

Aneks 1

☐ Klient i ri☐ Klient Ekzistues / Rinovim

Kodi i klienti DG

Paketat e internetit DIGI-FI



Paketat	Download / Upload	Afati i kontratës	
		24 muajore	12 muajore
DIGI-FI 500	500 Mbps / 50 Mbps	1,390 Lekë ☐	1,590 Lekë ☐
DIGI-FI 1 Giga	1000 Mbps / 100 Mbps	1,690 Lekë ☐	1,890 Lekë ☐
DIGI-FI 2.5 Giga	2500 Mbps / 250 Mbps	3,290 Lekë ☐	

Paketat e internetit me TV

OTT

Paketat	Digitalb Familjare		Digitalb Premium		Tring Bazë		Tring Bazë + Sport		Digi TV
	Afati i Kontratës		Afati i Kontratës		Afati i Kontratës		Afati i Kontratës		Paketa Digi TV
	24 mujore	12 mujore	24 mujore	12 mujore	24 mujore	12 mujore	24 mujore	12 mujore	
DIGI-FI 500	2,190 Lekë ☐	2,390 Lekë ☐	3,190 Lekë ☐	3,390 Lekë ☐	2,090 Lekë ☐	2,290 Lekë ☐	2,590 Lekë ☐	2,790 Lekë ☐	200 Lekë ☐
DIGI-FI 1 Giga	2,490 Lekë ☐	2,690 Lekë ☐	3,490 Lekë ☐	3,690 Lekë ☐	2,390 Lekë ☐	2,590 Lekë ☐	2,890 Lekë ☐	3,090 Lekë ☐	
DIGI-FI 2.5 Giga	4,090 Lekë ☐		5,090 Lekë ☐		3,990 Lekë ☐		4,490 Lekë ☐		

Modeli i TV

TV Android (3 App) ☐Për çdo TV (1 STB + 1 App) ☐

- Shkarkoni aplikacionin Digicom TV nga Google Play ose App Store dhe përdoreni në pajisjet tua: TV, tablet apo smartphone.

Detajet e pagesës

Me këste mujore ☐12 muaj parapagim ☐

- Për parapagimet 12-mujore aplikohet zbritje prej 600 Lekësh, e cila përfshihet në faturën totale.
- Volumet e përfshira në paketë, përkatësisht për secilën paketë janë: DIGI-FI 500: 1.5 TB, DIGI-FI 1 Giga: 2 TB dhe DIGI-FI 2.5 Giga: 3TB.
- Kufizimet e shpejtësisë aplikohen pasi kalohen volumet e përfshira në paketë, përkatësisht për paketën DIGI-FI 500 dhe DIGI-FI 1 Giga shpejtësitë e download dhe upload reduktohen në 10/2 Mbps ndërsa për paketën DIGI-FI 2.5 Giga reduktohen në 20/5 Mbps.
- Shpejtësia e paketës testohet dhe ofrohet tek linja e pajisjes me kabël LAN. Shpejtësia në wireless varion nga disa faktorë dhe mund të arrijë maksimumin deri në shpejtësinë e paketës përkatëse. Më tepër informacion rreth shpejtësisë gjeni ju lutem, në faqen tonë zyrtare në: www.digicom.al/paketat-internet/

Linja telefonike				Numër i ri telefoni	Numër i portuar	Portimi i numrit	
Paketa telefonike		Çmimi				Numri ekzistues	
DIGI Talk	100 minuta Kombëtare dhe Ndërkombëtare	200	Lekë ☐	300 Lekë ☐	FALAS ☐	Operatori dhënës	
DIGI Talk More	Minuta pa limit Kombëtare * 200 minuta Ndërkombëtare**	900	Lekë ☐			Emër, Mbiemër	
						Numri personal ID	

*Minuta Kombëtare pa limit janë subjekt i Fair Usage Policy <1000 minuta në muaj.

**Thirrjet Ndërkombëtare janë të vlefshme drejt destinacioneve: Itali, Greqi, Francë, Belgjikë, Gjermani, USA, Kanada, Australi, Çeki, Spanjë, Ruman.

Deklaroj se jam titullar i linjës telefonike të shënuar më sipër ☐

Shërbime ekstra				IP			F-Secure		
DIGI-FI Data 1	50 GB	200	Lekë ☐	Statike	500	Lekë ☐	3 pajisje	130	Lekë ☐
DIGI-FI Data 2	100 GB	400	Lekë ☐				5 pajisje	200	Lekë ☐

Data e planifikuar për instalimin e linjës FO: Data / / Ora :

Digicom bën dërgimin e faturave në formë elektronike me e-mail. Gjithashtu faturën tuaj mund ta aksesoni në aplikacionin Digicom UP dhe ta shkarkoni ose ta printoni atë.

PËRFAQËSUESI I DIGICOM
Emër Mbiemër FirmaPAJTIMITARI
Emër Mbiemër FirmaData / /

Tarifat e abonimit				
Paketat	Lloji i tarifave	Kontrata 12 mujore		Kontrata 24 mujore
		Këste mujore	12 muaj parapagim	Këste mujore ose 12 muaj parapagim
DIGI-FI 500	Tarifë regjistrimi Tarifë instalimi Garanci modemi Garanci STB OTT	FALAS 2,000 Lekë 1,000 Lekë 1,500 Lekë	FALAS 2,000 Lekë 1,000 Lekë Në përdorim FALAS	FALAS 2,000 Lekë Në përdorim FALAS Në përdorim FALAS
DIGI-FI 1 Giga	Tarifë regjistrimi Tarifë instalimi Garanci modemi Garanci STB OTT	FALAS 2,000 Lekë 1,000 Lekë 1,500 Lekë	FALAS 2,000 Lekë 1,000 Lekë Në përdorim FALAS	FALAS 2,000 Lekë Në përdorim FALAS Në përdorim FALAS
DIGI-FI 2.5 Giga	Tarifë regjistrimi Tarifë instalimi Garanci modemi Garanci STB OTT			FALAS 2,000 Lekë Në përdorim FALAS Në përdorim FALAS

Klienti me numër kontrate, të nënshkruar më datë//
bie dakord që me nënshkrimin e kësaj kontrate të përfundojë kontratën ekzistuese. Pagesat e kësteve të pajisjeve (nëse ka)
mbarten në kontratën e re sipas parashikimeve të kontratës në vlerë dhe në kohë. Në rast rinovimi, kur klienti zgjedh të
ndërrojë pajisjen, aplikohet një tarifë instalimi/konfigurimi prej 2,000 lekësh.



PËRFAQËSUESI I DIGICOM
Emër Mbiemër Firma

PAJTIMITARI
Emër Mbiemër Firma

Data / /

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. _____ DATE. _____

FAMILJARE ☐	PERSON FIZIK / JURIDIK ☐
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 tarifat si 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 konsumatorëve dhe pajtimtarëve 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.
- Kontratat ne 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.
- Mjet 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 lejoj referimin për qëllime informimi, në të ardhmën, për një periudhë kohe të pershtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.
- Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP): është organi rregullator ne fushën e komunikimeve elektronike dhe të shërbimit postar, i cili mbikqyr 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 te 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 tarifat e ofruara nga Digicom dhe të pranura nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis Palëve.
- Tarifat 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 ofroj funksionim të vazhdueshëm, me cilësi dhe të sigurt të rrjetit shërbimeve të ofruara 24 orë në ditë, 7 dite 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 ofroj 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 Pajtimtarish 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 përkatës 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 luhatjet e tensionit, apo faktorë të tjerë të jashtëm natyrorë (psh., rrufete, etj.).

- 3.1.6 Të riparohet me paraparësi 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 paraparësisë 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 njoftohet 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 njoftohet 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 penalitete nga Kontrata nëse nuk është dakord me këto ndryshime.
- 3.1.11. Të përgatitet Kontrata 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 percaktimeve 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 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 Rregullorën 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, trafik i pakufizuar apo përdorim i pakufizuar i internetit, kohën e kryerjes së tyreje 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 tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuara;
- b. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si: kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkallimit të kufizimit, njësia 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 nië apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në Kontratë, vetëm pas ezaurimit 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 aplikonhet 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 percaktimeve të rregullores përkatëse të AKEP dhe plotësimi 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 të 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 çdo 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 Pajtimtarit.
- 3.1.31. Të instalojë Pajisjen Fundore në ambientet e Pajtimtarit brenda 5 (pesë) ditëve punë, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontrates ose aplikimit online, dhe /ose datën e nënshkrimit të amendamentit për shtesë shërbimi.
- 3.1.32. Të njoftojë me shkrim/sms/platformë IVR, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj Kontrate në rast mospërmbyllje 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, anesave të Pajtimtarëve përcaktohen në Udhëzuesin (Ankesë 3) pjesë e Kontratës së Pajtimtarit.
- 3.1.36. Të riaktivizojë automatikisht shërbimin e pezulluar nga Pajtimtari, sipas kërkesës së ketij 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 rimbursojë Pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.
- 3.1.38. Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për Pajtimtarët me aftësi të kufizuara sipas percaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi në lidhje me këtë.
- 3.1.39. Të marrë të gjitha masat e mundshme si kunderveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe çënimeve.

3.1.40. Të mundësojë për Pajtimtarin në mënyrë të thjeshtë dhe pa pagesë ndalimin automatikisht të thirrjeve të ridrejtuar nga një palë e tretë në drejtim të pajisjes fundore të Pajtimtarit.

3.1.41. Të kryejë monitorim të vazhdueshëm të shërbimeve dhe të marrë masa për parandalimin e defekteve të cilat mund të shkaktojnë ndërprerje të shërbimit për Pajtimtarin, dhe të kryejë në kohën më të shkurtër që të jetë e mundur por jo më shumë se 72 (shtatëdhjetë e dy) orë riparimin e defekteve teknike dhe rivendosjen e shërbimit për Pajtimtarin. Afati i fundit i kompensimit fillon nga momenti i njoftimit të dëmit nga Pajtimtari apo nga vendosja e tij sipas Operatorit. Kjo pikë (3.1.41) nuk zbatohet për rastet e defekteve të cilat vijnë si pasojë e forcave madhore, sipas kuptimit juridik të kësaj fjale.

3.1.42. Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligji, edhe nëse nuk është përcaktuar për një periudhë 12 (dymbëdhjetë) muaj, dhe duhet të bëhen të vlefshme për Pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.

3.1.43. Ti kthejë Pajtimtarit vlerën e garancisë së depozituar për pajisjen në përdorim, pas përfundimit të Kontratës, përmbushjes së plotë të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari dhe kthimin e pajisjes sipas kushteve të përcaktuara në këtë Kontratë.

3.1.44. Operatori detyrohet të ruajë privatësinë e të dhënave personale dhe komunikimeve të pajtimtarit në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore përkatëse, të tilla si Ligji nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, Ligji 9918/2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, dhe aktet e tjera ligjore dhe nënligjore perkatese dhe te aplikueshme.

3.2. PAJTIMTARI DETYROHET

3.2.1. Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve të përcaktuara në këtë Kontratë si dhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumenteve që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

3.2.2. Të likuidojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.

3.2.3. Të përdorë shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e Pajtimtit të përcaktuar në Kontratë.

3.2.4. Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të rrjeteve të telekomunikacionit apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shiptar përfshirë këtu edhe thirrjet e gabuara të emergjencës.

3.2.5. Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitjeje. Rishitja e shërbimit duke ndërhyrë në rrjetin dhe/ose shërbimin e komunikimeve elektronike përfshirë tjetërsimin e linjes thirrëse, përbën kundërvajtje penale sipas Nenit 137 dhe 137/a të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë, miratuar me Ligjin Nr.7895, datë 27.1.1995, ndryshuar.

3.2.6. Në rast se Pajtimtari e përdor shërbimin e ofruar nga Digicom për qëllime rishitjeje apo mënyra të tjera fitimi, apo e transferon atë në palë të treta pa miratim me shkrim të Digicom ky i fundit do të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme ofrimin e shërbimit dhe nuk do të ketë asnjë përgjegjësi lidhur me këtë veprim. Në rast të verifikimit të rishitjes apo të dhënies së aksesit ndaj një pale të tretë përsa i përket shërbimit të internetit, Digicom ka të drejtë të aplikojë një penalitet në vlerën 100,000 (njëqind mijë) lekë dhe të ndërpresë shërbimin në mënyrë të menjëhershme. Në çdo rast Operatorit i lind e drejta të konsideroj këtë ndërprerje si përfundim i Kontratës përpara afatit nga Pajtimtari.

3.2.7. Të mos ofrojë në çdo formë, për një arsye apo jo, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ri-transferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcëj mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.

3.2.8. Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.

3.2.9. Të mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rijetitet, dhe/ose të IPTV/OTT, duke përfshirë bezdisjen për profesionalizmin e tyre dhe lidhjen e pajisjeve të tyre pa njoftimin me shkrim më parë të Operatorit. Periudha e eliminimit të shqetësimeve të ndodhura për faj të tyre në pajisjet fundore, nuk logaritet në periudhën e garancisë. Per çdo rast, Pajtimtari detyrohet të përdorë shërbimin dhe Dekoder të IPTV/OTT, vetëm sipas udhëzimeve të dhëna nga Digicom dhe të mos kryejë asnjë lloj ndërhyrjeje që ndikon në shërbimin e ofruar.

3.2.10. Të mos dëmtojë instalimet ose pajisjet dekodere, modem apo telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, te Operatorit, të cilat ndodhën në territorin dhe objektet pronë private ose publike.

3.2.11. Të lejojë, në rast nevojë për realizimin e ofrimit të shërbimit të Pajtimtarit, hyrjen në pronat private të punonjësve të autorizuar të Operatorit për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit në përputhje me Nenin 93 të ligjit Nr.9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar, Ligjin Nr.120/2016 datë 24.11.2016 "Për zhvillimin e rrjeteve të komunikimeve elektronike të shpejtësisë së lartë dhe sigurimin e së drejtës së kalimit" Neni 21, pika 8 dhe Neni 23 pika 1, 2 a, b, c, s, d.

3.2.12. Të mos kalojë apo transferojë tek të tretët të drejtat dhe detyrimet sipas kësaj Kontrate, pa miratimin me shkrim të Operatorit.

3.2.13. Të njoftojë me shkrim Operatorin, për ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes Palëve, brenda 10 (dhjetë) ditëve nga ndryshimi i tyre. Mungesa e këtij njoftimi, do ta shkaktoj Operatorin nga çdo përgjegjësi që lind si pasojë e efektit të mospërditësimit të të dhënave të Pajtimtarit, kur keto janë ndryshuar prej këtij të fundit. Në çdo rast, Pajtimtari njuh dhe pranon që Operatori ka të drejtë të kërkojë nga organe të administratës shtetërore saktësim apo plotësim të të dhënave identifikuese apo komunikuese të Pajtimtarit.

3.2.14. Të mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe/ose në adresa internet të papërshtatshme.

3.2.15. Të mos kryejë apo lejoj, përveçse me miratimin e Operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga / tek rrjeti i Operatorit duke përfutur nga një person i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.

3.2.16. Të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e përbashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të Operatorit të ndërtuara në pronën e Pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Në kuptim të këtij parashikimi:

- "pjesë e afër të rrjetit" do të kuptohet kabli i komunikimit nga pika e fundit e shpërndarjes së rrjetit deri te pajisja fundore e Pajtimtarit, duke përfshirë të gjitha pajisjet ndihmëse për të.
- "pjesë të përbashkëta të rrjetit" do të kuptohen të gjithë kabllo të tjerë të komunikimit element aktiv dhe pasiv të rrjetit, brenda kufijve të godinës së lartë të Pajtimtarit, hyrjes, shtëpisë dhe/ose tokës. Pajtimtari nuk do të lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveçse me miratimin e Operatorit.

3.2.17. Të ndihmoj Operatorin në ndërtimin e pjesëve të përbashkëta dhe të afërta të rrjetit, duke përfshirë kanalet e lidhjeve të rrjetit të godinës për rrjetin e komunikimeve elektronike publike të Operatorit dhe instalimin e rrjetit të komunikimeve të godinës.

3.2.18. Të paguajë për demet e shkaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkt, (të drejtëpërdrejta), të menjëhershme me veprimet e tyre dhe prishin detyrimet sipas kësaj Kontrate. Pajtimtari mund të dështojë në plotësimin e ndonjë detyrimi të parashikuar në këtë Kontratë, në rastin e një Force Madhore. Në këto raste, ai do të njoftohet në kohë nga Operatori për natyrën, forcën madhore dhe pasojat e mundshme, për plotësimin e detyrimeve të tyre.

3.2.19. Të mos kryejë aparatin apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë për përdorim në kushtet që i është dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike dhe/ose të sigurojë akses për zbërthimin (çmontimin) e tyre, në rastet e përfundimit të Kontratës.

3.2.20. Të zbatojë politikën e përdorimit të drejtë të produkteve dhe shërbimeve objekt Kontrate, e cila në çdo rast do të jetë në përputhje me rregulloret dhe dispozitat ligjore dhe nënligjore perkatese në fuqi.

3.2.21. Në rastin kur pajisjet që janë objekt i kësaj Kontrate, si Dekoderi, Modemi, etj., demtohen apo nuk funksionojnë në mënyrën e duhur, Pajtimtari duhet të njoftojë menjëherë Digicom nëpërmjet mënyrave të komunikimit të përcaktuara këtu. Në rast se konstatohet që dëmtimi apo mosfunksionimi ka ardhur për shkak të Pajtimtarit, apo faktorëve të tjerë që nuk kanë të bëjnë me Digicom, Pajtimtari do të jetë vetë përgjegjës qoftë edhe brenda periudhës së garancisë, për zëvendësimin e aparatit/ pajisjes apo riparimit të tij si edhe të ndonjë pjesë përbërëse.

3.2.22. Pajtimtari njuh dhe pranon se shërbimet objekt i kësaj Kontrate, do të përfitojnë sipas kushteve dhe parametrave të Digicom.

3.2.23. Pajtimtari duhet të kthejë pajisjet tek Operatori, me përfundimin ose ndërprerjen e Kontratës, në gjendje të rregullt pune. Në rast se refuzon të kthejë ose pajisja është e dëmtuar dhe jo në gjendje normale pune, atëherë Pajtimtari duhet të dëmshpërblejë Operatorin me vlerën proporcionale të pajisjes, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar në momentin e lidhjes së kontratës. Në këtë rast operatori ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore. Operatori nuk është përgjegjës për kufizime të mundshme që mund të rezultojnë nga marrëveshjet e interoperabilitetit të furnitorëve.

NENI 4. TË DREJTAT

4.1 OPERATORI KA TË DREJTË

4.1.1. T'i ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe/ose shërbimeve Pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.1 pas njoftimit me shkrim ose në mënyrat e tjera të parashikuara në këtë Kontratë për përmbushjen e detyrimeve kontraktore.

4.1.2. Të ndërpresë shërbimin objekt Kontrate në mënyrë të njeanshme, duke njoftuar të paktën 24 (njëzetë e katër) orë më parë, për qëllime mirëmbajtjeje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jetë jo më shumë se 48 (dyzetetë) orë.

4.1.3. Të ndryshojë tarifën e ofrimit të shërbimit gjatë vlefshmërisë së kësaj Kontrate, duke njoftuar të paktën 30 ditë para hyrjes në fuqi, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm. Për këtë rast, Pajtimtarit i lind e drejta të veprojë sipas pikave 4.2.5. të kësaj Kontrate.

4.1.4. Të modifikojë elementet e Kontratës, përfshirë këtu rastet për nevojat të përshtatjeve me teknologjitë e reja, duke njoftuar Pajtimtarët jo më pak se 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në 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 nevojat 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 ndryshe.
- 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 dhëns 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 panderprerë të sistemit, për arsye teknike ose kur e kërkon ligji ose nevoja e organeve shtetërore në baze 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 dhënat e vendosjes apo të dhënat e 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 perkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve në raste kur 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 kushte të 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 Pajtimtit, 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 drejtimit 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. Përmbajtjen 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 për mirësimin 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 tarifar në një plan tjetër tarifar. 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 dhënie 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 përmbajtjen 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 përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve që transmetohen, Pajtimtari nuk mund të ngrejë asnjë pretendim lidhur me këtë veprim për kundërt 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 mëtejshme 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 e 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 Pajtimtit dhe Aneksat 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 hyrjes 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 ekzistuese.
- 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 riliqjen e Kontratës së Pajtimtit, pas shlyerjes 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 kalendarike përpara datës së pezullimit. Pezullimi i shërbimit OTT është subjekt i marrëveshjeve kontraktuale me palët e treta.
- 4.2.10. Pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë më shumë se dy herë brenda një viti kalendari, 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 përfutur nga Pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarrimin 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 teknikisht.
- 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, ndryshe.
- 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 Pajtimtit 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 periudhë 6 (gjashtë) muore 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

çmimeve të publikuar të operatorit. Ne rastin kur Pajtimtari transferohet në një adresë në të cilën Operatori nuk ka shiritje 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 gjitha detyrimet dhe të drejtat e Pajtimarit.

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 në 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 Pajtimtarit. 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 pajtimtarit 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 data 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 mbylljen 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 mandatin arkëtimi, në rastin kur pagesa kryhet pranë pikave të autorizuar të Operatorit, apo perfaqësuesve të autorizuar të tij për arkëtimin e pagesave.
- Data e prekjes 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 vonësës 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 palikuiduar 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 përmbushjen 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 palikuiduara.
- Operatori në rast të mos likuidimit të detyrimeve kontraktore nga ana e Pajtimtarit ka të drejtë e 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 mundur, 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:

- Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate.
- Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

7.7. Shumat e mbitarifuara për shërbimet e ofruara dhe shumata e anknuara dhe të pranuar nga Operatori, sipas parashikimeve të kësaj Kontrate Pajtimi, do të zbriten nga çmimi i pajtimtarit mujor për muajin tjetër me parapagim dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtimtarit do t'i paguhet Pajtimtarit me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimtarit janë plotësuar.

ENI 8. NDËRPRERJA E NJËANSHME E KONTRATËS

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

- 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

- a. 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 herë brenda një periudhe raportuese sipas llojit të shërbimit të ofruar
- b. Pajtimtari me dashe dëmton/prishë ose lejon shkatërrimin/demtimin e modemit dhe/ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga Operatori, nëse nuk paguan kompenzim për çdo dëm të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj Operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore.
- c. Sipas parashikimeve të pikës 7.2.d.
- d. Në rast të forces 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 çlirojë 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 ndërpresë 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 pronësinë e tyre.
- 8.4. Kontrata e pajtimit mund të lidhet me afat të caktuar më të gjatë se 24 muaj referuar Ligjit nr.9918/2008, kur vjen si shprehje e lirë e vullnetit të të dyja palëve.
- 8.5. Në rastin kur Pajtimtari, gjatë periudhës së marrëjes 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 penalitetet e përcaktuara në nenin 8.9. më poshtë.
- 8.6. Operatori në çdo rast ka të drejtë të perfundojë këtë Kontratë me një njoftim paraparak 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 anulojë 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 penalitet respektivisht në vlerën 18,000 (tetëmbëdhjetë mijë) lekë për afatin 12 mujor dhe në vlerën 20,000 (njëzet mijë) Lekë për afatin 24 mujor. Penaliteti 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.

ENI 9. KUSHTET E 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 t'i 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 kohëzgjatjës 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 penalitet.
- 9.7. Në rast se pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar kontratën, operatori ka detyrim të ndërpresë 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 qendrueshme, 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 Pajtitit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik 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 parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kerkuar 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.

ENI 10. MODIFIKIMI

- 10.1. Përcaktimet e kësaj Kontrate, Aneksat 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 mjaftueshme 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 paraparak.
- 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 heshtje 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 anulojë 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 çlirojë 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 Pajtitit, 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
- Depozitim të numrit personal celular, të deklaruar gjatë aplikimit dhe të verifikuar përmes dërgimit të kodit 4 shifror me sms
 - Depozitim të adresës së saktë e-mail të Pajtimtarit
 - Kryerjen e pagesës paraprake dhe
 - Plotësimin e formularit të marrëjes në dorëzim të shërbimit me përfundimin e instalimit dhe aktivizimin e shërbimit.

Kjo Kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohen në 2 (dy) kopje te njëvlehtëshme 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 fizikë)

dik)

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

Parametrat Cilësorë Teknikë të përditësuar të rrjetit Digicom për secilin prej shërbimeve jepën në detaje në faqen www.digicom.al në kategorinë përkatëse të shërbimeve të ofruara.

2.2. Parametra cilësorë administrative

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 permbushjen 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 "Defekte Teknike" dhe "Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orë)
- b. Ankesat për faturimin paraqiten 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. Përgjigja për ankesën i dërgohet Pajtimtarit nëpërmjet mënyrave të komunikimit si mëposhtë vijon:

- Poste;
- 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 mosmarrëveshjeje 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 njërin 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

ANEKS 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. Filmata, 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 Imanë 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 telekomandën 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.