

# KONTRATA

## Kontrata e paketave te udhetimit

### 1.KUPTIMI “PAKETE TURISTIKE” DHE TE DREJTAT E SHITJES SE TYRE

1. Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të nenit 61,të ligjit nr 9902, datë 17.04.2008 për mbrojtjen e konsumatorit,të dy, si orgaizuesi edhe shitësi i paketave turistike, duhet të jenë të licencuar për të kryer aktivitetet e tyre.Personat apo subjektet qe nuk kane keto atribute, jane te zhveshur nga e drejta e shitjes se ketyre paketave dhe nuk mundet kuresesi te luajne rolin e nje SUBAGJENTI te komisionuar.
2. Konsumatori ka të drejtë të marrë një kopje të kontratës së paketës turistike, (në përputhje me Nenin 47 pika 8 te ligjit i cili është dokument i nevojshëm për të aplikuar për marrjen e nje vendimi në bazë të pikes 19 të po ketij neni)
3. Paketa Turistike perbehet nga transporti dhe akomodimi te reklamuar dhe te shitura se bashku nga nja shites i njohur si TOUR OPERATOR.Sherbime te tjera shtese mund ti bashkengjiten kesaj pakete si:
  1. Transferta te ndryshme
  2. Excursionet dhe aktivitetet te ndryshme te ofruara gjate periudhes se pushimeve
  3. Guida dhe perkthyes etj etj.
4. Transporti mund te jete me linja te rregullta skeduli ose nepermjet linjave ajrore charter vendase ose te huaja.
5. Akomodimi mund te jete i formave dhe niveleve te ndryshem me trajtime ushqimore te standarteve dhe formave te ndryshme gjithashtu.
6. Paketat turistike, jane te organizuara nga Tour Operatori dhe i shiten konsumatorit nga nje Agjent Udhetimesh.Disa Agjente jane te punesuar nga Tour Opratori, te tjere jane te pavarur.
7. **Baza ligjore**

Kontrata e shitjes së një pakete turistike përveç kushteve të përgjithshme është gjithashtu e rregulluar nga nenet e paraqitura në dokumentacionin e udhëtimit, i cili i jepet konsumatorit. Kjo kontratë, ka të bëjë me aranzhimin e udhëtimit, pushimet dhe shitjen e shërbimeve turistike të rregulluara me anë të Ligjit nr. 1084, të 27 Dhjetor 1977, e ratikuar dhe e ekzekutuar nga Konventa Ndërkombëtare e Kontrateve të Udhëtimit, e nënshkruar me 13 Prill 1970 në Bruksel. Kontrata në distancë e nënshkruar nga konsumatori, (për të gjitha aplikimet për kontratat për shërbimet e kohës së lire), është subjekt i Legjislacionit për Kontratat e Paketave të udhëtimit në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të nenit 61, të ligjit nr 9902, datë 17.04.2008.

#### 1. Rezervimi

Rezervimi mund të bëhet vetëm pas pranimit të kushteve të përgjithshme të kontratës nga ana e konsumatorit. Kontrata merret parasysh kur KINGS TRAVEL konfirmon rezervimin, me informacionet përkatëse të shkruara, përmes email, fax ose me anë të telefonit. Specifikimet rreth paketës ose shërbimeve turistike shtesë janë të përfshira në shënimet dhe detajet e ofertës dhe paraqiten para nënshkrimit të kontratës, si parashihet nga ligji në fuqi. Në rast se produkti turistik i krijuar nga KINGS TRAVEL I reklamuar ne web [www.KINGSTRAVEL.AL](http://www.KINGSTRAVEL.AL) ose i botuar në

broshurë kërkon një numër minimal të pjesëmarrësve, organizatori ka të drejtë të mos kryej udhëtimin nëse numri minimal i pjesëmarrësve nuk është arritur. Organizatori ka të drejtë të lajmërojë konsumatorin për anulimin e udhëtitimit nga 7 deri në 1 ditë para nisjes duke i kthyer të gjithë pagesën e bërë gjatë rezervimit. Numri minimal i personave që udhëtimi të realizohet është 20.

**1. Pagesat**

2. Minimumi 50 % e cmimit të plotë të paketës, duhet të depozitohet në kohën e rezervimit dhe e gjithë shuma duhet të jetë e paguar deri 14 ditë përpara udhëtitimit. Në rastet kur bëhet anulimi i prenotimit, në bazë të art. 6, organizatori ka të drejtën legjitime të mbajë shumën e marrë si pagesë të pjesshme e vlefshme për të mbuluar penalën e anulimit. Mospagimi i shumave të lart përmendura në datat e dhëna ka një klauzolë të veçantë që përcakton anulimin e kontratës së shitjes së paketave turistike, përveç kompensimit për dëme të mëtejshme që i janë shkaktuar organizatorit.
3. 100% e cmimit të plotë të paketës duhet të depozitohet në kohën e rezervimit në rastet kur paketa përfshin bilete avioni apo hotele me oferte. Kjo i komunikohet konsumatorit në momentin e rezervimit.

**4. Cmimet**

5. Cmimi i paketave turistike është publikuar në katalog dhe në faqen internet [www.KINGSTRAVEL.com](http://www.KINGSTRAVEL.com), është i shprehur në EUR dhe bazohet në cmimet e kontraktuara nga organizatori për hotele, cmimet e transportit me avion duke llogaritur cmimin e karburantit 500 USD/Ton f.o.b. dhe shpenzime shtesë, si p.sh. taksa të detyrueshme që paguhen në vend janë gjithmonë të specikuara në shënimet dhe detajet e ofertës.

1. Cmimi mund të ndryshojë nëse ndryshojnë elemente si: kostoja e transportit duke përfshirë koston e karburantit; taksat dhe tarifën e disa prej shërbimeve turistike, si taksat e uljes dhe ngritjes së avionëve; kursi i kembimit që i aplikohet paketave, heqja e ofertave të vendosura nga hotelet. Për sa i përket ndryshimeve të tilla, ata do të referohen kurseve të kembimit dhe kostove të lart përmendura, gjithashtu dhe cmimeve përkatëse të përmendura në momentin e aplikimit të rezervimit, pa marrë parasysh cmimin e publikuar në website. Për konsumatorët të cilët kanë rezervuar para këtyre ndryshimeve, nuk do të ketë ndryshim në cmim, nuk do të kërkojë pagesë ekstra.

**6. Detyrimet e Prenotimeve dhe Penalitetet**

7. Prenotimi do bëhet nga agjensia duke përdorur formularin e rezervimit. Organizatori në çdo prenotim duhet të informojë konsumatorin për kushtet e paketës dhe kushtet e përgjithshme të blerjes së tyre e të penaliteteve në rast anulimi, duke e orientuar atë në rregulloren e publikuar në website ose duke i dhënë një kopje të printuar.

**8. PENALITETI NE RASTET E ANULLIMIT TE REZERVIMIT**

1. Anullimi deri në 7 ditë kalendarike para nisjes. Konsumatori ka për detyrë të paguajë të gjitha kostot e organizatorit për këtë anulim si më poshtë:
9. Paketa përfshin bilete avioni – në këtë rast organizatori mban nga konsumatori kostot e gjores se paguar për anulim kundrejt kompanisë ajrore të cilat mund të jenë nga 0-100% të pagesës. Kostot i behen të ditura konsumatorit në momentin që ai vendos për anulim.
10. Paketa përfshin rezervimin e hotelit i cili është me oferte ose me oferte për rezervimet e hershme (early booking)- në këtë rast organizatori mban nga konsumatori kostot e gjores

se paguar per anulim kundrejt hotelit te cilat variojne nga 0-100%. Kostot i behen te ditura konsumatorit ne momentin qe ai vendos per anulim.

11. Te gjitha kostot e tjera te paguara nga organizatori, duke perfshire dhe transfertat bankare. .
12.
  1. Anullimi 7 dite kalendarike deri dite e nisjes i jep te drejten Kompanise te mbaje 100 % te vleres totale te Paketes
13. **Anullimi nga ana e Konsumatorit pa penale**

Konsumatori mund të tërhiqet nga Kontrata, pa paguar penale në rastet qe vijojne:

1. Rritja e cmimit (sipas nenit 5 me siper) me shume se 10%.
2. Ndryshime të rëndësishme të një ose disa elementeve të kontratës, të cilat cilësohen thelbësore për realizimin e plotë të paketave turistike por para nisjes, të papranuara nga konsumatori. Në rastet e lartëpërmendura, konsumatori ka të drejtë:
  1. Të ketë përparësinë e një pakete turistike alternative, pa kosto ekstra ose me kthimin e shumës në rast të shtese pageses nëse paketa e dytë turistike është më e ulët se e para.
  2. Të marr përsipër vetëm shumën e parave tashme të dhëna. Rimbursimi duhet të bëhet brënda 7 ditë pune nga koha e marrjes së formularit të shkruar të aplikimit për rimbursim.
3. Konsumatori duhet të paraqesë vendimin e tij (pranon ndryshimin ose terhiqet) brënda dhe jo me gjate se dy ditë pune nga momenti që i është dhënë njoftimi për ngritjen ose ndryshimin e çmimeve. Në mungesë te komunikimit te prerë, brenda kohës së lart përmendur, propozimi i formuluar nga organizuesi konsiderohet si i pranuar.
4. **Ndryshime nga konsumatori**

Modifikimet e kerkuara nga konsumatori per nje prenotim te pranuar e kontraktuar nuk jane te detyrueshme per organizatorin. Në rast se organizatori mundet ta realizoje ndryshimin qe konsumatori i kerkon, konsumatori ka te drejten te beje kete ndryshim duke marre parasysh pagesat e koston perkatese qe vjen nga diferenca e cmimit te Hotelit dhe e cmimit te avionit sipas sezonalitetit. Keto kosto i komunikohen konsumatorit ne momentin e komunikimit nga ana e tij per ndryshimet e deshiruara.

## **9. Ndryshime nga organizuesi**

Në rast se pas nisjes organizuesi nuk mund të ofrojë, për çfarëdo lloj arsyeje (pavarësisht rrethanave që varen nga konsumatori) një pjesë të rëndësishme të shërbimit që përfshihet në kontratë, zgjidhje alternative duhet t'i ofrohen konsumatorit pa pagesë shtesë. Nëse vlera e shërbimit të ofruar është më e ulët se vlera e shërbimit të parashikuar, ndryshimi midis tyre do të rimburohet. Nëse nuk është e mundur një zgjidhje alternative ose nëse zgjidhja e ofruar nga organizuesi është refuzuar nga konsumatori për arsye serioze dhe të justifikueshme, konsumatori do të rimburohet vetem për atë pjesë të shërbimit të munguar.

### **1. Transferimi i rezervimit**

Konsumatori ka të drejtë të zëvendësohet nga një person tjetër në se:

1. jep një njoftim me shkrim Organizuesit të pakten 4 ditë pune para datës së nisjes, duke dhënë në të njëjtën kohë emrin dhe mbiemrin e personit zëvendësues;
2. Zëvendësuesi i përmbush të gjitha kushtet për realizimin e shërbimit, kërkesat që kanë të bëjnë me pasaportën e udhëtimit, visën, sigurimin shendetësor, akomodimin në hotel dhe transportin;
3. Personi zëvendësues duhet të rimborsojë organizatorit shpenzimet që ky ben për zëvendësimin
4. Konsumatori që heq dorë, është përgjegjës për pagesën e saldosh së cmimit të paketës si dhe tarifës shpenzimeve për zëvendësimin të cituara në pjesën c) të artikullit.
5. Për sa i përket disa prej shërbimeve, mund të ndodh që palët e treta që ofrojnë shërbimin mund të mos pranojnë ndryshimin e emrit edhe nëse është bërë sipas rregullave të cituara në pjesën a) të artikullit. KINGS TRAVEL nuk do të jetë përgjegjës për mundësinë e mospranimit nga palët e treta për ndryshimin e emrit. Ky mospranim do t'ju komunikohet menjëherë palëve përkatëse nga KINGS TRAVEL para nisjes.
6. **Detyrimet e pjesëmarrësit**
  - a. Pjesëmarrësit duhet të pajisen me pasaporta personale të vlefshme ose dokumenta të tjera të vlefshme për të udhëtuar drejt vendit të destinuar, si dhe me çertifikatë shëndetësore nëse kërkohet. Femijet deri 18 vjeç që udhetojnë pa prinderit ose me 1 prind, duhen të ketë prokurë të posaçme që lejon udhëtimin jashtë vendit.
  - b. Sigurimi i shëndetit në udhëtim është i keshillueshem për çdo udhëtar dhe nuk është i përfshirë në paketat turistike .

Organizatori nuk e ka për detyrë të njoftojë udhëtarët për dokumentacionin e lartpërmendur dhe gjithashtu nuk ka asnjë përgjegjësi në rastet kur punonjësit në pikat kufitare nuk lejojnë kalimin e tyre për shkak të mungesës së dokumentacionit të lartpërmendur.

Për më tepër, turisti duhet të sillet me kulturë dhe të respektojë detyrat dhe rregullat e veçanta që i perkasin vendit të destinacionit, të gjitha informacionet e ofruara nga organizatori, si dhe rregulloret dhe dispozitat administrative dhe ligjore që i perkasin paketave turistike. Pjesëmarrësi do të jetë përgjegjës për të gjitha dëmet që i shkaktohen organizatorit si pasojë e parregullsisë së përmbushjes së detyrimeve të lartpërmendura. Konsumatori duhet t'i paraqesë organizatorit të gjitha dokumentat, informacionet dhe elementët që i perkasin atij, të cilat mund të jenë të nevojshme për të ushtruar të drejtën e vetëmbrojtjes ligjore ndaj palëve të treta, përgjegjës për demin. Organizatori quan përgjegjës konsumatorin për detyrimet në të drejtën e vetëmbrojtjes. Në momentin e rezervimit, konsumatori do t'i komunikojë organizatorit, me shkrim detajet e nevojshme që mund të jenë pjesë e një marrëveshjeje të vecantë si p.sh. udhëzuesi i udhëtimit, me kusht që realizimi i tyre të jetë i mundur.

## 1. Klasifikimi i hotelit

Klasifikimi zyrtar i strukturave të hotelit është i dhënë në katalog (në letër ose formë elektronike) ose me materialet e tjera informuese, bazuar në deklaratat zyrtare të autoriteteve kompetente të vendit në të cilin ofrohet shërbimi. Klasifikimi i hoteleve nuk behet nga organizatori apo strukturat e tij. Në mungesë të klasifikimeve zyrtare të njohura nga Autoritetet Publike kompetente

të vendeve anëtare të Bashkimit Europian, të cilave i referohet shërbimi – me qëllimin për të vene në dukje në mënyrë të detajuar karakteristikat e cilësisë së akomodimit të hotelit të ofruar dhe për të bërë konsumatorin të vetëdijshëm për zgjedhjen e tij – konsumatori ka për detyrë të kontrollojë në menyre individuale karakteristikat e hotelit të zgjedhur nga vete ai, apo nga agjensia në Internet në faqet si [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) ose [www.booking.com](http://www.booking.com).

- Në rastet kur paketa turistike është udhëtim në grup me guide, kategoria e hoteleve të zgjedhur përcaktohet nga organizatori. Në rastet kur emrat e hoteleve nuk janë të përcaktuar në program, organizatori ka të drejtë të vendosë për emrat e hoteleve deri në 2 dite para nisjes, por pa ndryshuar kategorinë e tyre.
- Në rastet kur paketa turistike është udhëtim individual, apo udhëtim charter, organizatori sugjeron hotele nga të cilat konsumatori ben zgjedhjen e tij. Konsumatori ka për detyrë të bejë kerkime individuale në internet për cilesine, vendodhjen, kritikën për hotelin e zgjedhur prej tij. Organizatori jep sugjerime, rekomandime duke u bazuar në përvojën e tij, por nuk mban përgjegjësi për zgjedhjen e konsumatorit. Organizatori ka për detyrë të rezervojë llojin e dhomes dhe hotelin e zgjedhur prej konsumatorit. Organizatori nuk mban përgjegjësi për mungesën e shërbimit apo cdo mangësi nga hoteli. Nga momenti i rezervimit, konsumatori behet klient i hotelit dhe ka të drejtë të kerkojë llogari të stafit menaxhues i hotelit për cdo mangësi në shërbim.
- **Përgjegjësia**

Organizatori është përgjegjës për dëmet që i shkaktohen konsumatorit si pasojë e mosplotësimit të plotë ose të pjesshëm të shërbimeve të përshkruara në kontratë, përveç se kur organizatori mund të provojë që ngjarja varet nga konsumatori (duke përfshirë iniciativat e ndërmarra nga ai vetë në mënyrë të pavarur, gjatë ekzekutimit të shërbimeve turistike) ose mbi ngjarjet që nuk lidhen me ofrimin e shërbimeve të përshkruara në kontratë, ngjarje të rastësishme, aksidente, dukuri të mbinatyrshme, ose nga rrethana që organizatori vet nuk mund ti parashikoj ose zgjidh, mbi bazën e një parimi për kujdesin profesional. Në asnjë rrethanë, shitësi që bën prenotimin e paketës turistike nuk do t'i përgjigjet detyrimeve të organizatorit të udhëtimit. Gjithsesi, shitësi është përgjegjës vetëm për obligimet që vijnë prej aktiviteteve të tij si ndërmjetës, në përputhje me limitet e përgjegjësive të vendosura nga ligjet dhe konventat e lart përmendura. Në raste falimenti, KINGS TRAVEL ve në dispozicion asetet e kompanisë për dëmshpërblimin e klienteve. KINGS TRAVEL, është gjithashtu përgjegjës për ruajtjen e fshehtësisë së të dhënave të konsumatorit, vetëm kur ato arrijnë në database dhe jo gjatë transmetimit të tyre.

## 1. Kufijtë e kompensimit

Në asnjë rast, kompensimi i organizuesit nuk do të jete me i madh se kompensimi i dëmshpërblimit i përcaktuar nga konventa ndërkombëtare, në lidhje me ngjarjet që ndodhen si pasojë e mosplotësimit të përgjegjësive. Në rast të ndryshimit të këtyre konventave ose formulimit të konventave të reja ndërkombëtare në lidhje me objektivat e shërbimeve të paketave turistike, limiti i shpërblimit do të jetë në bazë të ligjit në fuqi, në momentin kur ndodh ngjarja fatkeqe.

## 1. Ndihma e Detyruar

Organizatori është i detyruar t'i ofrojë ndihmë konsumatorit, në bazë të parimeve të kujdesit profesional, vetëm në lidhje me detyrimet e veta, ose në bazë të kontratës ose rregullave ligjore. Organizatori dhe shitësi janë të liruar nga përgjegjësitë e tyre, kur ekzekutimi i pasuksesshëm ose i gabuar i kontratës varet nga konsumatori ose nga raste të paparashikuara dhe të paevitueshme të palëve të treta, ose nga nje akt i rastësishëm ose dukuri mbinatyrore ose nga falimentimi i kompanive ajrore, hoteleve, apo kompanive te transportit.

### **1. Ankesa dhe akuza**

Cdo ekzekutim i pasuksesshëm i kontratës duhet të njoftohet nga konsumatori në atë moment që ndodh. Në këtë mënyrë, organizatori ose përfaqësuesi lokal mund të gjejë menjëherë një kompensim për të. Konsumatori mund të bëjë një ankesë duke i dërguar një letër të regjistruar, me faturë, organizatorit, brënda 10 ditë pune nga data e kthimit në vendin e nisjes. Nëse ankesa bëhet në vendin e ekzekutimit të shërbimeve turistike, organizuesi duhet të ndihmoj konsumatorin në mënyrë që të gjej një zgjidhje optimale. Në të njëjtën mënyrë, edhe nëse ankesa është raportuar në fund të shërbimit, organizatori duhet të ofrojë dhe të garantojë gjithsesi një përgjigje të arsyeshme ndaj kërkesës së konsumatorit.

### **1. Sigurimi**

Në rast se sigurimi nuk është i përfshirë në çmim, është e mundur para nisjes, dhe është e rekomanduar të bëhet sigurim shëndetësor të vecantë që mbulon shpenzimet që vijnë nga anullimi i paketave turistike, sëmundjeve, aksidenteve ose bagazhit te humbur.

## **18. Te dhenat personale**

KINGS TRAVEL & Tours sqaron se informacioni i dhene nga ju do te perpunohet sipas qellimit te dhene ose miratimit tuaj ose sipas kushteve te Legjislacionit Shqiptare. Keto te dhena nuk u jepen paleve te treta pa marre miratimin tuaj paraprak ne perputhje me Legjislacioni Shqiptare per mbrojtjen e te dhenave personale. Cdo Informacion i dhene eshte ne perputhje me Ligjin Shqiptare nr 9887 date 10.03.2008 "Per mbrojtjen e te dhenave personale" si dhe Rregulloreve te tjera shtese. Gjithashtu perdoruesi konfirmon se te dhenat e paraqitura jane autentike dhe te sakta. Ne momentin e depozitimit te ketyre te dhenave, perdoruesi pranon qe keto te dhena te perdoren per qellime te brendshme ne agjensi si dhe pranon perpunimin e tyre. Dhenia e te dhenave personale si psh e numrit te telefonit personal apo emailit eshte me vullnetin e tij te lire. Agjensia mund të ketë marrë të dhënat tuaja edhe nga ndërmarrje të tjera që e kanë pjesë të veprimtarisë së tyre tregtare grumbullimin dhe shitjen e të dhënave. Njëkohësisht, KINGS TRAVEL ka nevojë të përdorë të dhënat tuaja për të mundësuar këshillimet rreth përdorimit të shërbimeve ndaj jush.

Për t'ju mundësuar shërbime sa më të mira, KINGS TRAVEL, vetëm me pëlqimin tuaj, do të përdorë të dhënat personale për qellime të marketingut direkt sic eshte psh vendosja e fotografive te grupeve apo fotove personale ne faqen e facebook apo ne rrjete te tjera sociale. Ju mund të zgjidhni që të mos kontaktoheni për të gjithë fushën e marketingut direkt ose indirekt ose edhe për kategori të veçanta të tij. Kështu, ju mund të bëni ankesë të veçantë rreth: telefon, direct mail; facebook; e-mail; outbound telemarketing; dhe pjesëmarrjes në kërkim tregu.

Bazuar ne Ligjin nr 9887 date 10.03.2008 perdoruesi nepermjet nje kerkese ka te drejte te shohe te dhenat e tij personale te depozituara ne menyre te vullnetshme ose mund te kerkoje ti korrigoje ato.

#### **19. Vendi i juridiksionit/ klauzola e arbitrazhit**

Mosmarreveshjet nepermjet dy paleve do te zgjidhen me marreveshje te perbashket, ne te kundert kompetenca e zgjidhjes i takon Gjykates se Shkalles se Pare, Tirane.