MASHARTI NA VIGEZO VYA JUMLA

MASHARTI NA VIGEZO VYA USAJILI VYA AIRTEL TANZANIA PLC

Asili ya Masharti na Vigezo na Utekelezaji Wake

Masharti na vigezo hivi yametolewa na Airtel Tanzania PLC (hapa akiitwa **"Airtel"**, **"sisi"**, **"yetu"** au **"kwetu"**) kwa Msajili au Mteja wa Airtel (hapa akiitwa **"wewe"**, **"mteja"**, **"mtumiaji"** au **"wako"**) wa huduma zinazotolewa na Airtel, ambazo ni pamoja na lakini sio tu huduma za sauti , data, intaneti, huduma za ongezeko la thamani (Value Added Services) na huduma za fedha kwa njia ya simu (Airtel Money).

Kwa kutembelea tovuti ya Airtel au kununua bidhaa yoyote kutoka Airtel, Msajili au Mteja anajihusisha na huduma za Airtel na anakubali kufungamana na masharti na vigezo vifuatavyo, pamoja na masharti ya ziada, mwongozo na sera zilizorejelewa humu au zinazopatikana kwa njia ya kiungo (hyperlink). Tafadhali soma masharti na vigezo hivi kwa makini kabla ya kufikia au kutumia huduma za Airtel.

1. TAARIFA ZA MAANA

1.1. Akaunti : Inamaanisha kumbukumbu za Airtel za taarifa binafsi za Mteja, madeni yanayopaswa kulipwa na Mteja pamoja na malipo yaliyopokelewa kutoka kwa Mteja.

1.2. Mwenye Akaunti: Inamaanisha Mteja.

1.3. Hai: Kwa SIM Kadi, inamaanisha huduma ambazo zimewezeshwa kupitia SIM hiyo zinatumika mara kwa mara.

1.4. Tarehe ya Uanzishaji: Inamaanisha tarehe ambayo Mteja amefanikiwa kujisajili kwa huduma zinazotolewa na Airtel kupitia SIM Kadi yake.

1.5. Gharama: Inamaanisha gharama za kuunganishiwa huduma, ada za kila mwezi, gharama za simu na gharama nyingine zote zinazolipwa kwa ajili ya utoaji wa huduma za mtandao, SIM Kadi na huduma nyinginezo kama zitakavyoelezwa na Airtel kwa Mteja kulingana na orodha ya gharama zinazochapishwa na Airtel mara kwa mara.

1.6. Mkataba: Inamaanisha masharti na vigezo yaliyomo humu pamoja na marekebisho yoyote yatakayofanywa.

1.7. Mteja: Inamaanisha mtu au taasisi ambayo imejiandikisha kikamilifu kupata huduma za Airtel na kuingia mkataba na Airtel. Neno "Mteja" pia linajumuisha wawakilishi wake wa kisheria, warithi, waliohamishiwa haki zake pamoja na watu wanaotenda kwa mamlaka yake kama mawakala, watumishi au wafanyakazi wake.

1.8. Muunganisho: Inamaanisha mchakato ambao Mteja hupewa uwezo wa kutumia huduma za Airtel kupitia mtandao wa Airtel. Maneno "Kuunganishwa", "Kukatwa" na "Kuunganishwa Tena" yatakuwa na maana zinazolingana.

1.9. Maudhui: Inamaanisha sauti, maandishi, picha au taarifa nyingine, programu na nyenzo zinazopatikana kupitia mtandao, ikiwemo taarifa zote zinazotolewa na watoa maudhui mara kwa mara.

1.10. Eneo la Huduma: Inamaanisha eneo la kijiografia linalofunikwa na mtandao ambapo Mteja anaweza kupata huduma au kutumia mtandao kama atakavyojulishwa na Airtel mara kwa mara.

1.11. Airtel: Inamaanisha Airtel Tanzania PLC yenye ofisi yake iliyosajiliwa katika Airtel House, Block 41, kona ya Barabara za Ali Hassan Mwinyi na Kawawa, eneo la Morocco, Kinondoni, Dar es Salaam.

1.12. Simu ya Mkononi: Inamaanisha kifaa kinachoweza kupiga na kupokea simu kupitia mawimbi ya redio wakati wa kusafiri katika eneo kubwa la kijiografia.

1.13. Mtandao: Inamaanisha vifaa, programu na miundombinu ya Airtel inayomwezesha Mteja kutumia simu inayokubaliana na GSM 900, 1800 na 2100 au masafa mengine yanayotumiwa na Airtel (mradi simu hiyo haijafungwa kwa opereta mwingine) ili kupata huduma.

1.14. PIN: Inamaanisha Namba ya Siri ya Utambulisho (Personal Identification Number) inayotolewa kwa kila SIM Kadi ili kudhibiti upatikanaji wa mtandao.

1.15. Sehemu ya Mauzo: Inamaanisha duka au eneo lolote ambalo Mteja anaweza kuomba huduma yoyote inayotolewa na Airtel.

1.16. Orodha ya Bei: Inamaanisha orodha ya gharama za huduma zinazotozwa na Airtel, ambayo inaweza kusasishwa mara kwa mara na kuhusisha maelezo, ufafanuzi, maelekezo na masharti yanayohusiana.

1.17. Haki: Inamaanisha hakimiliki, alama za biashara na haki nyingine za umiliki wa mali za kiakili zinazohusiana na maudhui au programu zinazotumiwa na Airtel kuendesha mtandao na kutoa huduma.

1.18. Huduma ya Roaming/Kupiga Simu za Kimataifa: Inamaanisha huduma ya hiari inayoweza kutolewa na Airtel kwa ombi la Mteja na kwa gharama za ziada, ambayo humwezesha Mteja kutumia mitandao ya waendeshaji wengine akiwa nje ya nchi, kwa kuzingatia masharti haya na masharti mengine yanayoweza kuwekwa na watoa huduma hao.

1.19. Huduma: Inamaanisha huduma za mawasiliano ya simu za mkononi zinazotolewa na Airtel au washirika wake katika huduma za roaming, ambazo humwezesha Mteja kupiga au kupokea simu, kutuma na kupokea data, ujumbe mfupi wa maandishi (SMS), kupata taarifa, kutuma na kupokea fedha, kufanya malipo kupitia Airtel Money, pamoja na huduma nyingine za ongezeko la thamani na vifurushi mbalimbali vinavyotolewa na Airtel.

1.20. SIM Kadi: Inamaanisha Kadi ya Utambulisho wa Msajili (Subscriber Identity Module) inayotolewa na Airtel ili kumwezesha Mteja kupata na kutumia mtandao pamoja na huduma zake.

2. KUANZA KUTUMIKA NA MUDA WA MAKUBALIANO

2.1 Masharti na vigezo hivi yataanza kutumika na kumfunga MTEJA mara tu atakapojisajili kupata Huduma, na yataendelea kutumika kwa kipindi chote ambacho kampuni imepewa leseni na wakati wa upyaishaji wowote wa leseni hiyo, isipokuwa yakisitishwa na upande wowote kwa mujibu wa masharti haya.
Hata hivyo, Mteja ana haki ya kusitisha matumizi ya Huduma ndani ya siku kumi (10) tangu kujisajili, bila kutoa sababu yoyote na bila kupata madhara au adhabu yoyote.

3. UTOAJI NA MATUMIZI YA HUDUMA

3.1. Kwa kuzingatia masharti haya, Mteja atastahili kupata tu huduma ambazo Airtel inatoa wakati wa usajili wake. Airtel itamjulisha Mteja kupitia tovuti yake, ujumbe mfupi (SMS), vyombo vya habari au vituo vya mauzo kuhusu huduma mpya au marekebisho ya huduma zilizopo.

3.2. Masharti ya Mkataba huu yanaweza kubadilishwa wakati wowote kwa sharti kwamba Airtel itatoa taarifa ya umma ya siku kumi na nne (14) kuhusu mabadiliko yanayotarajiwa na kupata idhini za mamlaka husika za serikali pale inapohitajika kisheria.

3.3. Airtel itampatia Mteja SIM Kadi na kuchukua hatua zote za msingi zinazohitajika ili kuwezesha utoaji wa Huduma.

3.4. Mteja hana haki ya kudai namba maalum ya simu ya mkononi. Airtel ina haki, kwa sababu za msingi, kutoa, kubadilisha au kuondoa namba yoyote baada ya kutoa taarifa ya kutosha kwa Mteja.

3.5. Huduma za kupiga simu za kimataifa na roaming zitatolewa kwa ombi la Mteja na zitafuata masharti mengine ya ziada ambayo Airtel inaweza kuweka.

3.6. Huduma hii siyo isiyo na hitilafu, na ubora pamoja na upatikanaji wa huduma unaweza kuathiriwa na mambo yaliyo nje ya udhibiti wa AIRTEL, ikiwa ni pamoja na lakini siyo tu vikwazo vya kijiografia na kimazingira vya eneo husika, hali za angahewa, na sababu nyingine za usumbufu wa mawimbi ya redio, pamoja na hitilafu katika mitandao mingine ya mawasiliano ya simu ambayo mtandao huu umeunganishwa nayo au unategemea. Vilevile, mtandao na huduma zinaweza mara kwa mara kuhitaji maboresho, marekebisho, matengenezo au kazi nyinginezo ambazo zinaweza kusababisha huduma, au sehemu yoyote ya huduma hiyo, kutopatikana kwa muda.Baada ya kuanzishwa kwa huduma, Mteja atapata kiwango cha huduma kinachotarajiwa kutoka kwa mtoa huduma mwenye ujuzi stahiki wa mawasiliano ya simu.

3.7. AIRTEL inaweza kusimamisha Huduma au sehemu yoyote ya Huduma hizo bila kumpa MTEJA taarifa ya awali iwapo AIRTEL ina sababu za msingi za kuamini kwamba namba hiyo inatumika katika shughuli za udanganyifu au shughuli nyingine yoyote isiyo halali kisheria, au pale ambapo MTEJA ameshindwa kutii sharti moja au zaidi kati ya masharti yaliyomo humu.

3.8. AIRTEL inaweza kusitisha huduma au sehemu yoyote ya huduma bila kumpa MTEJA taarifa ikiwa AIRTEL ina sababu za msingi za kuamini kwamba namba hiyo inatumika kwa shughuli za udanganyifu au shughuli nyingine zozote zisizo halali, au ikiwa MTEJA hajazingatia sharti moja au zaidi yaliyomo katika makubaliano haya.

3.9. AIRTEL inaweza kubadilisha maudhui au vipimo vya kiufundi vya Huduma mara kwa mara, na itamjulisha MTEJA mara moja kuhusu mabadiliko hayo.

3.10. MTEJA ndiye mwenye jukumu la kipekee la kutathmini usahihi na ukamilifu wa maudhui, pamoja na thamani na uadilifu wake. Kwa hiyo, AIRTEL haitakuwa mshiriki wala kuwajibika kwa namna yoyote ile kwa muamala wowote unaohusiana na maudhui hayo au kasoro zozote zilizomo ndani yake.

3.11. AIRTEL itamuwezesha MTEJA wa huduma za malipo ya baadae (Postpaid) kutumia huduma hizo baada ya kupokea fomu ya maombi iliyojazwa kikamilifu pamoja na nyaraka za kuunga mkono kama zitakavyobainishwa katika fomu hiyo ya maombi. MTEJA atatakiwa kuijulisha AIRTEL kwa maandishi kuhusu mabadiliko yoyote ya taarifa alizotoa katika fomu ya maombi au nyaraka nyingine.

3.12. Airtel itawawezesha watumiaji wa huduma za kulipia kabla (Prepaid) kutumia huduma hizo baada ya kukamilisha usajili wa kibayometriki kwa kuthibitisha taarifa za mteja kupitia alama za vidole kutoka kwenye hifadhidata ya Mamlaka ya Vitambulisho vya Taifa (NIDA). Wateja wote wa ndani ya nchi wanatakiwa kutembelea duka lolote la Airtel au mawakala wa usajili wakiwa na Kitambulisho cha Taifa, namba ya Kitambulisho cha Taifa, au Pasipoti ikiwa mteja ni mgeni mwenye muda wa kukaa Tanzania usiozidi miezi sita (6). Zifuatazo ni hatua rahisi za kukamilisha usajili wa kibayometriki kulingana na kundi husika: -

3.12.1. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Mtu Binafsi

a) Tembelea duka la Airtel au wakala wa usajili ukiwa na Namba ya Kitambulisho cha Taifa (NIDA) ikiwa wewe ni raia wa Tanzania au mgeni anayekaa nchini kwa zaidi ya miezi sita (6). Mgeni anayekaa chini ya miezi sita (6) atatakiwa kuwasilisha pasipoti halali.
b) Wakala wa usajili wa SIM atasajili Namba yako ya Kitambulisho cha Taifa au pasipoti na kuchukua alama za vidole vyako (fingerprints).
c) Utapokea taarifa pindi namba yako itakapokuwa imesasishwa kwa usajili wa kibayometriki.

***Kumbuka*:** Kitambulisho cha Taifa/Namba ya Utambulisho wa Taifa na pasipoti kwa wageni ndiyo nyaraka pekee zilizoidhinishwa kutumika katika usajili wa SIM kwa watu binafsi.

3.12.2. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Kampuni

a) Kampuni itawasilisha nakala halali zilizoidhinishwa za Cheti cha TIN, Leseni ya Biashara na Cheti cha Usajili wa Kampuni (Certificate of Incorporation/Compliance) au Cheti cha Usajili.
b) Mwakilishi wa kampuni atawasilisha Kitambulisho chake cha Taifa (NIDA) na kuthibitishwa kwa alama za vidole.
c) Kampuni itawasilisha barua ya utambulisho inayomuidhinisha mwakilishi na kueleza matumizi ya SIM kadi.
d) SIM kadi itasajiliwa kwa jina la kampuni.
e) Kampuni itatakiwa kuijulisha Airtel kuhusu mabadiliko yoyote ya uwakilishi

3.12.3. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Taasisi

a) Mwakilishi wa taasisi atawasilisha barua ya utambulisho kutoka taasisi husika
b) Mwakilishi wa taasisi atawasilisha Namba yake ya Kitambulisho cha Taifa (NIDA) na alama za vidole kwa uthibitisho wa kibayometriki.
c) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la taasisi.

3.12.4. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Wageni Wanaotembelea

a) Mgeni anayetembelea ni mtu asiye raia na si mwanadiplomasia ambaye anakusudia kukaa Tanzania kwa kipindi kisichozidi miezi sita (6).
b) Atatakiwa kuwasilisha nakala zilizothibitishwa za pasipoti halali yenye visa halali.
c) Alama za vidole za mgeni zitachukuliwa kwa madhumuni ya uthibitisho.
d) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la mgeni huyo.

3.12.5. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Mgeni Mkazi

a) Mgeni ni mtu asiye raia na si mwanadiplomasia anayekaa nchini kwa zaidi ya miezi sita (6).
b) Atatakiwa kuwasilisha Kitambulisho cha Taifa (NIDA).
c) Alama za vidole zitachukuliwa kwa uthibitisho.
d) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la mgeni huyo.

3.12.6. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Mwanadiplomasia

a) Mwanadiplomasia atawasilisha nakala zilizothibitishwa za pasipoti halali na kitambulisho halali cha kidiplomasia kilichotolewa na Wizara ya Mambo ya Nje na Ushirikiano wa Afrika Mashariki.
b) Hakutakuwa na uchukuaji wa alama za vidole wakati wa usajili wa SIM.
c) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la mwanadiplomasia.

3.12.7. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Taasisi ya Kidiplomasia

a) Taasisi ya kidiplomasia itawasilisha barua ya utambulisho kutoka taasisi husika pamoja na barua halisi kutoka Wizara ya Mambo ya Nje na Ushirikiano wa Afrika Mashariki.

b) Pia itawasilisha nakala zilizothibitishwa za pasipoti halali na kitambulisho halali cha kidiplomasia cha mwakilishi kilichotolewa na Wizara ya Mambo ya Nje na Ushirikiano wa Afrika Mashariki kwa ajili ya usajili wa kundi la SIM kadi.
c) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la taasisi ya kidiplomasia.
d) Mtoa huduma atahifadhi taarifa za taasisi ya kidiplomasia na mwakilishi wake.

3.12.8. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Wakimbizi

a) Mkimbizi atatakiwa kuwasilisha Kitambulisho cha Taifa (NIDA).
b) Mtoa huduma atafanya uthibitisho wa alama za vidole za mkimbizi na NIDA kwa ajili ya usajili wa kibayometriki wa SIM.
c) Mtoa huduma atahifadhi taarifa za mkimbizi, na SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la mkimbizi huyo.

3.12.9. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Mtoto (Chini ya Miaka 18)

a) SIM kadi inayotumiwa na mtoto itasajiliwa chini ya kundi la usajili wa kibayometriki wa watoto.
b) Mzazi au mlezi atawasilisha nakala iliyothibitishwa ya cheti cha kuzaliwa cha mtoto, hati ya kuasili au pasipoti halali yenye visa halali kwa mtoto mgeni.
c) Wakala wa usajili atachukua picha ya mtoto na kurekodi uraia wake.
d) Mzazi/mlezi atawasilisha Namba ya Kitambulisho cha Taifa (NIDA) au kwa mgeni, pasipoti halali yenye visa halali pamoja na alama za vidole kwa uthibitisho.
e) SIM kadi iliyosajiliwa itabeba jina la mtoto.
f) Mtoa huduma atahifadhi taarifa za mtoto pamoja na mzazi/mlezi wake.

3.12.10. Usajili wa Kadi ya SIM kwa Wafanyakazi wa Kampuni

a) SIM kadi zinazotumiwa na wafanyakazi wa kampuni zitasajiliwa chini ya kundi la usajili wa kibayometriki wa kampuni.
b) Kampuni itawasilisha nakala halali zilizoidhinishwa za Cheti cha TIN, Leseni ya Biashara na Cheti cha Usajili wa Kampuni (Certificate of Incorporation/Compliance) au Cheti cha Usajili.
c) Kila mfanyakazi atakayekuwa akitumia SIM kadi atatakiwa kutoa Namba yake ya Kitambulisho cha Taifa na alama za vidole kwa uthibitisho.
d) Kampuni itawasilisha barua ya utambulisho inayowaidhinisha wafanyakazi walio chini ya usajili wa wafanyakazi wa kampuni.
e) SIM kadi itabeba jina la mfanyakazi husika.
f) Kampuni itatakiwa kuijulisha Airtel kuhusu mabadiliko yoyote ya uwakilishi.
g) Mtoa huduma atahifadhi taarifa za kampuni na mfanyakazi.

3.12.11. Usajili wa Kadi ya SIM kwa M2M (Machine-to-Machine)

a) Kampuni itawasilisha nakala halali zilizoidhinishwa za Cheti cha TIN, Leseni ya Biashara na Cheti cha Usajili wa Kampuni (Certificate of Incorporation/Compliance) au Cheti cha Usajili.
b) Mwakilishi wa kampuni atawasilisha Kitambulisho chake cha Taifa (NIDA) na kuthibitishwa kwa alama za vidole.
c) Kampuni itawasilisha barua ya utambulisho inayomuidhinisha mwakilishi na kueleza matumizi ya SIM kadi.
d) SIM kadi itabeba jina la kampuni.
e) Pale ambapo huduma ya M2M inamilikiwa na mtu binafsi, SIM kadi itasajiliwa chini ya kundi la mtu binafsi kwa kutumia Namba yake ya Kitambulisho cha Taifa na uthibitisho wa alama za vidole; mtoa huduma atahifadhi taarifa za mtu huyo.
f) Kampuni itatakiwa kuijulisha Airtel kuhusu mabadiliko yoyote ya uwakilishi.
g) Ili kuhakikisha kuwa unatumia namba iliyothibitishwa kwa usajili wa kibayometriki, piga ***106#**.

3.13 Haki zinazohusiana na programu iliyomo kwenye SIM Kadi ni mali ya **AIRTEL**. SIM Kadi hutolewa kwa **MTEJA** chini ya leseni inayotolewa na **AIRTEL** kwa matumizi sahihi pamoja na Huduma pekee. MTEJA haruhusiwi kunakili, kubadilisha au kufanya uhandisi wa kinyume (reverse engineering) wa programu hiyo kwa namna yoyote ile. AIRTEL inahifadhi haki ya kubadilisha au kuweka SIM Kadi nyingine wakati wowote

bila gharama kwa MTEJA. AIRTEL itachukua hatua za busara kuhakikisha hakuna taarifa (data) zinazopotea wakati wa mchakato wa uhamisho.

3.14 Endapo SIM Kadi itapotea, kuibwa au kuharibika, AIRTEL kwa ombi la MTEJA na baada ya kuthibitisha utambulisho wa MTEJA, itabadilisha SIM Kadi hiyo (ndani ya kipindi cha muda kinachofaa ambacho kitawasilishwa kwa MTEJA). AIRTEL inaweza kumtaka MTEJA kulipa ada itakayopangwa na AIRTEL kwa ajili ya kubadilishiwa SIM Kadi iliyopotea, kuibwa au kuharibika.

3.15 SIM Kadi itafungiwa kiotomatiki iwapo namba ya siri ya PIN itaingizwa kimakosa mara nyingi kuliko kiwango kitakachoamuliwa na AIRTEL. Ikiwa kwa sababu hiyo MTEJA hatakuwa na uwezo wa kutumia mtandao wa AIRTEL kwa kuwa SIM Kadi imezimwa, AIRTEL inaweza, kwa ombi la MTEJA na baada ya kufanya uchunguzi wowote itakaoona unafaa, kuiwasha tena SIM Kadi hiyo. SIM Kadi inaweza kufunguliwa kwa kuwasiliana na kituo cha huduma kwa wateja cha AIRTEL au kutembelea maduka ya AIRTEL, na AIRTEL itakuwa na haki ya kumtoza MTEJA ada itakayoona kuwa ya haki kwa ajili ya kufungua SIM Kadi hiyo.

3.16 AIRTEL haitawajibika kwa MTEJA au kwa wahusika wengine wanaoshughulika na MTEJA kwa hasara au uharibifu wowote usio wa moja kwa moja au wa matokeo (consequential loss), ikijumuisha bila kikomo hasara au uharibifu unaotokana na kusimamishwa au kuvurugika kwa shughuli za biashara kutokana na matumizi ya Huduma, Mtandao au kwa sababu yoyote ile inayohusiana nayo.

3.17 Haki zote za programu zinazotumika katika kutoa Huduma zitaendelea kuwa mali ya watoa maudhui husika, wasambazaji wa programu au AIRTEL, kadiri itakavyokuwa.

3.18 Endapo MTEJA atakuwa na malalamiko au mgogoro wowote na AIRTEL unaohusiana na Huduma au Mtandao, MTEJA atawasiliana na idara ya huduma kwa wateja kupitia namba maalum za huduma kwa wakati huo ambazo ni **100** na **101**, au kutembelea maduka yoyote ya AIRTEL.

3.19 Ingawa AIRTEL, kampuni zake washirika, wafanyakazi, wasambazaji, mawakala na/au wauzaji wamefanya kila jitihada kuhakikisha Huduma zinatolewa ipasavyo, AIRTEL, kampuni zake washirika, wafanyakazi, wasambazaji, mawakala na/au wauzaji hawatoi dhamana kuwa Huduma zitapatikana wakati wote au kwamba Huduma hazitakatizwa, hazitakuwa na makosa, zitakuwa sahihi, salama, kamili au zitakidhi mahitaji yako. AIRTEL haitoi uwakilishi wala dhamana yoyote, iwe ya wazi au ya kudokezwa, na haitachukua dhima au wajibu wowote kuhusu utendaji wa Huduma zaidi ya wajibu wake uliowekwa chini ya leseni husika.

4 WAJIBU WA MTEJA

MTEJA anakubali na kuahidi kwamba:

4.1 Hatatoa wala kuhamisha Huduma, SIM Kadi au namba ya simu iliyopewa binafsi kwa mtu mwingine yeyote bila idhini ya maandishi ya awali kutoka kwa AIRTEL.

4.2 MTEJA anatambua kwamba SIM Kadi na haki zote zinazohusiana nayo zitabaki wakati wote kuwa mali ya kudumu ya AIRTEL na haziwezi kuhamishwa kwa mtu mwingine.

4.3 MTEJA atawajibika wakati wote kwa matumizi sahihi na utunzaji wa SIM Kadi pamoja na namba ya siri ya PIN. Endapo MTEJA ataendelea kutoitumia SIM Kadi au namba aliyopatiwa kwa kipindi cha siku 90, AIRTEL inaweza kusitisha matumizi ya namba hiyo na kuigawa upya kwa MTEJA mwingine.

4.4 MTEJA atawajibika wakati wote kulinda usiri wa taarifa au data yoyote anayopokea au kutuma kupitia Mtandao. MTEJA anakubali kuiarifu AIRTEL mara moja kuhusu matumizi yoyote yasiyoidhinishwa au yanayoshukiwa kuwa yasiyoidhinishwa ya SIM Kadi au Huduma. Isipokuwa pale ambapo tatizo limesababishwa na hitilafu ya kiufundi, MTEJA anakubali kwamba AIRTEL haitawajibika kwa hasara

yoyote ambayo MTEJA anaweza kupata kutokana na matumizi yasiyoidhinishwa ya Huduma au SIM Kadi bila ya ufahamu wa MTEJA.

4.5 Ikitokea SIM Kadi imepotea au kuibiwa, iwe ilikuwa imewekwa kwenye simu au la wakati wa kupotea au kuibiwa huko, MTEJA ataitaarifu AIRTEL kwa kutumia namba maalum za mawasiliano au kwa kutembelea vituo vya huduma vya AIRTEL na kuomba usajili wake usimamishwe au uzimwe. Baada ya hapo, MTEJA atathibitisha taarifa ya upotevu au wizi huo kwa maandishi kwa AIRTEL pamoja na nakala halisi ya taarifa ya polisi (police abstract) kuthibitisha tukio hilo.

4.6 Hadi pale AIRTEL itakapoarifiwa kwa mujibu wa kifungu cha **4.5** hapo juu, MTEJA atawajibika kikamilifu kwa malipo yote ya simu au matumizi yaliyofanywa kwa kutumia SIM Kadi hiyo, iwe SIM Kadi imeibiwa au imepotea. MTEJA anakubali kufidia AIRTEL kikamilifu na kuiondolea lawama yoyote kuhusiana na madeni, ada, gharama, tozo au matumizi ambayo AIRTEL inaweza kuyapata kutokana na matumizi ya udanganyifu ya SIM Kadi au kutokana na SIM Kadi hiyo kuibiwa au kupotea.

4.7 Endapo SIM Kadi itapotea au kuibiwa kama ilivyoelezwa hapo juu, MTEJA ataendelea kuwajibika kwa matumizi ya SIM Kadi hiyo hadi wakati AIRTEL itakapopokea taarifa kwa mujibu wa kifungu cha **4.5** hapo juu.

4.8 MTEJA atafidia AIRTEL kikamilifu kwa gharama zote ambazo AIRTEL inaweza kuzipata au kuzibeba kutokana na kuifufua au kuiwasha tena SIM Kadi pale ambapo hatua hiyo imetokana na madai ya udanganyifu.

4.9 MTEJA anathibitisha na kutoa dhamana kwamba ana uwezo wa kisheria kuingia katika mkataba huu na kutekeleza wajibu wake kama ulivyoainishwa humu.

4.10 MTEJA pia anathibitisha na kutoa dhamana kwamba taarifa na maelezo aliyoyawasilisha kwa AIRTEL ni ya kweli na sahihi. MTEJA ataiarifu AIRTEL mara moja kwa maandishi kuhusu mabadiliko yoyote ya taarifa hizo, na anakubali kuwasilisha kwa AIRTEL taarifa au nyaraka zozote ambazo AIRTEL inaweza kuhitaji mara kwa mara.

4.11 MTEJA anakubali kwamba iwapo kutakuwa na zaidi ya mtu mmoja aliyesajiliwa kama MTEJA chini ya mkataba huu, wajibu wao chini ya mkataba utakuwa wa pamoja na wa kila mmoja binafsi (joint and several liability).

4.12 MTEJA anathibitisha kwamba hatatumia Huduma kwa madhumuni yoyote ya uhalifu au yasiyo ya maadili mema, na atawajibika peke yake kwa matokeo yoyote yatokanayo na matumizi hayo ya kihalifu au yasiyo ya maadili ya Huduma au Mtandao.

4.13 Isipokuwa pale ambapo hasara imesababishwa na uzembe wa AIRTEL, MTEJA atafidia na kuilinda AIRTEL dhidi ya hasara, madeni, hatua za kisheria, mashauri, mwenendo wa mashauri, gharama, madai na fidia za aina yoyote (ikiwemo fidia za moja kwa moja, zisizo za moja kwa moja, maalum au za matokeo) zinazotokana na au kuhusiana na kushindwa au kuchelewa kwa utoaji wa Huduma au matumizi ya Huduma.

4.14 Kwa Huduma zinazohitaji nenosiri, kama vile Airtel Money, MTEJA anakubali kuweka nywila zote salama na anatoa dhamana kwamba hakuna mtu mwingine atakayetumia Huduma kwa kutumia nywila ya MTEJA. Aidha, MTEJA anatambua kuwa anawajibika kuhakikisha hakuna mtu asiyeidhinishwa anayepata huduma kwa kutumia nywila yake, na kwamba MTEJA atawajibika kwa shughuli zote zitakazofanywa kwa kutumia nywila hiyo, iwe ziliidhinishwa au la.

4.15 MTEJA anakubali kuitaarifu AIRTEL mara moja endapo SIM Kadi au Huduma zitakuwa na hitilafu au kasoro.

5 WAJIBU WA AIRTEL

5.1 AIRTEL inakubali, kwa kuzingatia Masharti na Vigezo hivi, kutoa Huduma kwa MTEJA.

5.2 AIRTEL itamwekea MTEJA, mara kwa mara, ramani ya eneo la huduma (coverage map) inayoonyesha maeneo yanayofikiwa na mtandao.

5.3 AIRTEL itachapisha mara kwa mara gharama, ada na viwango vya tozo vinavyotumika kwa Huduma.

5.4 AIRTEL itahifadhi kwa usiri taarifa za MTEJA na mawasiliano yake, isipokuwa katika mazingira yaliyoainishwa humu au kama inavyotakiwa na sheria yoyote husika.

6 GHARAMA NA TOZO

6.1 Gharama, ada na viwango vyote vya tozo vinavyohusiana na Huduma vitatozwa pamoja na kodi zinazotumika kwa mujibu wa sheria.

6.2 Kwa kutoa taarifa ya maandishi mapema, AIRTEL inahifadhi haki ya kubadilisha gharama, ada na viwango vya tozo vinavyotumika kwa Huduma.

6.3 Inapohusika, gharama na tozo zitategemea mabadiliko ya viwango vya fedha za kigeni.

7 KUSITISHWA KWA HUDUMA

7.1 AIRTEL inaweza wakati wowote kusitisha Huduma, kwa ujumla au kwa sehemu, bila kuwajibika kwa hali zifuatazo:

7.1.1 Endapo AIRTEL haitakuwa na uwezo wa kutoa Huduma, kwa ujumla au kwa sehemu, kutokana na hali ya nguvu majeure (force majeure) au sababu nyingine zozote ambazo hazijasababishwa na kosa lake; au

7.1.2 Endapo leseni au makubaliano ambayo AIRTEL hupata kupitia kwake haki na uwezo wa kutoa Huduma yatasimamishwa, kufutwa au kusitishwa; au

7.1.3 Endapo kusitishwa kwa Huduma kutahitajika ili kuwezesha matengenezo, marekebisho, huduma za matunzo, maboresho au kazi za kurekebisha mfumo; au

7.1.4 Endapo MTEJA atashindwa kuzingatia Masharti na Vigezo hivi; au

7.1.5 Endapo MTEJA atatumia vifaa vinavyokiuka au vinavyodaiwa kukiuka haki za umiliki wa ubunifu (intellectual property rights) za AIRTEL au za mtu mwingine yeyote.

7.2 Endapo Huduma zitasimamishwa kutokana na ukiukaji au kutotimiza wajibu kwa upande wa MTEJA, MTEJA atawajibika kulipa AIRTEL gharama za kuunganisha tena huduma (reconnection charges) kwa viwango vinavyotumika wakati huo, ambazo zitalipwa mara tu usitishaji huo utakapomalizika.

8 TAARIFA YA FARAGHA

8.1 AIRTEL na kampuni zote zinazohusiana nayo zimejitoa kuheshimu faragha ya taarifa binafsi za MTEJA. Ili kuonyesha dhamira hiyo, AIRTEL imeandaa Taarifa hii ya Faragha kwa lengo la kueleza nia yake ya kuweka mifumo madhubuti ya kushughulikia taarifa binafsi kwa usahihi na kwa kuzingatia sheria zinazotumika kuhusu uthibitishaji, ulinzi na utoaji wa taarifa binafsi.

8.2 AIRTEL imeweka teknolojia, sera na taratibu zinazolenga kulinda usiri, uadilifu na upatikanaji wa taarifa binafsi za MTEJA. AIRTEL itaendelea kuboresha na kusasisha hatua hizi mara kwa mara. Hata hivyo, AIRTEL haitawajibika kwa aina yoyote ya upotevu au ukamataji wa taarifa binafsi unaotokea nje ya uwezo au udhibiti wake.

8.3 Kwa madhumuni ya utoaji wa Huduma, AIRTEL inaweza kufichua taarifa binafsi za MTEJA kwa washirika wa biashara walioteuliwa kutoa huduma kwa niaba yake, kwa ombi la MTEJA mwenyewe, au pale ambapo kufichua taarifa hizo kunahitajika kwa mujibu wa sheria.

8.4 AIRTEL inahifadhi haki ya kurekebisha au kubadilisha Taarifa hii ya Faragha wakati wowote kutokana na mabadiliko ya sheria za faragha.

8.5 Ufuatiliaji au kurekodi mawasiliano ya MTEJA, kama vile simu au ujumbe mfupi wa maandishi (SMS), unaweza kufanyika kwa mujibu wa sheria au kwa madhumuni ya kibiashara kwa kiwango kinachoruhusiwa na sheria.

9. SHERIA INAYOTUMIKA

Masharti na Vigezo hivi vya Huduma vitatawaliwa na kufasiriwa kwa mujibu wa sheria za **Jamhuri ya Muungano wa Tanzania**.

10. MASHARTI MENGINEYO

10.1. Masharti na Vigezo hivi yanajitegemea. Endapo kifungu chochote kitaamuliwa na mahakama yenye mamlaka kuwa ni kinyume cha sheria au hakiwezi kutekelezeka, kifungu hicho kitachukuliwa kuwa kimeondolewa bila kuathiri uhalali au utekelezekaji wa vifungu vilivyobaki.

10.2. Kutotumia kwa AIRTEL haki yoyote au kutotekeleza sharti lolote lililomo katika Masharti na Vigezo hivi hakutachukuliwa kuwa ni kuachana na haki au sharti hilo, isipokuwa pale ambapo AIRTEL imekubali hivyo kwa maandishi.

10.3. Endapo AIRTEL itashindwa kutoa Huduma kwa kipindi endelevu cha saa kumi na mbili (12) kutokana na sababu zilizo nje ya uwezo wake, itamjulisha MTEJA kuhusu tatizo hilo, sababu zake na muda unaokadiriwa wa kurejesha Huduma. Taarifa hiyo inaweza kutolewa kupitia televisheni, redio, magazeti au njia nyingine yoyote inayofaa.

10.4. Masharti na Vigezo hivi ndiyo makubaliano pekee kati ya MTEJA na AIRTEL. Endapo kutakuwa na makubaliano maalum yaliyosainiwa kati ya MTEJA na AIRTEL yenye masharti yanayofanana na haya, masharti ya makubaliano hayo maalum yatakuwa na kipaumbele pale ambapo kutakuwa na mgongano au kutokuwepo kwa uwiano kati ya masharti hayo.

10.5. Endapo kutatokea mgongano kati ya Masharti na Vigezo hivi vya jumla na masharti yanayotawala bidhaa maalum za Airtel, masharti yanayotumika kwa bidhaa husika za Airtel ndiyo yatakayotumika.