

Kategoria: Të tjerë

KONTRATË PAJTIMI

Zona: _____

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

NR. _____ DATË _____

 FAMILJARE ☐

 PERSON FIZIK / JURIDIK ☒

TË DHËNAT E PAJTIMTARIT

 Emër _____ Mbiemër _____
 Datëlindja ____/____/____ Numri personal i ID _____
 Nënshkruar nga _____ Vendlindja _____
 Adresa e aktivizimit të shërbimit _____
 Numri i celularit _____
 Numri i dytë i celularit _____
 E-mail _____

TË DHËNAT E PAJTIMTARIT

 Emri i subjektit **Agjencia e Shërbimeve Sportive**
 NIPT **K51713021K** Adresa **Rruga Liman Kaba**
 Administratori _____ Numri personal i ID _____
 Personi i Autorizuar _____ Numri personal i ID _____
 Adresa e aktivizimit të shërbimit **Rruga Liman Kaba**
 Numri i celularit **0698161616** Numri i dytë i celularit **0698161616**
 E-mail **brikenasidheri@yahoo.com**

DIGICOM sh.p.k. të cilit në vijim do t'i referohemi si **Operatori ose Ofruesi i Shërbimit**, me seli në adresën: Rruga "Papa Gjon Pal i II", ABA Business Center, Kati 19, Tiranë, pajisur nga AKEP me Autorizimin Nr.2014-AP-41768-8-1 datë: 10.11.2014, me NIPT: L420118012R, themeluar më datë: 25.07.2014, i përfaqësuar nga Z/Znj _____ dhe Z/Znj _____ me adresë: _____ me dokument identifikimi Nr. _____, që më poshtë do të quhet **Pajtimtar**,

BAZA LIGJORE

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligji Nr. 9918 datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar
2. Ligji Nr. 9902 datë 17.04.2008 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve", i ndryshuar.
3. Ligji Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
4. Ligji 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. 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.
7. Rregullore Nr.49/2021 datë 11.03.2021 "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"
8. Ligji Nr. 10128, datë 11.05.2009 "Për Tregtinë Elektronike"

Përkufizime:

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

KUSHTET E KONTRATËS

NENI 1. OBJEKTI KONTRATËS

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

NENI 2. TARIFAT

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

NENI 3. DETYRIMET

3.1. OPERATORI DETYROHET:

- 3.1.1. Të ofroj funksionim të vazhdueshëm, me cilësi dhe të sigurt të rrjetit shërbimeve të ofruara 24 orë në ditë, 7 dite të javës, përveç rasteve të parashikuara në këto Terma të Përgjithshme dhe në rastet e forcave madhore.
- 3.1.2. Të aktivizoj ofrimin e Shërbimit për Pajtimtarin, sipas afateve të percaktuara në këtë Kontratë.
- 3.1.3. Të ofroj shërbime të komunikimeve elektronike në përputhje me parimin e transparencës, proporcionalitetit dhe barazisë sipas kushteve, llojit të teknologjisë së përdorur, kategorisë së Pajtimtarëve, volumit të trafikut dhe metodës së pagesës dhe të mos lejoj avantazhe për individë të veçantë, ose grup Pajtimtarish të shërbimeve të njëjta.
- 3.1.4. Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informoj atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda afateve të përcaktuara në këtë Kontratë dhe në Aneksin 3 të saj.
- 3.1.5. Të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit përkatës sipas afateve të përcaktuara në këtë Kontratë. Në çdo rast, këto afate do të llogariten nga momenti i njoftimit të Operatorit në numrat e tij të informacionit. Për të shmangur çdo keqkuptim, Digicom nuk do të jetë përgjegjës për mosfunksionimin apo dëmtimin e pajisjeve si rezultat i ofrimit të Pajtimtari në kundërshtim me instruksionet e dhëna nga producenti i pajisjes.

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