë të ndërprisë Kontratën në mënyrë të njëanshme brenda 30 (tridhjetë) ditëve në vazhdim nga paraqitja e njoftimit me shkrim tek Operatori dhe pagesa e të gjitha detyrimeve që i përkasin dhe kthimi i aparatëve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike kur nuk është nënshkruar për pronësi të tyre.

8.4. Kontrata e pajtimit mund të lidhet me afat të caktuar me të gjatë se 24 muaj referuar Ligjit nr.9918/2008, kur vjen si shprehje e lire e vullnetit të të dyja paleve,

8.5. Në rastin kur Pajtimtari, gjatë periudhës së marrjes së shërbimit brenda afateve kontraktore transferohet në një adresë në të cilën Operatori nuk ka shtrirje të rrjetit të tij të shërbimeve, atëherë Kontrata cilësohet e anuluar në mënyrë të njëanshme nga Pajtimtari dhe do të zbatohen penaltetet e përcaktuara në nenin 8.9. më poshtë.

8.6. Operatori në çdo rast ka të drejtë të përfundojë këtë Kontratë me një njoftim paraprak 30 (tridhjetë) ditore me shkrim.

8.7. Përfundimi dhe ndërprerja e një ose disa prej shërbimeve si OTT, telefoni dhe shërbimet e tjera shtesë, në mënyrë të njëanshme nga Palët nuk nënkupton edhe përfundimin në të njëjtin afat të Kontratës për shërbimin internet me bandë të gjerë.

8.8. Pajtimtari ka të drejtë të anulohë këtë Kontratë dhe Operatori ka të drejtë të mos vijojë me zbatimin e kësaj Kontrate, në rastet kur, pas nënshkrimit të saj fillestar evidentohet se instalimi i shërbimit në adresën e Pajtimtarit për arsye objektive nuk është fizikisht i mundur. Në këtë rast, pagesat e kryera nga Pajtimtari do të rimbursohen menjëherë nga Operatori, brenda 24 orëve punë.

8.9. Afati i kësaj Kontrate është 12/24 mujore sipas përzgjedhjes së Pajtimtarit. Pajtimtari nuk mund të zgjidhë këtë Kontratë pa përfunduar afati 12/24 mujor nga nënshkrimi i saj. Në rast të kundërt, Pajtimtari detyrohet të paguajë një penaltitet respektivisht në vlerën 18,000 (tetembdhjetemije) leke për afatin 12 mujor dhe në vlerën 20,000 (njetzetmijë) Lekë për afatin 24 mujor. Penaltiteti nuk duhet të tejkalojë shumën e detyrimit për Pajtimin mujor të muajve të mbetur. Në çdo rast Pajtimtari detyrohet të kthejë pajisjen ose të paguajë vlerën e pajisjes së dhënë në dorëzim në rastin kur nuk e kthen atë. Kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës.

NENI 9. KUSHTET TË PËRGJITHSHME

9.1. Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore të Republikës së Shqipërisë.

9.2. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet Palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin të dhëna si Aneksin 3 të kësaj Kontrate. Në rast se Palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim AKEP ose Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë.

9.3. Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit ose aplikimit online të saj nga Palët.

9.4. Kjo Kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12/24 muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit ose aplikimit online të Kontratës prej Pajtimtarit.

9.5. 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së lidhur me afat të caktuar, operatori njofton pajtimtarin për mundësinë e ndërprerjes së kontratës ose të vazhdimet të saj me afat të pacaktuar. Sipërmarrësit duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, në mënyrë të qartë në lidhje me:

a) datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar;

b) shërbimet që janë pjesë e kontratës dhe tarifën aktuale të pajtimit mujor, si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date.

c) detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar.

9.6. Nëse Pajtimtari nuk i pranon kushtet e reja të njoftuara nga operatori sipas procedurës dhe afateve të vendosura, ai ka të drejtë për t'u tërhequr nga kontrata pa penaltitet.

9.7. Në rast se pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar kontratën, operatori ka detyrim të ndërprisë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj.

9.8. Rinovimi i kontratës me afat të caktuar, për një periudhë tjetër fikse, mund të kryhet vetëm me pranimin e shprehur nga pajtimtari, nëpërmjet nënshkrimit apo përdorimit të mjeteve të qëndrueshme, dhe pajtimtari duhet të informohet nga sipërmarrësi për këtë zgjatje afati/rinovim si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re nga pajtimtari

9.9. Në rast se Kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e Pajtitimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendari gjatë të cilit është zgjidhur Kontrata.

9.10. Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate, Pajtimtari duhet të shlyejë të gjitha detyrimet kundrejt Operatorit.

9.11. Në rast zgjidhjeje të Kontratës për shkak të mos shlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë një Kontratë tjetër me operatorin pa shlyer më pare detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagesën e detyrimeve të pashlyera.

9.12. Secila Palë ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e njëanshme të Kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë Kontratë.

NENI 10. MODIFIKIMI

10.1. Përcaktimet e kësaj Kontrate, Aneksit e saj përbëjnë Termat e Përgjithshme të Kontratës së lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit. Ato i janë njoftuar AKEP rregullisht dhe publikohen në faqen e internetit të Operatorit.

10.2. Termat e Përgjithshme të Kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas njoftimit përkatës të ndryshimeve tek AKEP.

10.3. Për çdo modifikim/zëvendësim të Kushteve të Përgjithshme, reduktimit të shërbimeve/cilësisë dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari, Operatori duhet:

a) Të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual (me SMS apo me telefon nëpërmjet Call Center-Shërbimi i Klientit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të ndryshimeve.

b) Të njoftojë Pajtimtarët nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

10.4. Përmirësimi i shërbimeve për Pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësisë/shërbimeve mund të zbatohen nga Operatori pa qenë nevoja e njoftimit paraprak.

10.5. Ndryshimet e cituara në pikën 10.3, hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga AKEP (në rast se ato janë objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

10.6. Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikës 10.7, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshnje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi nga të dy Palët.

10.7. Në rast se Pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të Kontratës (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 10.3, Pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin / zëvendësimin e Kontratës dhe ta anulohë Kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e Kontratës nuk do të cillojë Pajtimtarin nga detyrimet që ka në bazë të Kontratës së vjetër.

10.8. Në rastin e abonimit online Operatori detyrohet të informojë Pajtimtarin për kushtet e kontratës përpara lidhjes së saj. Kontrata konsiderohet e pranuar dhe aprovuar nga të dy Palët me plotësimin nga Pajtimtari të elementëve të detyrueshëm për lidhjen e Kontratës së Pajtitimit, si më poshtë:

- Plotësimin e aplikimit me të dhënat e plota personale identifikuese të Pajtimtarit
- Depozitim të të dhënave të kartës së Identitetit të Pajtimtarit

- Pranimin e kushteve të përgjithshme të Kontratës duke zgjedhur kutinë përkatëse
- Depozitimin e numri personal celular, të deklaruar gjatë aplikimit dhe të verifikuar përmes dërgimit të kodit 4 shifror me sms
- Depozitimin e adresës së saktë e-mail të Pajtimtarit
- Kryerjen e pagesës paraprake dhe
- Plotësimin e formularit të marrjes në dorëzim të shërbimit me përfundimin e instalimit dhe aktivizimin e shërbimit.

Kjo Kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvleftshme në gjuhën Shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban Operatori dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen rregullisht nga të dy Palët.

Me anë të këtij nënshkrimi, vërtetohet që kam lexuar, kuptuar dhe pranoj kushtet e kësaj Kontrate.

Operatori

Emër Mbiemër, Firmë

Vulë

Pajtimtari

Emër Mbiemër, Firmë

Vulë (e zbatueshme për personat juridik)



ANEKSI 2 – Parametrat**2.1. Parametra cilësorë teknike:**

Parametrat Cilësore Teknike të përditësuar të rrjetit Digicom për secilin prej shërbimeve jepen në detaje në faqen www.digicom.al në kategorinë përkatëse të shërbimeve të ofruara.

2.2. Parametra cilësorë administrativë

1. Koha për realizimin e lidhjes së shërbimit të telefonisë, 5-7 (ditë punë)
2. Koha për realizimin e lidhjes së aksesit në Internet, 5-7 (ditë punë)
3. Koha e riparimit të defekteve, 3 (ditë kalendarike)

Koha e zgjidhjes së ankesave të Pajtimtarëve, 7 (ditë kalendarike)

ANEKSI NR. 3 - UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten:

- a) Nëpërmjet numrit 045600110 për "Defekte dhe asistencë teknike".
- b) Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.
- c) Nëpërmjet formës së aplikimit online në www.Digicom.al. Me e-mail në adresën contact@digicom.al

2. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime nga Operatori në lidhje me kushtet kontraktore edhe/ose përmbushjen e tyre nga Operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

3. Nëse Pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, afati i paraqitjes së ankesave me shkrim është sipas rasteve më poshtë:

- a) Ankesat për "DefekteTeknike" dhe "Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orë)
- b) Ankesat për faturimin paraqitet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës.
- c) Ankesa për cilësinë e shërbimit të ofruar paraqitet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit.
- d) Ankesa për mosriparim të defekteve paraqitet menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të Kontratës.
- e) Ankesat e tjera, në lidhje me çdo problematikë në lidhje me shërbimet objekt Kontrate paraqiten sa më parë.

4. Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga degët apo sektorët e tjerë dhe analiza bëhet konform rregullave dhe afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtimtit.

5. Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike nga marrja e tyre.

6. Përgjigjja për ankesën i dërgohet Pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si mëposhtë vijon:

- Postë;
- e-mail;
- Website;
- dyqane Digicom.

7. Nëse Pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Digicom, Pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Digicom ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e Pajtimtarit, për zgjidhje mosmarrëveshje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa paraqitet në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi Pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Digicom. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njerën nga mënyrat e mëposhtme:

- a) Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e Arkivë-Protokollit të AKEP;
- b) Nëpërmjet postës në adresën: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare Rr."Reshit Çollaku" Nr. 42 Tiranë-Shqipëri;

Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al

ANEKSI 4 - SHERBIMI OTT

- Transmetim televiziv (DIGICOM TV-Nëpërmjet DIGICOM TV fillimisht mund të shikohen përmbajtjet e televizioneve të ndryshme.
- Video sipas kërkesës (Video on Demand) – Një arkivë (bibliotekë) e cila është kategorizuar sipas llojit të përmbajtjes (p.sh. Filmat, seritë, dokumentarët, videot e shkurtra, etj). VoD lejon veprimet fast-forward (kalimi para), rewind (kthim pas) , ndalim i përkohshëm (pause) siç mund të bëhet me lmanë DVD apo MP4.
- Guida e programacionit (EPG- electronic program guide) – Mund të shikohet informacioni i përditësuar përmbajtjes së programeve të tanishme dhe të ardhshme. Ajo do t'i mundësojë shikuesit që të lëvizë, gjejë dhe zgjedhë përmbajtje sipas kohës, titullit, kanalit, llojit, etj., duke përdorur telekomanden e dekoderit.
- Personalizimi i menisë (Personalisation of EPG) – Mundësi për të personalizuar menutë, pamjen apo paraqitjen, apo si shfaqet ndërfaqja EPG, që t'u përputhet dëshirave të klientit.
- Kodi PIN për kontrollin prindëror (Parental control PIN) – Kod sigurie për të mbrojtur nga përdorimi dhe shikimi i përmbajtjeve të papërshtatshme. Ky kod do të mundësojë edhe shikimin e videove sipas kërkesës, apo edhe kryerjen e transaksioneve të ndryshme.