

Zona \_\_\_\_\_

Kategoria: Të tjerë

## KONTRATË PAJTIMI

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

NR. \_\_\_\_\_ DATË. \_\_\_\_\_

DIGICOM SHPK, Qyteti Tiranë Zona \_\_\_\_\_

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 Pali i II", ABA Business Center, Tiranë, pajisur nga AKEP me Autorizimin Nr. 2014-AP-41768-8-1 datë: 10.11.2014, me NIPT: L42018012R, themeluar më datë: 25.07.2014, i përfaqësuar nga Z/Znj \_\_\_\_\_ Dhe \_\_\_\_\_

me seli në adresën \_\_\_\_\_, përfaqësuar nga Z/Znj, (Emër, Atësisë, Mbiemër), \_\_\_\_\_

me NIPT \_\_\_\_\_ me dokument identifikimi Nr. \_\_\_\_\_

që mëposhtë do të quhet PAJTIMTAR

### BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve", i ndryshuar.
3. Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
4. Ligjit Nr. 97/2013 Për Mediat Audiovizive në Republikën e Shqipërisë.
5. Ligje dhe akte nën-ligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.
6. Rregullor Nr. 29, datë 29.05.2013 "Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimitarëve dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike".
7. Rregullor Nr. 27 datë 21.09.2012 " Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike" e ndryshuar.
8. Rregullor Nr.31 datë 26.12.2013 " Për termat e përgjithshme të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin public të komunikimeve elektronike"

### KUSHTE TË KONTRATËS

#### NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS

Ofrimi i Shërbimit Internet me bandë të gjerë dhe/ose shërbimit audioviziv të OTT, dhe/ose telefonisë fikse

dhe/ose shërbimeve të tjera mbështetëse, nga Operatori Digicom nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifimet e dhëna në Aneks, sipas kërkesës së pajtimitarit.

#### NENI 2. TARIFAT

1. Shërbimi, parametrat kryesore të cilësisë dhe tarifën e ofruara nga Digicom dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin 2 të kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifën 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 mundësojë për pajtimtarin shërbim të pandërprerë 24 orë në 24, me cilësi, sipas parashikimeve të kësaj Kontrate dhe Aneksit të saj.
- 3.1.2. Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit për Pajtimtarin sipas afateve të përcaktuara në këtë Aneks Kontrate respektivisht.
- 3.1.3. Të ofrojë shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve, lojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe përi ndividë të veçantë, ose grup pajtimtarësh të shërbimeve të njëjta.
- 3.1.4. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë përgjithësisht dhe mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Kontratë dhe Aneksin 4.
- 3.1.5. Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatësisht sipas afateve të përcaktuara në këtë kontratë dhe anekset e saj. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të operatorit.
- 3.1.6. Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzet 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.
- 3.1.7. Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë Njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të shërbimeve, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendrike, 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 tu tërhequr pa penalitet nga kontrata nëse nuk është dakord me këto ndryshime.
- 3.1.11. Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
- 3.1.12. Me kërkesën e Pajtimtarit, të bëjë Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.
- 3.1.13. T'i jape Pajtimtarit një shpjegim të hollësishtëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe Kontratës para nënshkrimit të Kontratës. Operatori do të sigurojë shërbimin deri në shpejtësinë 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 jape Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

- i. 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 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 tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar;
  - ii. Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kalimit të kohës minimale ose tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh., sekonda, interval kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/o peak) dhe interval tërkatëse kohore të tyre, etj;
  - iii. Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur;
  - iv. Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura.
- 3.1.15. Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008 i ndryshuar dhe aktet nën-ligjore të tij.
- 3.1.16 Operatori mund të ofrojë pajisje fundore për Pajtimtarin nën termat dhe kushtet e rena dakord në një Kontratë të veçantë ose Aneksit e kontratës së pajtimit ose amendamente. Në asnjë rast, 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 çdorast, Pajtimtari mbetet subjekt tetyrimi për shlyerjen e penaliteteve për prishjen e 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 ezaurimit të procesit të njoftimit të Pajtimtarit nga Digicom:  
- 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 drejtohet adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;  
- 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 Të aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës të një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga Pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.  
3.1.19 Të mos vendosë detyrim financiar për rridhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.  
3.1.20 Sipas kërkesës së Pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullor në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të aksesit në internet të ofruar nga operatorë të tjerë dhe sipas kërkesës së pajtimtarit të lejojë mbartjen 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, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullor në fuqi.

3.1.21 Për paketat tarifore që kanë tarifim të përshkallëzuar, një tarifë fikse mujore, për përdorim të shërbimit "download" dhe/ose "upload" deri në një nivel të caktuar limit (kufizim), dhe mbi pagesë për përdorim mbi kufizimin (tarifë për Mbyte), Operatori ka detyrimin:  
Të kryejë njoftimin e Pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh., mesazh elektronik) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit "download"/"upload" (nëse ka të tillë) të përcaktuar në Aneksin I të Kontratës.

3.1.22 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;

3.1.23 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.

3.1.24 T'i sigurojë Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve të telekomunikacione që ofrohen nga Digicom dhe operatorët e autorizuar për të ofruar rrjet dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



NIPT: L42018012R



Rruga Papa Gjon Pali II,  
ABA Business Center, Tiranë



Tel: +355 45 600 110



contact@digicom.al  
www.digicom.al

- 3.1.25 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse për shërbimin e telefonisë fikse.
- 3.1.26 Të lajmërojë pajtimtarin nëpërmjet telefonit, e-mailit, në faqet e tyre apo në pikat e shitjes:
- 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 orë përpara përfundimit të tij efektiv.
  - Përkufizimet 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.
  - 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 shpejt të jetë e mundur.
  - 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 detajet të zbritjeve dhe paketave të veçanta, çmimeve, llojevetëshërbimeve- etëmirëmbajtjes, kushtet (afatet) e kontratës, procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve dhe të tjera.
- 3.1.27 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.
- 3.1.28 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 kompanisë në rast marrëveshjeje.
- 3.1.29 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.
- 3.1.30 Të sigurojë fshetësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij, edhe konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.31 Të sigurojë dërgimin pa pagesë të thirrjeve numrave të emergjencës, edhe kur aksesin për shërbime telefonike është i kufizuar.
- 3.1.32 Të trajtojë dhe zgjidhë brenda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të Shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.
- 3.1.33 Të instalojë Pajisjen Fundore në ambientet e Pajtimtarit brenda 5 (pesë) ditë punë, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës, dhe /ose datën e nënshkrimit të amendamentit për shtesë shërbimi.
- 3.1.34 Të njoftojë me shkrim/sms/platformë IVR, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj kontrate në rast mospërbushjeje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.35 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe/ose transferimin e linjes së internetit dhe t'i kthejë përgjigje brenda 10 (dhjetë) ditë pune.
- 3.1.36 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.
- 3.1.37 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 përzgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të pajtimtarëve përcaktohen në Udhëzuesin pjesë e Kontratës së Pajtitimit.
- 3.1.38 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.
- 3.1.39 Të rimburojë pajtimtarin për mbifaturimin për shërbimet e ofruara.
- 3.1.40 Të mundësojë akses të barabartë dhe mundësi zgjedhjeje për pajtimtarët me aftësi të kufizuara sipas përcaktimeve ligjore dhe akteve nënligjore në fuqi në lidhje me këtë.
- 3.1.41 Të marrë të gjitha masat e mundshme si kundër veprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe çënimeve.
- 3.1.42 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.
- 3.1.43 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 orë riparimin e defekteve teknike dhe rivendosjen e shërbimit për Pajtimtarin. Kjo pike nuk zbatohet për rastet e defekteve të cilat vijnë si pasojë e forcave madhore, sipas kuptimit juridik të kësaj fjale.
- 3.1.44 Operatori duhet të ruajë informacionin sipas kushteve të vendosura në ligj, dhe nëse nuk është përcaktuar për një periudhë 12 muaj dhe duhet të bëhen të vlefshme për pajtimtarët me kërkesën e tyre me shkrim siç përcaktohet nga ligji.

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

- tjetërsimin e linjës 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.
- 3.2.7 Në rast se Pajtimtari e përdor shërbimin e ofruar nga Digicom për qëllime rishitje apo mënyra të tjera fitimi, apo e transferon atë në palë të treta pa miratim me shkrim të Digicom ky i fundit do të ndërprejë 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 përpara i përket shërbimit të internetit, Digicom ka të drejtë të aplikojë një penalitet në vlerën 20,000 lekë dhe të ndërprejë shërbimin në mënyrë të menjëhershme. Në cdo rast Digicom i lind e drejta të konsiderojë këtë ndërprerje si përfundim i kontratës përpara afatit nga pajtimtari.
- 3.2.8 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.
- 3.2.9 Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të çertifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.
- 3.2.10 Të mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit, dhe/ose të IPTV/OTT, duke përfshirë bezdisjen për profesionalizimin 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 llogaritet në periudhën e garancisë. Për 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.
- 3.2.11 Të mos dëmtojë instalimet ose pajisjet dekoder, modem apo telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- 3.2.12 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 Neni23 pika 1, 2, a,b,c,ç,d.
- 3.2.13 Të mos kalojë apo transferojë tek të tretët të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kësaj kontrate, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.
- 3.2.14 Të njoftojë me shkrim Operatorin, për ndryshim të të dhënave në të njëjtën identifikuese apo të dhënave të komunikimit mes palëve, brenda 10 ditëve nga ndryshimi i tyre. Mungesa e këtij njoftimi, do të shkarkojë Operatorin nga çdo përgjegjësi që lind si pasojë e efektit të mospërditësimit të të dhënave të Pajtimtarit, kur këto janë ndryshuar prej këtij të fundit. Në çdo rast, Pajtimtari njëh dhe pranon se Operatori ka të drejtë të kërkojë nga organe të administratës shtetërore saktësime apo plotësime të të dhënave identifikuese apo komunikuese të Pajtimtarit.
- 3.2.15 Të mos lejojë akses për të miturit në programe pornografike ose programe të tjera dhe/ose në adresa internet të papërshtatshme.
- 3.2.16 Të mos kryejë apo lejojë, përveçse me miratimin e Operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga apo 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.
- 3.2.17 Të mbrojë dhe të menaxhojë me kujdesin e tij pjesët e bashkëta të rrjetit të komunikimeve elektronike të Operatorit të ndërtuara në pronën e Pajtimtarit dhe/ose pronën në përdorim. Në kuptim të këtij parashikimi:
- i) "pjesë e afert e rrjetit" do të kuptohet kabulli i komunikimit nga pika e fundit e shpërndarjes së rrjetit deri te pajisja fundore e Pajtimtarit, duke përfshirë të gjitha pajisjet ndihmëse për të.
- ii) "pjesë të përbashkëta të rrjetit" do të kuptohen të gjithë kabllo të tjerë të komunikimit, element aktivë dhe pasivë të rrjetit, brenda kufijve të godinës së lartë të pajtimtarit, hyrjes, shtëpisë dhe/ose tokës.
- Pajtimtari nuk do t'u lejojë akses palëve të treta në këto pjesë të rrjetit, përveç se me miratimin e Operatorit.
- 3.2.18 Të ndihmojë 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.
- 3.2.19 Të paguajë për dëmet e shaktuara me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkt, (të drejtpërdrejta), 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.
- 3.2.20 Të kthejë aparatit apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë për përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveçse për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike dhe/ose të sigurojë akses për zberthimin (çmontimin) e tyre, në rastet e përfundimit të kontratës.
- 3.2.21 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 përkatëse në fuqi.
- 3.2.22 Në rastin kur pajisjet që janë objekt i kësaj kontrate, si Dekoderi, Modemi, etj., dëmtohen apo nuk funksionojnë në mënyrën e duhur, Pajtimtari duhet të njoftojë menjëherë Digicom nëpërmjet mënyrave të komunikimit të përcaktuara këtu. Në rast se konstatohet se dëmtimi apo mosfunksionimi ka ardhurpërshtatëPajtimtarit, 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.
- 3.2.23 Pajtimtari njëh dhe pranon se shërbimet-objekt i kësaj kontrate, do të përfitohet sipas kushteve dhe parametrave të Digicom.
- 3.2.24 Pajtimtari duhet të kthejë pajisjet tek Operatori, me ndërprerjen e Kontratës, në gjendje të rregullt pune (duke marrë parasysh vetëm amortizimin nga përdorimi normal i tyre). Në rast se do të rezultojë se pajisja është e dëmtuar dhe jo në gjendje normale pune, atëherë Pajtimtari duhet të dëmshpërblejë Operatorin për vlerën e plotë të pajisjes, sipas vlerave të regut. Ndërrimi i pajisjeve në rast dëmtimi nga ana e klientit bëhet duke paguar çmimin e referencës në momentin e ndërrimit, përveç

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



rasteve ku palët bien dakord ndryshe. Pajisjet vendosen në dispozicion të Pajtimtarit me të drejtë përdorimi, por ato mbeten pronësi e Operatorit.

#### Neni 4. TË DREJTAT

##### 4.1 OPERATORI KA TË DREJTË

- 4.1.1 T'i ndërprisë ofrimin e Shërbimit dhe/ose shërbimeve Pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 pas njoftimit me shkrim ose në mënyrat e tjera të parashikuara në këtë kontratë për përmbushjen e detyrimeve kontraktore brenda 15 ditëve.
- 4.1.2 Të ndërprisë shërbimin objekt kontrate në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të paktën 24 orë më përpara, për qëllime mirëmbajtjeje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohëzgjatja e ndërprerjes të jetë jo më shumë se 48 orë.
- 4.1.3 Të ndryshojë tarifën e ofrimit të Shërbimit gjatë vlefshmërisë së kësaj Kontrate. Për këtë rast, Pajtimtarit i lind e drejta të veprojë sipas pikave 4.2.7. të kësaj Kontrate.
- 4.1.4 Të modifikojë elementët e Kontratës, përfshirë këtu rastet për nevoja të përshtatjeve me teknologjitë e reja, duke njoftuar Pajtimtarët jo më pak se 30 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 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 ndryshe.
- 4.1.10 Të ndryshojë numrin e Pajtimtarit për arsye teknologjike duke njoftuar me shkrim 30 ditë përpara. Të ketë akses në godinat e Pajtimtarëve mbas një njoftimi me shkrim dhe marrëveshjeje për një periudhë jo më të vogël se 24 (njëzet e katër) orë me telefon apo e-mail.
- 4.1.11 Të aplikojë dhe zbatojë kërkesat e Pajtimtarit të paraqitura nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve të kësaj Kontrate dhe Aneksëve të saj.
- 4.1.12 Me përfundimin e Kontratës së një numri të bartur, Operatori dhënë fillstar ka të gjitha të drejtat për ripërdorimin e numrit. Operatori fillstar 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 duke siguruar 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 hërbimesh, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve në raste kur pajtimtari:
- Dëshon 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.
  - Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/vetëofruar nga Operatori.
  - 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.
  - 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 ndaluara me ligj.
- 4.1.15 Të refuzojë shërbimin e garantuar sipas kontratës së pajtimti, kur Pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar pale 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 muajve.
- 4.1.17 Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj Pajtimtarit për:
- Dëmit që nuk i atribuohet direkt apo drejtpërdrejt drejtimisht të keq të tij;
  - Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
  - Mos plotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
  - Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
  - Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknikë dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe dëmet dhe/ose prishjet në këto rrjete;
  - 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;
  - 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 vendose 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:
- Të ndërprisë/blokojë shërbimet e dhëna, dhe të kërkojë dhe lëshojë faturë për pagimin e menjëhershëm të detyrimit dhe pagesa do të pasqyrohet në faturën e muajit në vazhdim;
  - Të kërkojë nga Pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërprisë 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 ligjore dhe nënligjore përkatëse në fuqi.
- 4.1.20 Operatori mund të ruajë kategoritë e 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 pale 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 përkundërit Operatorit dhe këto ndryshime nuk përbëjnë shkak për prishjen e kontratës për shërbimet e tjera të ofruara në këtë kontratë.
- 4.1.22. Operatori ka të drejtë, të pezullojë ofrimin e shërbimit të OTT për shkak objektivë që lidhen me ofrimin e shërbimit të aksesit në internet. Për të shmangur çdo keqkuptim, ofrimi i shërbimit të 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 zgjedh llojin e linjës në rrjetin e Operatorit.
- 4.2.2 Të përdorë shërbimin objekt kontrate në përputhje me termat e kësaj Kontrate.
- 4.2.3 Të kërkojë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendndodhjes), për të cilat palët bien dakord. Kalimi në një plan tarifor më të lartë do të zbatohet brenda 24 orëve pas marrjes së kërkesës nga pajtimtari në një nga mënyrat e mësipërme. Kalimi në një paketë më të ulët do të jetë i mundur vetëm për rastet kur ky kalim nuk e tejkalon 10% të vlerës së paketës të mëparshme dhe do të kryhet për faturën e periudhës së ardhshme të faturimit. Për çdo rast, kalimi në një paketë më të ulët nuk duhet të kalojë një vlerë zbritjeje më të madhe se 10% (e përlogaritur në pro rata në bazë vjetore) e vlerës vjetore të Kontratës. Ky paragraf i këtij Neni është i zbatueshëm vetëm për paketat që përmbajnë vetëm shërbimin internet.
- 4.2.4 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme, në rastin kur janë përmbushur kushtet sipas kësaj Kontrate.
- 4.2.5 Të kërkojë ndryshime në shërbimet e ofruara, duke përfshirë por pa u kufizuar në parametere të shërbimit, cilësinë e shërbimit, shërbime shtesë, plane tarifore, etj. Nëpërmjet kërkesave me shkrim drejtuar Operatorit ose nëpërmjet aplikimeve online sipas formës së përcaktuar në këtë Kontratë dhe Aneksit e saj. Të shtojë paketat e telefonisë ose volumet e internetit të kontratës ekzistuese duke paraparaguar pranë dyqaneve Digicom apo pikave të autorizuar apo online.
- 4.2.6 Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e Kontratës së Pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në Nenin 10.
- 4.2.7 Të anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë ritritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrate të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e Kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër.
- 4.2.8 Pajtimtari, pavarësisht përcaktimeve në këtë Kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nën-ligjor Shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, i ndryshuar, Ligji nr. 9902 i ndryshuar, Ligji nr. 9887 i ndryshuar, përfshirë të drejtën për zgjedhje të një Operatori të ndryshëm nga Digicom për ofrimin e shërbimit të internetit, në rastet kur ndaj Digicom janë vendosur detyrime të tilla.
- 4.2.9 Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të Kontratës.
- 4.2.10 Të kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtimtit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.
- 4.2.11 Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendrike përpara datës së pezullimit. Në rastin e shërbimit të OTT, ky nen nuk zbatohet. Shërbimi i OTT nuk mund të pezullohet.
- 4.2.12 Pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkojë më shumë se dy herë brenda një viti kalendrik për një total prej 3 muajsh. Pajtimtari në momentin e pezullimit të shërbimit do të paguajë paradhënie tarifën e aktivizimit të shërbimit në shumën 600 lekë për çdo pezullim/aktivizim në rast se ka.
- 4.2.13 Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të kontratës apo produktit të përfutur nga Pajtimtari. Shërbimet e pezuluara t'i 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.
- 4.2.14 Të kryejë thirrje drejt numrave të emergjencës gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç rasteve kur është e pamundur të realizohet teknikisht.
- 4.2.15 Në rastin e shërbimeve që ofrohen së bashku apo për shkak të natyrës së tyre janë ngushtësisht të lidhura me njëri-tjetrin, pezullimi i shërbimit nuk do të ofrohet vetëm për shërbimet më vete.
- Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.
- 4.2.16 Të kërkojë me shkrim ndjekjen e thirrjeve shtetësuese dhe/ose kërcënuese.
- 4.2.17 Të revokojë në çdo kohë pëlqimet paraprake të dhëna prej tij me paraqitjen e kërkesës në një nga format e parashikuara në këtë kontratë.
- 4.2.18 Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas parashikimeve të Kontratës së Pajtimtit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e Kontratës për çfarë do lloj arsyeje, 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 mujore nga data e përfundimit të Kontratës të mbajë të rezervuar numrin për Pajtimtarin.
- 4.2.19 Të marrë pa pagesë faturë të detajuar për shërbimet telefonike (për rastet kur kërkohet në mënyrë specifike nga Pajtimtari), së bashku me faturën tatimore, si edhe të kenë akses në informacionin online të faturave mujore, në rastet kur kjo kërkohet nga Pajtimtari. Fatura e detajuar përmban të paktën

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



NIPT: L42018012R



Rruga Papa Gjon Pali II,  
ABA Business Center, Tiranë



Tel: +355 45 600 110



contact@digicom.al  
www.digicom.al

informacion lidhur me:

Numrat dhe llojet e shërbimeve të periudhës raportuese;

Shumën totale sipas llojeve 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.

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

#### **Neni 5 FATURIMI**

5.1 Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë 1 mujore, 3-6 -12-24 mujore në bazë të kërkesës fillestare të pajtimtarit në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe do të kryhet sipas

përcaktimeve të kësaj Kontrate dhe Aneksëve të saj.Në

vazhdimi faturat do të lëshohen nga kompania çdo 1, 3, 6, 12-24 muaj bazuar në mënyrën e përzgjedhur të pagesës nga pajtimtari sipas kërkesës së tij.

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.

5.2 Faturimi i pagesave dhe/ose detyrimeve mujore për shërbimin e internetit dhe/ose shërbimit të telefonisë dhe/ose OTT,shërbimeve të tjera mbështetëse:

I. Do të përfshihet çdo muaj (si zë më vete) në faturën e shërbimit të aksesit në internet të muajit paraardhës ose atë aktual, në varësi të paketës së përzgjedhur nga Pajtimtari, ose II. Do të kryhet me faturë të veçantë nëse pajtimtari nuk përfiton nga Digicom shërbimin public telefonik fiks. Në të dy rastet, fatura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimtari, i dorëzohet pajtimtarit në adresën e deklaruar nga Pajtimtari, në mënyrë zyrtare (postë elektronike, sms ose dorazi pranë dyqaneve Digicom, Website) në adresat dhe të dhënat e përcaktuara nga pajtimtari në kontratë dhe jo me vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendrike përpara afatit të pagesës së saj.

5.3 Pajtimtari do t'i paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

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

5.3.2 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.

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

5.3.4 Vlerën e garancisë për pajisjen fundore kur kjo do të vihet në dispozicion nga Operatori për qëllim përdorimi dhe mirëmbajtjen nga ana e pajtimtarit qiranë për përdorimin e pajisjes fundore.

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

5.3.6 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.1 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.2 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.3 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.4 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.5 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.6 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.7 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.8 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.9 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.10 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.11 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.12 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.13 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.14 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.15 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.16 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.17 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.18 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.19 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

5.3.6.20 Pajtimtari do të paguajë Operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:

#### **Neni 7 SANKSIONET**

7.1. Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në Kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacionit përtej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtimtit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonese riparimi defekti.

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

a. Operatori ka të drejtë të aplikojë për çdo ditë vonese një kamatë në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar dhe brenda 2 ditëve përpara afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet platformës IVR për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda dy ditëve nga data e këtij njoftimi, dhe përkufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë ose, duke i dhënë mundësinë Pajtimtarit të thirrret nga të tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe të përdorë Shërbimet e Emergjencës;

b. Operatori, në ditën e fundit të afatit të pagesës të përcaktuar në faturë, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të internetit duke ndërprerë ofrimin e shërbimit, si dhe kufizimin e thirrjeve dalëse për telefoninë fikse dhe të shërbimit të OTT, kur ajo është e zbatueshme, dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me sms/telefonatë nëpërmjet platformës IVR përmasat që mund të ndërmerren në vijim.

c. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve brenda 30 ditëve të afatit të pagesës së përcaktuar në faturë, në ditën e 31-të, Operatori lind e drejta që të ndërpresë shërbimet e kontraktuara të palikujduara. Në çdo rast thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.

ç. Operatori gjatë muajit të dytë pas afatit të pagesës së faturës, gjeneron faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit vijues dhe vijon me njoftimet respective mbi shlyerjen e detyrimeve edhe për faturën e muajit paraardhës dhe të gjitha detyrimeve kontraktore.

d. Në muajin e dytë pas afatit të rregullt të pagesës së faturës, Operatori i dërgon njoftim me shkrim Pajtimtarit për përmbushjen e detyrimeve brenda 15 ditëve nga data e këtij njoftimi dhe ndërprerjen e Kontratës në mënyrë të njëanshme brenda 3 ditëve nga kalimi i afatit 15 ditor të përcaktuar në këtë paragraf. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do të ekzekutojë të drejtën e ndërprerjes së shërbimeve të palikujduara.

dh.Operatori në rast të mos likuidimit të detyrimeve kontraktuale nga ana e pajtimtarit ka të drejtën e ndjekjes së procedurave ligjore për arkëtimin e detyrimeve të prapambetura.

7.3 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin përmasat 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 vonesë ose nuk paguan faturat.

7.5 Në çdo rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, të afateve të përcaktuara në faturë, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonese në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

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 Shuma të mbitarifuarua për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuarua sipas parashikimeve të kësaj Kontrate Pajtimi do të zbriten nga çmimi i pajtimtit mujor për muajin/tjetër/me parapagim dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtimtit do t'i paguhet Pajtimtari me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtimtit janë plotësuar.

**Neni 8 PRISHJA 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 si më poshtë vijon:

• Konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe/ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen:

• "Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual" është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarët/përdorues të tjerë ose tek Operatori, me përjashtim të dëmit të shkaktuar nga prishja e detyrimit në rastet e "Forcës Madhore".

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

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

• Sipas parashikimeve të pikës 7.2.d

• Në rast të forcës madhore.

8.2 Pajtimtari ka të drejtë ta quajë këtë Kontratë të prishur ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore pavarësisht nga data e paraqitjes së kërkesës së tij me shkrim.

8.3 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 përfshirë:

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;

- përqendrim të treguesve të cilësisë së shërbimit nga Operatori

Zgjidhja e Kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër. Në këto raste Pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate.

8.4 Pas përfundimit të afatit fillestar kontraktual 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.

8.5 Në rastin kur pajtimtari, gjatë periudhës së marrjes së shërbimit brenda afateve kontraktuale transferohet në një vendbanim në adresën e të cilit Operatori nuk ka shtrirje të rrjetit të tij të shërbimeve atëherë kontrata cilësohet e anuluar njëanshmërisht nga pajtimtari. Çmimi standardi tarifës së transferimit është 3.000 lekë dhe do të faturohet për punime Extra nëse do të nevojitet.

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



8.6 Operatori në çdo rast ka të drejtë të përfundojë këtë Kontratë me një njoftim paraprak 30 (tridhjetë)ditor me shkrim. Përfundimi dhe ndërprerja e një/disa prej shërbimeve në mënyrë të njëanshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin dhe në të njëjtin afat të Kontratës, me përjashtim të rastit kur me Kontratën merrret vetëm një shërbim.

8.7 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 mundur. Në këtë rast, pagesat e kryera nga Pajtimtari do të rimbursohen me njëherë nga Operatori, brenda 24 oreve punë.

8.8 Afati i kësajkontrate 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, ai detyrohet të paguajë një penalitet në vlerën 15,000 Lekë (pesëmbëdhjetëmijë) përkontratën 12 ose 24 mujore si dhe vlerën e pajisjes së dhënë në dorëzim, në rastin kur nuk e kthen atë, ose të kthejë pajisjen për prishje të njëanshme të Kontratës. Në çdo rast penaliteti nuk duhet të tejkalojë shumën e detyrimit për detyrimin për pajtimin mujor të muajve të mbetur . Me përfundimin e afatit kohor të Kontratës 12/ 24 mujore nga data e nënshkrimit të këtij amendamenti, kjo Kontratë, si dhe Aneksat e amenduara do të vazhdojnë të jenë në fuqi për një periudhë të pacaktuar kohore, derisa palët të shprehin në lidhje me të."

**Neni 9 KUSHTE 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 Aneksi i 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 të saj nga palët.

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

9.5 Nëse Pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, brenda 1 muaji përpara përfundimit të Kontratës se nuk dëshiron vazhdimin e Kontratës përtej afatit 12/24 mujor, Kontrata kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar sipas tarifave në fuqi në momentin e përfundimit të afatit.

9.6 Pas kalimit të afatit fillestar prej 12/24 muajsh, Pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim operatorin për këtë ose me deklarim në dyqanet e operatorit. Operatori do

ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarak gjatë të cilit është zgjidhur Kontrata.

9.7 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj kontrate, duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e pajtimtarit kundrejt operatorit.

9.8 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 prapambeturra ndaj operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

9.9 Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

**Neni 10. MODIFIKIMI**

10.1 Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Udhëzuesi për Zgjidhjen e mosmarrëveshjeve 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:

- Të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe 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 se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve.

- Të njoftojë Pajtimtarë 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 aplikohen nga Operatori pa qenë nevoja e njoftimit.

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 i tyre (të një amendamenti apo Kontratës së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamentet apo Kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

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 heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër.

11. Depozita e vlerës së pajisjes do t'i kthehet e plotë pajtimtarit në rast të kërkesës nga Pajtimtari përmbarrimin e kontratës sipas kushteve të përcaktuara në kontratën e Pajtimtit deri në 3 muaj nga data e përfundimit të afatit kohor. Duke filluar nga data 1 e muajit të katërt, pas përfundimit të afatit kohor të kontratës, pajtimtari në mënyrë automatike bëhet pronar i pajisjes, duke humbur të drejtën e kthimit të pagesë sëmbarsht nga Operatori.

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

Me anë të këtij nënshkrimi, vërtetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kësaj kontrate.

Për dhe në emër të Operatorit \_\_\_\_\_ Pajtimtari \_\_\_\_\_

Firma-vula \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

X..... X.....

( emër mbiemër i përfaqësuesit të autorizuar) (emër-mbiemër)

Marrë në dorëzim kopja e kontratës

A. Publikimi në Numërorin telefonik i të dhënave të Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) (nëse ka):

PO  JO

**ANEKSI NR.1**

Numri i kontratës së Pajtimtit  
Numri i Telefonit

**A. SHËRBIMI:**

SHËRBIM	LLOJI I SHËRBIMIT	LLOJI I LIDHJES
TELEFONI FIKSE	IP	FIBËR
AKSES NË INTERNET ME BËNDË TË GJERË	IP	FIBËR
IPTV (Detajet në Aneks 7)	IP	FIBËR

Loji i Lidhjes \_\_\_\_\_

Paisjet e Pajtimtarit \_\_\_\_\_

X Modem  
X Dekoder  
X Tjetër: \_\_\_\_\_

Nënshkrimi i Operatorit ( .....)

Nënshkrimi i Pajtimtarit ( .....)

A. Publikimi në Numërorin telefonik i të dhënave të Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) (nëse ka):

PO  JO

B. Kufizime të komunikimeve automatike:

Kufizime të komunikimeve me op. MOBILE

Kufizime të komunikimeve me op. me VLERË TË SHTUAR

Kufizime të komunikimeve me op. NËRËKOMBËTARE

**C. Fatura e shërbimit:**

C.1 Fatura e shërbimeve për t'u dërguar Pajtimtarit:

Faturë e përmbledhur

Faturë e detajuar

C.2. Adresa e dërgimit të faturës dhe njoftimeve

me shkrim: \_\_\_\_\_

Adresë e-maili: \_\_\_\_\_

**AUTORIZIME**

•Publikimi në numërorin telefonik të të dhënave të Pajtimtarit

PO  JO

**ANEKSI 2**

**2.1. PARAMETRA CILËSORË TEKNIKE:**

Parametrat Cilësore Teknike për secilin prej shërbimeve sipas kësaj kontrate bazohen në shërbimin e ofruar, dhe jepen në detaj në faqen www.digicom.al në kategorinë përkatëse të shërbimeve të ofruara.

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



## 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)
4. Koha e zgjidhjes së ankesave të pajtimtarëve, 7 (ditë kalendarike)

### ANEKSI 3

#### TABELA E SHËRBIMEVE DHE TARIFAVE STANDARTE PËR INSTALIMIN\*

Tabela e Tarifave Standarte për Instalimin sqarohet në website [www.Digicom.al](http://www.Digicom.al), dhe është e lidhur me llojin e shërbimit të ofruar.

### ANEKSI NR. 4

#### 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](http://www.Digicom.al)
- d- Me e-mail në adresën [contact@digicom.al](mailto:contact@digicom.al)

2- Pajtimtarët kanë të drejtë të ankojnë apo të kërkojnë sqarime tek Operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktor edhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga Operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.

3- Afati i paraqitjes së ankesave me shkrim, nëse Pajtimtari nuk ka ngelur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, është:

- a- Ankesat për "DefekteTeknike" dhe "Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
- b- Ankesat për fatum paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e faturës.
- c- Ankesa për cilësinë e shërbimit të ofruar, brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit.
- d- Ankesa për mosriparim të defekteve që paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të Kontratës.

e- Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin 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 conform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, conform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtitimit.

5- Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 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 duhet të paraqitet tek AKEP brenda 15 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;
- c) Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

### ANEKSI 5

#### TARIFAT STANDARTE TË SHËRBIMEVE

Tabela e Shërbimeve dhe Tarifave Standarde të Digicom ndodhet në faqen [//www.Digicom.al/](http://www.Digicom.al) Në kategorinë Tarifa dhe me link si vijon.

Telefonia <http://Digicom.al/biznes-tarifa-zyrtare/#telefoni> Interneti

<http://Digicom.al/biznes-tarifa-zyrtare/#internet-familjar>

Interneti <http://Digicom.al/biznes-tarifa-zyrtare/#tarifa-zyrtare-internet-microbusiness>

### ANEKSI 6

#### FATURIMI

Digicom do ta faturojë klientin me parapagim për shërbimet e ofruara sipas kësaj kontrate. Fatura do t'i dërgohet klientit çdo fillim muaji dhe do të mbajë datën 1 të muajit korrent, për shërbimin e ofruar në muaj.

### ANEKSI 7

#### SHËRBIMI 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 mundesojë 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 mundesojë edhe shikimin e videove sipas kërkesës, apo edhe kryerjen e transaksioneve të ndryshme.

Firma për dhe në emër të operatorit: \_\_\_\_\_

Firma e Pajtimtarit: \_\_\_\_\_



NIPT: L42018012R



Rruga Papa Gjon Pali II,  
ABA Business Center, Tiranë



Tel: +355 45 600 110



[contact@digicom.al](mailto:contact@digicom.al)  
[www.digicom.al](http://www.digicom.al)