

Zona \_\_\_\_\_  
Kategoria: Të tjerë \_\_\_\_\_

**KONTRATË PAJTIMI**

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

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

NR. \_\_\_\_\_ DATË \_\_\_\_\_

Digicom SH.P.K. të cilit në vijim do t'i referohemi si Operatori ose Ofruesi i Shërbimit, me seli në adresën:

Rruga DERVISH HIMA, NR. 1, ADA TOWER, 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 \_\_\_\_\_, me seli në adresën \_\_\_\_\_, me NIPT \_\_\_\_\_, përfaqësuar nga

Z/Znj, (Emër, Atësia, Mbiemër), \_\_\_\_\_, me dokument identifikimi Nr. \_\_\_\_\_, që më poshtë 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. Rregullore Nr. 29, datë 29.05.2013 "Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësve të komunikimeve elektronike".
- Termave të përgjithshëm të kontratës së pajtimit për lidhjen dhe aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike.

**KUSHTE TË KONTRATËS**

**NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS**

Ofrimi i Shërbimit Internet me bandë të gjerë dhe/ose shërbimit audioviziv të IPTV, dhe/ose telefonisë fikse dhe/ose shërbimeve të tjera mbështetëse, nga Operatori Digicom nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhëna në aneks, sipas kërkesës së pajtimtarit.

**NENI 2. TARIFAT**

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifit të 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. Tarifati 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 anekseve 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, llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejojë avantazhe për individë të veçantë ose grup pajtimtarësh të të njëjtave shërbime.
- 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 Aneksin 4.
- 3.1.5. Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatës sipas afateve të përcaktuara në këtë kontratë dhe Aneksin e saj. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit. Për të shmangur çdo keqkuptim, Digicom nuk do të jetë përgjegjës për mosfunksionim apo dëmtim të pajisjeve si rezultat i përdorimit nga pajtimtari jo në përputhje me instruksionet e dhëna, si rezultat i ndërhyrjeve të paautorizuara të të tretëve, nga luhatjet e tensionit, apo faktorë të tjerë të jashtëm si rrufetë etj.
- 3.1.6. Të riaktivizojë 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.
- 3.1.7. Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të shërbimeve, jo më vonë se 7 ditë kalendarike, jo më pak se 3 (tre) ditë rresht, përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.8. Pas kërkesës nga Pajtimtari me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve on-line, nëse këto të fundit ofrohen nga Operatori, të bëjë ndryshimin e paketës së shërbimit ose shpejtësisë së transmetimit për shërbimin e aksesit në internet, kundrejt pranimi të kushteve sipas kësaj Kontrate dhe/ose anekseve të saj. 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 përlllogaritur në pro rata në bazë e vlerës vjetore të Kontratës. Ky paragraf i ketij Neni është i zbatueshem vetëm për paketat që përmbajnë vetëm shërbim internet.
- 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 on-line etj.
- 3.1.10. Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
  - 3.1.11. Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.
  - 3.1.12. Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.
  - 3.1.13. T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishtëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe Kontratës para nënshkrimit të Kontratës.
  - 3.1.14. T'i japë 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 çfare 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, 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;
    - 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 aneks të Kontratës së Pajtimtit 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 çdo rast, Pajtimtari mbetet subjekt detyrimi 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 përfshijë 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 rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit-it është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.
  - 3.1.20. Sipas kërkesës së Pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator 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 parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.
  - 3.1.2.1 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 në PC) 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.
  - 3.1.23 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. 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.


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

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



NIPT: L420118012R

 Dervish Hima Street, No.1,  
Ada Tower, Tirana, Albania

 Tel : +355 4 5600 000  
Fax : +355 4 5600 001

 contact@digicom.al  
www.digicom.al

- c. Latency (vonesën e lidhjes) në milisekonda;
- 3.1.24 Të marrë dhe të zbatohet 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 pajtimtareve në zbatim të Ligjit Nr. 97/2013 Për Mediat Audiovizive në Republikën e Shqipërisë.
- 3.1.25 T'i sigurojë Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve të telekomunikacioneve që ofrohen nga Digicom dhe operatorët e autorizuar për të ofruar rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.
- 3.1.26 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse për shërbimin e telefonisë fikse.
- 3.1.27 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.
  - Për kufizimet në ofrimin e shërbimeve të imponuara nga autoritetet kompetente në kushte të jashtëzakonshme, fatkeqësi 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 periudhe 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 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.
- 3.1.28 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.
- 3.1.29 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtari, përgjatë gjithë ditëve të javës, me orar 08<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup> pranë dyqaneve të kompanisë dhe 24/7 online pranë pikave të palëve të treta që ofrojnë shërbime pagesave në emër të kompanisë në rast marrëveshjeje.
- 3.1.30 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.
- 3.1.31 Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij, edhe konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.32 Të sigurojë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit për shërbime telefonike është i kufizuar.
- 3.1.33 Të trajtojë dhe zgjidhë brenda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimtarit.
- 3.1.34 Të instalojë Pajtimtarin 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..
- 3.1.35 Të njoftojë me shkrim/sms/platformë IVR, për zbatimin e sanksioneve sipas parashikimeve të kësaj kontrate në rast mospërbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.36 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.
- 3.1.37 Të ofrojë shërbime publike të telefonisë ose, 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.
- 3.1.38 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të pajtimtarëve përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e Kontratës së Pajtimtarit.
- 3.1.40 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.
- 3.1.41 Të rimbursojë pajtimtarin për mbifaturime për shërbimet e ofruara.
- 3.1.42 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.
- 3.1.43 Të marrë të gjitha masat e mundshme si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe cënimeve.
- 3.1.44 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.
- 3.1.45 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 pikë nuk zbatohet për rastet e defekteve të cilat vijnë si pasojë e Forcave Madhore, sipas kuptimit juridik të kësaj fjale.
- 3.1.46 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.
- PAJTIMTARI DETYROHET**
- 3.2.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij instalimin e shërbimeve dhe ose pajisjen e nevojshme për lidhjen e shërbimit të internetit (Modem ose/dhe Dekoder)
- 3.2.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në këtë Kontratë dhe anekset e saj si dhe të marrë dhe ruajë kopjen e dokumenteve që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e futurës.
- 3.2.3 Të likuidojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.
- 3.2.4 Të përdorë shërbimin e ofruar në përputhje me kategorinë e pajtimtarit të

- përcaktuar në Kontratë.
- 3.2.5 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të rrjeteve të telekomunikacioneve apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar përfshirë këtu edhe thirrjet e gabuara të emergjencës.
- 3.2.6 Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitjeje. Rishitja e shërbimit duke ndërhyrë në rrjetin dhe ose shërbimin e komunikimeve elektronike përfshirë 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 Të mos transferojë shërbimin në palët e treta. 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 përpara i përket shërbimit të internetit, Digicom ka të drejtë të aplikojë një penalitet në vlerën 20,000 lekë.
- 3.2.8 Në çdo rast Digicom i lind e drejta të konsiderojë këtë ndërprerje si përfundim i kontratës përpara afatit nga pajtimtari.
- 3.2.9 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 kapërcëjë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.
- 3.2.10 Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshatshme me atë që kërkohet në shërbimin e aksesit në internet të Operatorit.
- 3.2.11 Të mos zbatojë, apo lejojë persona të paautorizuar, të bëjnë ndryshime në pajisjet e komunikimeve elektronike dhe/ose rrjetit, dhe ose të IPTV, 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 llogaritet në periudhën e garancisë, nëse ka të tillë të rënë dakord me palëve. Për çdo rast, Pajtimtari detyrohet të përdorë Shërbimin dhe Dekoder të IPTV, vetëm sipas udhëzimeve të dhëna nga DIGICOM dhe përcaktimeve në manualin e përdorimit, dhe të mos kryejë asnjë lloj ndërhyrjeje që ndikon në Shërbimin e ofruar. Dekoderi në çdo rast do të jepet i shoqëruar me manualin e Operatorit sipas kësaj kontrate, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.
- 3.2.12 Të mos dëmtojë instalimet ose pajisjet dekodere, modem apo telefonike, por pa u kufizuar vetëm në to, të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- 3.2.13 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, troyet 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,g,d.
- 3.2.14 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 të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit me 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 mos përditësimit të të dhënave të Pajtimtarit, kur këto janë ndryshuar prej këtij të fundit. Në çdo rast, Pajtimtari njihet dhe pranon se Operatori ka të drejtë të kërkojë nga organe të administratës shtetërore saktësim apo plotësim 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 interneti 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 përbashkëta 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 afërt e rrjetit" do të kuptohet kabulli i komunikimit nga pika e fundit e shpërndarjes së rrjetit deri të 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, elementet aktive dhe pasive 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 shkaktaura me dashje (paramendim) për Operatorin që janë direkte, (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 zbrëthimin (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 kesaj 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 ardhur për shkak të pajtimtarit, apo faktorëve të tjerë që nuk kanë të bëjnë me Digicom, pajtimtari do të jetë vetë


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

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



NIPT: L42018012R

 Dervish Hima Street, No.1,  
Ada Tower, Tirana, Albania

 Tel : +355 4 5600 000  
Fax : +355 4 5600 001

 contact@digicom.al  
www.digicom.al

përgjegjës për zëvendësimin e aparatit/paisjes apo riparimit të tij qoftë edhe të ndonjë pjese përbërëse.

3.2.23 Pajtimtari njej dhe pranon se Shërbimet-objekt i kësaj kontrate, do të përfillohet sipas kushteve dhe parametrave të Digicom.

3.2.24 Pajtimtari duhet t'i 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 tregut. Ndërrimi i pajisjeve në rast dëmtimi nga ana e klientit bëhet duke paguar çmimin e referencës në momentin e ndërrimit, përveç 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 ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve Pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7

4.1.2 Të ndërpresë shërbimin objekt kontrate në mënyrë të njëshme, duke njoftuar të paktën 24 orë më përpara, për qëllime mirëmbajtjeje dhe përmirësimit 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, Pajtimtari i lind e drejta të veprimjeve sipas pikave 4.2.7. të kësaj Kontrate.

4.1.4 Të modifikojë elementet e Kontratës, përfshirë këtu rastet për nevoja të përshtatjes 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 telekomunikacioneve 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 shërbime e ofruara në brez të gjërë (broadband).

4.1.9 Të mos pezullojë shërbimet, pavarësisht kërkesës së Pajtimtarit, kur shërbimet ofrohen së bashku ose janë ngushtësisht të lidhura 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 on-line, sipas kushteve të kësaj Kontrate dhe anekseve të saj.

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

4.1.13 Të mbledhë dhe të përpunojë 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 e vendosjes apo të dhënave të trafikut të duhura për kryerjen e mesazhit apo tarifimin e tij.

4.1.14 Të refuzojë të ekzekutojë një kontratë shërbimesh, për lidhje në rrjet ose për restaurimin e aksesit të rrjetit të pezulluar përkohësisht, dhe të ndalojë ofrimin e disa apo gjithë shërbimeve në raste kur pajtimtari:

- 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.

- Ka kaluar afatet ose ka vonuar detyrimet për pagesën e shërbimit/ve të ofruar 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 te shërbimet e Operatorit në një mënyrë të parregullt, të papajtuashme 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 pajtimtari, kur Pajtimtari ka ndërmarrë vetë apo ka lejuar palë të tretë 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 mara 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:

- Dëmin që nuk i atribuohet direkt apo drejtpërdrejt drejtimit të keq të tij;
- Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
- Mosplotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;

- Përmbytjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit;
- Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e dobët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufijtë 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 qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj, si edhe testet me qëllim përmirësimit 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 maksimalë 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 ndërpresë/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; ose

- Të kërkojë nga Pajtimtari pagimin e menjëhershëm të një garancie deri në dyfishin e vlerës që ka fatura në atë çast, si dhe të ndërpresë dhënen 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 politikën 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 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 IPTV, Operatori ka të drejtë të ndryshojë përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve që transmetohen dhe pajtimtari nuk mund të ngrejë asnjë pretendim lidhur me këtë veprim.

4.1.22. Operatori ka të drejtë, të pezullojë ofrimin e Shërbimit të IPTV për shkaqe objektive që lidhen me ofrimin e shërbimit të aksesit në internet. Për të shmangur ç' do keqkuptim, ofrimi i shërbimit të IPTV është i ofrueshëm vetëm nëpërmjet aksesit në internet të ofruar nga rrjeti i Operatorit.

##### 4.2 PAJTIMTARI KA TË DREJTË.

4.2.1 Të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e Operatorit.

4.2.2 Të dorëzë shërbimin objekt kontrate në përputhje me termat e kësaj Kontrate.

4.2.3 Të përfillojë 10 ditë provë vetëm për shërbimin Internet, duke përjashtuar provën për shërbimet e tjera.

4.2.4 Të kërkojë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve on-line 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 përllogaritur 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 shërbim internet.

4.2.5 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëshme, në rastin kur janë përmbushur kushtet sipas kësaj Kontrate.

4.2.6 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 kërkesave me shkrim drejtuar Operatorit ose nëpërmjet aplikimeve on-line sipas formës së përcaktuar në këtë Kontratë dhe anekset e saj.

Te shtojë paketat e telefonise ose volumet e internetit të kontrates ekzistuese duke parapaguar pranë dyqaneve Digicom apo pikave të autorizuar apo online.

4.2.7 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.

4.2.8 Të anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin 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 të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të Kontratës së vjetër.

4.2.9 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.

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

4.2.11 Të kërkojë rilidhjen e Kontratës së Pajtimtarit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

4.2.12 Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara datës së pezullimit. Në rastin e Shërbimit të IPTV, ky nen nuk zbatohet. Shërbimi i IPTV nuk mund të pezullohet.

4.2.13 Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkohet më shumë se dy herë brenda një viti kalendarike dhe në çdo rast vlera totale e pezullimit nuk mund të jetë më e gjatë se 2 muaj. Afati i çdo pezullimi nuk mund të jetë më i gjatë se një muaj shërbim i pezulluar për kërkesë. Vlera e mirëmbajtjes në rastin e pezullimit të shërbimit është 200 Lekë në muaj, përveç kësaj klienti paguan edhe këstin e modemit në qoftë se ka.

4.2.14 Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të kontratës apo produktit të përfituar nga Pajtimtari. Shërbimet e pezulluara 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.

4.2.15 Të mos paguajë ndonjë tarifë gjatë periudhës së pezullimit të shërbimit, përveç asaj të pezullimit të shërbimit, e cila është e pagueshme në momentin e paraqitjes së kërkesës për pezullim shërbimi.

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

4.2.17 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

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

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



NIPT: L42018012R



Dervish Hima Street, No.1,  
Ada Tower, Tirana, Albania



Tel : +355 4 5600 000  
Fax : +355 4 5600 001



contact@digicom.al  
www.digicom.al

ofrohet vetëm për shërbimet më vete.

Operatori në çdo rast mund të vendosë në diskrecionin e tij ndryshe.

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

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

4.2.20 Pajtimtari ka të drejtë ekskluzive të përdorë numrin e aksesit sipas parashikimeve të Kontratës së Pajtitimit dhe legjislacionit në fuqi. Me përfundimin e Kontratës për çfarëdo 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 muajore nga data e përfundimit të Kontratës të mbajë të rezervuar numrin për Pajtimtarin.

4.2.21 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 on-line të faturave mujore, në rastet kur kjo kërkohet nga Pajtimtari. Fatura e detajuar përmban të paktën 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.

4.2.22 T'i kërkojë 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 muajore, 3-6 12-24 muajore apo më shumë në bazë të kërkesës fillestare të pajtimtarit në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj Kontrate dhe anekseve të saj. Në vazhdim faturat do të lëshohen nga kompania çdo 1, 3, 6, 12-24 muaj apo më shumë bazuar në mënyrën e përzgjedhur të pagesës nga pajtimtari sipas kërkesës së tij.

Periudha e faturimit mujor do të jetë gjithmone 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 IPTV, shërbimeve të tjera mbështetëse:

1. Do të përfshihet çdo muaj (si të 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 publik 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 (me postë, postë elektronike, sms ose dorazi) 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 Pajtitimit. 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 pajtitimit 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 Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të Operatorit.

5.4 Faturimi për mbi-pagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

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

5.6 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 e tarifave përkatësisht).

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

6.1 Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, të pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEKË në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Aneks Kontratë.

Agjenti promociional nuk është i autorizuar për marrjen e pageses cash.

6.2 Për pagesat mujore për shërbimet e marra sipas Kontratës:

a) Sipas afateve të përcaktuara në faturë dhe në anekset e kësaj kontrate, por jo më vonë se data 30 / 31 e muajit për të cilin shërbimi është faturuar.

b) Për muajin e parë, faturimi do të kryhet në proporcion me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit duke filluar nga data e ofrimit të shërbimit deri në ditën e fundit të muajit të parë të marrjes së shërbimit, dhe pagesa e kësaj fature do të shlyhet sipas afateve të përcaktuara në faturë por jo më vonë se dita e fundit e muajit korrent.

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

6.4 Mosmarrja e faturës nuk e çliron Pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.

Nëse afati i kontratës ka përfunduar dhe Pajtimtari nuk ka njoftuar 30 ditë përpara për bylljen e kontratës është i detyruar të paguajë shërbimin për muajt që ka

përdorur shërbimin.

6.5 Datë pagesë do të konsiderohet:

a. Data e shënuar në mandat arkëtimin, në rastin kur pagesa kryhet me LEKË në dorë pranë njësive arkëtuese të Operatorit, apo përfaqësuesve të autorizuar të tij për arkëtimin e pagesave.

b. Data e prekljes së llogarisë bankare likuiduese të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar apo nëpërmjet sistemit elektronik të pagesave.

c. Tabela e pikave të autorizuar ku mund të kryhen pagesat nga Pajtimtari.

//digicom.al/ Ne kategorin e PAGESAVE dhe me link si vijon:

https://digicom.al/sherbime/

6.6 Pajtimtari detyrohet të paguajë muajin e parë dhe të fundit të kontratës kur ka zgjedhur shërbimin e IPTV-së.

6.7 Neni 6.6 nuk merret parasysh në rast se pajtimtari gjatë nënshkrimit të kësaj kontrate kryen parapagime për periudhën 6, 12 ose më shumë muaj.

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 të ofrimit të shërbimit të telekomunikacioneve përtej afateve të përcaktuara në këtë Kontratë, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë nga fatura e muajit në vijim në tarifën e pajtitimit proporcionalisht me ditët në mungesë cilësie/vonese riparimi defekti.

7.3 Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndër marrë 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/ose detyrimeve të tjera kontraktore, brenda dy ditëve nga data e këtij njoftimi, dhe për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë ose, duke i dhënë mundësinë Pajtimtarit të thirret 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 IPTV, kur ajo është e zbatueshme, dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me sms/telefonatë nëpërmjet platformës IVR për masat që mund të ndërmerren në vijim.

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

d. Operatori gjatë muajit të dytë 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.

e. Në muajin e dytë pas afatit të rregullit 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 mos shlyerjes së detyrimeve edhe sipas këtij njoftimi, Operatori do të ekzekutojë të drejtën e ndërprerjes së shërbimeve të palikujduara.

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

7.4 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e eventuarit e Kontratës:

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

7.5 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 vonese ose nuk paguan faturat.

7.6 Në çdo rast kur Pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afateve të përcaktuara në faturë, dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankese 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.

7.7 Në rast se Pajtimtari, ka bërë ankese 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 në sipër.

7.8 Shuma të mbi tarifuar për shërbimet e ofruara dhe shumat e ankimuaras sipas parashikimeve të kësaj Kontrate Pajtimtari do të zbriten nga çmimi i pajtitimit mujor për muajin/tjetër/me parapagim dhe me përfundimin e Kontratës së Pajtitimit do t'i paguhen Pajtimtarit me para në dorë, nëse kushtet për përfundimin e Kontratës së Pajtitimit janë plotësuar.

Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME 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 herë 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 dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj Operatorit, përfshirë dhe kostot e pajisjes fundore.

• Sipas parashikimeve të pikës 7.3.e,

• Në rast të forcës madhore.

8.2 Pajtimtari ka të drejtë të 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;

- përqëqësimit të cilësisë së shërbimit nga Operatori

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

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



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 apo më shumë 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 aparateve 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 standart i tarifës së transferimit është 3.000 lekë dhe do të faturohet për punime Extra nëse do të nevojitet.

8.6 Operatori në çdo rast ka të drejtë të përfundojë këtë Kontratë me një njoftim paraprak 30 ditor ose 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 merret vetëm një shërbim.

8.7 Pajtimtari ka të drejtë të anulojë kete Kontrate, dhe Operatori ka të drejtë të mos vijojë me zbatimin e kesaj kontrate, ne rastet kur, pas nënshkrimit të sajë fillestar evidentohet se instalimi i shërbimit ne adresen e pajtimtarit per arsyje objektive nuk eshte fizikisht i mundur. Ne kete rast, pagesat e kryera nga Pajtimtari do te rimbursohen menjehere nga Operatori, brenda 24 oreve pune.

8.8 Afati i kësaj Kontrate është 12/24 mujore ose 36 mujore sipas përzgjedhjes së Pajtimtarit. Pajtimtari nuk mund të zgjidhë këtë Kontratë pa përfunduar afati 12/24 mujor ose 36 mujor nga nënshkrimi i saj. Në rast të kundërt, ai detyrohet të paguajë një penalitet në vlerën 10,000 Lekë (dhjetë mijë) për kontratën 12/24 mujore ose 20,000 Leke (njetzet mijë) per kontraten 36 mujore si dhe vlerën e pajisjes së dhënë në dorëzim, në rastin kur nuk e kthen atë, ose te kthejë pajisjen për prishje të njëanshme të Kontratës. Me përfundimin e afatit kohor të Kontratës 12/ 24 ose 36 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, deri sa 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 Aneks 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 pacaktuar prej 12/24 muajsh ose më shumë 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 ose më shumë, Kontrata kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar.

9.6 Pas kalimit të afatit fillestar prej 12/24 muajsh ose më shumë, Pajtimtari mund ta zgjidhë Kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklaramin 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 pajtimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendrik 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 parë detyrimet e tij të prapambetura 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, reduktimi 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 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) dite 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 caktuara në pikën 10.3, hynë 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 të kthehet e plotë pajtimtarit në rast të kërkesës nga Pajtimtari për mbarimin e kontratës sipas kushteve të përcaktuara në kontratën e

Pajtimtari 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 te drejten e kthimit te pageses mbrapsh nga Operatori.

Kjo Kontratë dhe gjithë elementet e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme 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

ANEKSI NR.1  
Numri i Kontratës së Pajtimtimit  
Numri i Telefonit  
A. SHERBIMI:

SHERBIMI	LLOJI I SHERBIMIT	LLOJI I LIDHJES
TELEFONI FIKSE	IP	FIBER
AKSES NË INTERNET ME BANDE TË GJERË	IP	FIBER
IPTV (Detajet ne Aneks 7)	IP	FIBER

Lloji i Lidhjes

Pajisjet 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. NDËRKOMBËTARE

C. Fatura e shërbimit:

C.1 Fatura e shërbimeve për tu 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

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

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



## 2.1. PARAMETRA CILËSORË TEKNIKË:

Parametrat Cilësore Teknik për secilin prej Shërbimeve sipas kësaj Kontrate bazohen në shërbimin e ofruar, dhe jepen në detaj në faqen [www.digicom.al](http://www.digicom.al) në kategorinë perkatese të shërbimeve të ofruara (Sipas Aneksit 5 Tarifat).

## 2.2. PARAMETRA CILËSORË ADMINISTRATIVË

1. Koha për realizimin e lidhjes së shërbimit të telefonisë, 5-7 (ditë pune)
2. Koha për realizimin e lidhjes së aksesit në Internet, 5-7 (ditë pune)
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 STANDARDE PËR INSTALIMIN\*

Tabela e Tarifave Standarde për Instalimin sqarohet në website [www.digicom.al](http://www.digicom.al), dhe është e lidhur me llojin e shërbimit të ofruar, detajet e dhëna në Aneks 5.

### ANEKSI NR. 4

#### UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund të paraqiten:

- a- Njëpërmjet numrit 045600110 për "Defekte dhe asistencë teknike".
  - b- Njëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.
  - c- Njëpërmjet formës së aplikimit on-line në [www.digicom.al](http://www.digicom.al)
  - d- Me e-mail në adresën [support@digicom.al](mailto:support@digicom.al)
- 2- Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/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 ngulur i kënaqur me sqarimet e dhëna nga Operatori njëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, është:

- a- Ankesat për "Defekte Teknike" dhe "Asistencë teknike për shërbimin e aksesit në internet" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
  - b- Ankesat për faturim 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 mos riparim 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 konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform 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 njëpërmjet mënyrave të komunikimit si më poshtë vijon:

- postë
- telefonatë
- on-line

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 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 Arkiv-Protokollit të AKEP;
- b) Njëpërmjet postës në adresën: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare Rr. "Reshit Çollaku" Nr. 42 Tiranë-SHQIPERI;
- c) Në formë elektronike njëpërmjet aplikimit sipas modulit "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

### ANEKSI 5

#### TARIFAT STANDARDE 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 cdo fillim muaji dhe do të mbaje datën 1 të muajit korrent, për shërbimin e ofruar të muajit.

### ANEKSI 7

#### 7.1. Shërbimet IPTV :


- Transmetim televiziv (DIGICOM TV-Njëpërmjet 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. Film, 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 Ima në DVD apo MP4.
- Guida e programacionit (EPG- electronic program guide) – Mund të shikohet informacioni i përditësuar përmbajtjes së programeve të tanishme dhe të ardhshme. Ajo do t'i mundësojë shikuesit që të lëvizë, gjejë dhe zgjedhë përmbajtje sipas kohës, titullit, kanalit, llojit, etj., duke përdorur telekomanden e dekoderit.
- Personalizimi i menuse (Personalisation of EPG) – Mundësi për të personalizuar menutë, pamjen apo paraqitjen, apo si shfaqet ndërfaqja EPG, që t'u perputhet dëshirave të klientit.
- Kodi PIN për kontrollin prindëror (Parental control PIN) – Kod sigurie për të mbrojtur nga


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

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



NIPT: L42018012R

 Dervish Hima Street, No.1,  
Ada Tower, Tirana, Albania

 Tel : +355 4 5600 000  
Fax : +355 4 5600 001

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