

KONTRATA ME KLIENTIN

VKM nr. 65, datë 21.1.2009, “Për kontratat e paketave të udhëtimit”.

Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e Konsumatorëve” i ndryshuar.

Ligji nr. 93, datë 2015, “Për Turizmin” I Ndryshuar

Ligj nr. 7850, datë 29.07.1994, “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë” i ndryshuar.

Ligj nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale në Republikën e Shqipërisë”,

Ligj nr. 7895, datë 27.1.1995 “Kodi penal i Republikës së Shqipërisë”

FUSHA E ZBATIMIT:

Kjo kontratë rregullon marrëdhënien kontraktore për paketat e udhëtimit midis organizatorit dhe/ose shitësit dhe konsumatorit.

Parashikimet e kësaj kontrate mbi organizatorin vlejnë në mënyrë të njëjtë edhe për shitësin, pasi shitësi është solidarisht përgjegjës me organizatorin për detyrimet që rrjedhin nga kontrata.

PËRKUFIZIME

“**Kontratë**”: është marrëveshja e lidhur ndërmjet konsumatorit me organizatorin dhe/ose shitësin në të cilën konsumatori detyrohet të paguajë një çmim të caktuar gjithëpërfshirës përkundrejt paketës së udhëtimit të ofruar nga pala organizuese.

“**Paketë udhëtimi**”: është shërbimi që i siguron konsumatorit një kombinim të parapërgatitur të jo më pak se dy nga llojet e mëposhtme të shërbimeve: (i) transporti; (ii) strehimi; (iii) shërbime të tjera turistike, që nuk lidhen drejtpërsëdrejti me transportin ose strehimin dhe që përbëjnë pjesë të konsiderueshme të paketës; si dhe mbulon një periudhë kohore prej jo më pak se 24 orë ose që përfshin strehimin, të paktën për një natë.

“**Agjenci**”: Person juridik i regjistruar i cili kryen veprimtarinë e ofrimit, gjetjes dhe mundësimin të udhëtimeve turistike, biletave të udhëtimit në mënyra të ndryshme transporti si dhe bileta për aktivitete sportive ose kulturore për klientët, në këmbim të pagesës.

“**Rezervim**”: ruajtja ose porosia e një produkti turistik si udhëtimi, akomodimi ose paketë turistike nga ana e agjencisë, me porosi të klientit.

“**Konfirmim**”: a) verifikimi i disponibilitetit të një rezervimi, ose b) marrëveshja përfundimtare me anë të së cilës klienti shlyen detyrimet ndaj agjencisë dhe agjencia ruan përfundimisht rezervimin e klientit.

“**Hotel**”: ndërtesë ose një grup i lidhur ndërtesash të pavarura nga ndonjë vendodhje ndërtimi tjetër, me jo më pak se 6 (gjashtë) dhoma, brenda një parcele toke të vetme, në të cilën akomodimi, shërbimet shtesë dhe komoditeti ofrohen për publikun nga një staf i kualifikuar.

“**Rimbursim**”: shuma e parave që agjencia është e detyruar t'i kthejë klientit në rast të mospërbushjes së marrëveshjes për faj të saj ose në rastet e parashikuara në këtë dokument.

Detyrime të agjencisë

-Stafi i agjencisë është i detyruar të shpjegojë të gjitha ofertat për të cilat klienti shpreh interes.

-Stafi i agjencisë është i detyruar të përgjigjet, brenda orarit zyrtar dhe në mënyrën e caktuar me marrëveshje, për çdo pyetje apo paqartësi të klientit.

-Stafi i agjencisë është i detyruar t'i ofrojë konsumatorit, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, përpara lidhjes së kontratës, një informacion të përgjithshëm për kërkesat e zbatueshme për vizat dhe pasaportat, veçanërisht, për afatet kohore për pajisjen me to, si dhe informacion për formalitetet shëndetësore, për udhëtimin dhe qëndrimin.

-Stafi i agjencisë është i detyruar të shpjegojë procedurën që do të kryhet në mënyrë që të mundësohet udhëtimi sipas kërkesave të klientit si dhe dokumentet e nevojshme që klienti duhet të paraqesë në agjenci.

-Stafi i agjencisë është i detyruar t'u përgjigjet sa më mirë nevojave të klientit për sa i përket rezervimit të hotelit, transportit, etj.

-Nëse klienti ka zgjedhur të pranojë njërën nga ofertat e përgatitura nga agjencia, atëherë stafi i agjencisë do të përgjigjet vetëm për shërbimin e konfirmuar nga klienti, hotelet dhe transportin e përcaktuar në ofertë.

– Agjencia deklaron se është përgjegjëse për çdo ofertë të reklamuar në faqen online www.skytour.al, rrjetet sociale ,broshurat informuese dhe katalogët e prodhuara prej saj, si dhe çdo ofertë të reklamuar nga stafi i agjencisë.

– Agjencia është përgjegjëse për dëmtim ose humbje të bagazheve dhe sendeve personale në mjetet e transportit të mundësuar nga vetë ajo, për transportin e klientit nga aeroporti, porti në drejtim të hotelit dhe e anasjelltas.

-Agjencia nuk është përgjegjëse për dëmtim ose humbje të bagazheve ose sendeve personale në avion, aeroport, port, anije ose në hotel

Vlefshmeria e Pasaportes

-Pasaporta shqiptare për udhëtimet ne vendet Shengen me charter duhet të ketë vlefshmëri mbi 6 muaj.

Pajisja me vizë:

Në rastet kur agjencia përgatit paketa turistike për udhëtime në destinacione ku kërkohet pajisja me vizë e qytetarëve shqiptarë :

-Agjencia do të lehtësojë procesin e aplikimit për klientët e saj duke mbledhur dokumentet dhe dërgimin në ambasadat përkatëse.

-Agjencia nuk mban asnjë përgjegjësi nëse klientit i refuzohet viza hyrëse.

-Klienti informohet paraprakisht për kostot shtesë të aplikimit për vizë, në rastet kur kjo nuk është e përfshirë në çmimin e paketës.

Anullimet

-Agjencia nuk është përgjegjëse në rast të anulimit të udhëtimin për shkak të forcave madhore, shkaqeve natyrore, protestave popullore ose shpalljeve të gjendjes së luftës në destinacionin e përzgjedhur nga klienti si dhe për çdo incident që ndodh për shkak të këtyre arsyeve. Zgjidhja do të gjendet me marrëveshje mes agjencisë dhe klientit duke i ofruar nje udhetim tjetër alternative ose duke i kthyer këtij të fundit rimbursim të pagesës në masën 100%.

-Në rast se nuk përmbushet numri minimal i pjesëmarrësve të parashikuar për organizimin e paketës, atëherë agjencia ka të drejtë të anulojë udhëtimin jo me larg se 36 orë para nisjes.

-Parashikimi i numrit minimal varion sipas destinacionit dhe periudhës së vitit kur promovohet një paketë dhe bëhet gjithmonë i ditur në momentin e publikimit të paketës.

-Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm, per produktin, udhëtim Turistik, fundjava kulturore dhe Eskursione agjencia është e detyruar të mbajë në formën e penaltetit 100% të pagesës. Ky rregull nuk vlen për të gjitha produktet e tjera Krocera, Eksploro, akomodime dhe evente ku rregullat janë ne ne varesi të politikave të njesive të shërbimit.

-Nëse agjencia anulon paketën përpara datës së nisjes, për të cilën është rënë dakord, konsumatorit i lind e drejta të zgjedhë njërin nga mundësitë e mëposhtme:

*Ofrimin e një paketë zëvendësuese, ekuivalente ose të një cilësie më të lartë, kur organizatori a shitësi janë në gjendje t'ia ofrojnë;

*Ofrimin e një pakete udhëtimi zëvendësuese, me një cilësi më të ulët. Në një rast të tillë organizatori ose shitësi duhet t'i kompensojnë klientit diferencën e çmimit ndërmjet paketës së udhëtimit të anuluar dhe asaj të ofruar.

*Kthimin e të gjithë shumës së paguar nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit, brenda 7 ditëve nga data e dhënies së njoftimit për heqjen dorë.

-Në të kundërt konsumatorit i lind e drejta të kërkojë kompensim nga organizatori, për të gjitha dëmet, materiale dhe jomateriale.

-Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata pa penaltitet deri në 30 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

-Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata 6 (gjashtë) deri 15 (pesëmbëdhjetë) ditë përpara udhëtimit, klienti ka të drejtë të rimbursohet deri në 50% të shumës së paguar për rezervimin (pagesë hoteli, siguracioni shëndetësor në udhëtim, etj). Klienti do të paguajë shpenzimet e transfertës dhe shpenzime administrative që mund të jenë kryer për shërbimin ndaj tij. Shpenzimet përfshijnë edhe komisionin bankar në rastin e pagesës me kartë krediti ose debiti.

-Nëse rezervimi i bërë nga klienti anulohet nga vetë ai në më pak se 6 (gjashtë) ditë përpara udhëtimit, klienti nuk ka të drejtë të rimbursohet nga agjencia.

-Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm, agjencia është e detyruar të mbajë në formën e penaltetit një shumë të paracaktuar e cila është e nevojshme për shpenzimet e kryera për rezervimin e tij. Shuma do të përcaktohet në përputhje me afatet e anulimit të përcaktuara në këtë kontratë.

-Anullimi do të quhet se është kryer në momentin që klienti paraqitet personalisht (ose i përfaqësuar nga një pjestar i grupit kur udhëtimi është rezervuar në grup) në njërin nga zyrat e agjencisë, ose duke dërguar email në adresën info@etg.al për t'u tërhequr nga marrëdhënia e krijuar me agjencinë.

-Agjencia ju bën me dije se afatet e mësipërme mund të ndryshojnë në varësi të llojit të produktit dhe të kontratës me hotelin

-Agjencia ju bën me dije se produktet që përfshijnë bileta avioni ose trageti në cmim kanë afate të ndryshme nga ato të lartpërmendurat

-Për çdo produkt me politika kancelimi të ndryshme nga të lartpërmendurat i gjithë informacioni do t'ju jepet në përshkrimin e produktit përkatës

Të drejtat e Klientit

-Klienti ka të drejtë të përfitojë nga oferta sipas informacioneve të dhëna nga stafi i agjencisë.

-Klienti ka të drejtë të kërkojë informacion mbi udhëtimin, gjatë orëve të punës së agjencisë, në mënyrat e kontaktit të caktuara nga agjencia.

-Klienti ka të drejtë të sigurojë 7 ditë para fillimit të udhëtimit informacion të plotë në lidhje me programin e zgjedhur dhe t'i vendoset në dispozicion numri i guidës dhe numri i emergjencës pasi të ketë dërguar e-mail në info@skytour.al për të shmangur probleme dhe të papritura përgjatë udhëtimit.

-Klienti ka të drejtë të informohet për oraret dhe vendet e ndalesave të ndërmjetme dhe të pikave lidhëse të udhëtimit, si dhe të marrë informacion të hollësishëm për llojin e akomodimit në çdo rast.

-Në rregullat e agjencisë është parashikuar shoqërimi i grupeve me guidë profesionale shqiptare për programet kulturore.

-Shoqëruesi ose guida e përzgjedhur nga agjencia jo vetëm ju informon për detajet e udhëtimit, por edhe është pika juaj e kontaktit me agjencinë për çdo problem të mundshëm.

-Klienti ka të drejtë të informohet me shkrim, për të gjitha kushtet e kontratës, si dhe të marrë një kopje të këtyre kushteve.

Detyrime të Klientit

-Klienti është i detyruar të kryejë pagesat sipas marrëveshjes së caktuar me agjencinë.

-Klienti është i detyruar të paraqitet në vendin e nisjes në datën dhe orën e caktuar nga agjencia.

-Klienti është i detyruar të japë numrin e pjesëmarrësve në udhëtim, nëse ai është përgjegjës për ta, ose nëse bëhet fjalë për udhëtim në grup. Ai duhet të paraqesë pranë agjencisë të dhënat e nevojshme për mundësimin e udhëtimit si më poshtë:

* emër mbiemër

* datëlindja

* numrin personal të kartës së identitetit ose i pasaportës

* listën e produkteve që është alergjik (nëse ka)

* personin me të cilin do qëndrojë në dhomë

* nje numer kontakti.

* nje adrese e-mail

-Klienti është i detyruar të silllet në mënyrë korrekte dhe sipas ligjeve dhe normave etike të vendit pritës ku organizohet udhëtimi, sipas udhëzimeve të organizatorit.

-Klienti është i detyruar të dëmshpërblejë organizatorin për ndonjë dëm që rrjedh nga mosrespektimi i këtij detyrimi.

-Klienti është i detyruar të përcaktojë nëse do të ketë në ngarkim të mitur. Për të miturit që udhëtojnë pa praninë e të dy prindërve, nevojitet pajisja me prokurë nga prindërit. Ky rregull vlen edhe për fëmijët që udhëtojnë vetëm me një prind.

-Klienti është i detyruar të njoftojë për çdo mospërbushje të kontratës së paketës turistike, të cilën ai e dallon në vend, furnizuesin e shërbimit në fjalë dhe agjencinë, duke plotësuar formularin e vërejtjeve ose në një formë tjetër të përshtatshme, me mundësinë më të parë.

-Në rast se klienti heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera sipas kushteve të përcaktuara për afatet e anulimit.

KESHILLA NE UDHETIM

-E këshillueshme veshje të lehta, sportive dhe çadra në varësi të motit.

-Në disa pika muzeale dhe turistike nuk lejohet prekja dhe/ose fotografimi i objekteve të ndryshme.

-Në shume vende nuk lejohet të hidhen mbeturinat, bishtat e cigareve apo pështyma përveç se në vendet e caktuara. Shkelësi gjobitet nga autoritetet përkatëse bazuar në rregullat dhe ligjet e shtetit.

-Respektoni tabelën **NO SMOKING** kudo që e shikoni atë. Shkelësi paguan gjobën personalisht. Shuma e gjobës varion në raport me ligjet e shtetit ku kryhet shkelja.

-Vini re, gjithmonë para se të ndaheni me guidën tuaj, sigurohuni që të keni marrë të gjithë informacionin e nevojshëm nga guida në lidhje me pikat e takimit dhe oraret e levizjes

-Në momentin e akomodimit fillestar, vetëm shoqëruesi ka të drejtë të shperndaje celesat / kartat e dhomave. Ju lutemi që për çdo problem ose kërkesë me facilitetet akomoduese t'i drejtoheni guides dhe ai do të komunikojë me hotelin për t'ju ofruar një shërbim sa më profesional dhe që kërkesat tuaja të plotësohen.

-Udhëtimet e organizuara nga agjencia janë me karakter kulturor dhe edukues, duke qenë të tilla, gjatë udhëtimit ju lutemi të kushtoni vëmendje dhe të respektoni guiden nderkohe që shperndan informacionin dhe të jeni aktive me pyetje e diskutime.

-Përgjatë udhëtimit në çdo 1 orë e 30 minuta deri në 2 orë ka një ndalesë për nevoja personale.

Gjatë udhëtimit

-Është mëse e nevojshme që të gjitha oraret e caktuara në grup për të ndjekur programin të respektohen nga çdo pjesëtar i grupit.

-Autobusi është në pritje vetëm 5 minuta mbas orarit të caktuar për takimin me grupin. Mbas këtij orari autobusi largohet dhe çdo person që vonohet mund të vijojë për në destinacionin e radhës me mjetet e transportit publik si autobus linje ose taksi.

-Çdo pagesë ekstra shkaktuar nga vonesat personale do të mbulohet nga personi përgjegjës.

-Në çdo udhëtim klienti duhet të disponojë një numër kontakti të guides.

Gjatë udhëtimit me mjete transporti turistik

Për një mbarëvajtje sa më të mirë dhe komode përgjatë gjithë ditëve të udhëtimit me autobus duhet të respektohen disa rregulla të përcaktuara nga kompania e transportit:

-Brenda në autobus nuk lejohet në menyrë kategorike konsumimi i ushqimeve

-Nga momenti që automjeti vihet në levizje të gjithë pasagjerët duhet të jenë të ulur

-Nuk lejohet hedhja e çamçakëzave apo kartopecetave nën sedilje apo vende të tjera.

-Nuk lejohet keq qëndrimi në sedilje apo heqja e këpucëve.

-Nuk lejohet pirja e cigares në autobus.

-Cdo dëm i shkaktuar në autobus do të dëmshpërblehet nga personi përgjegjës për dëmtimin.

Qëndrimet në hotele dhe restorante

-Në restorantet e hoteleve nuk lejohet nxjerrja e ushqimeve dhe marrja me vete nëpër çanta jashtë restorantit si dhe konsumimi i pijeve alkoolike ose jo alkoolike të cilat mund t'i keni marrë me vete. Pijet mund t'i konsumoni vetëm nëpër dhomat tuaja ose jashtë hotelit.

-Është e këshillueshme që në hotelin ku do të akomodoheni, të merrni kartëvizita me informacionet mbi numrat e kontakti dhe vendodhjen e hotelit.

-Në çdo hotel apo restorant, çdo dëm i mundshëm i shkaktuar nga ndonjë pjesëtar i grupit, dëmshpërblehet në moment dhe me para në dore nga vetë personi apo grupi i personave që shkaktojnë dëmin.

-Per çdo dëmtim fizik të automjeteve të transportit që vjen si pasojë e thyerjes së rregullave të lartpërmendura, klienti duhet të dëmshpërblejë monetarisht agjensinë.

Kalimet kufitare

-Kompania nuk mban përgjegjësi për sendet tuaja personale, gjatë kontrollit nëpër pikat e kalimit kufitar.

-Agjensia nuk mban përgjegjësi për vonesat e shkaktuara nga rradha e gjatë në pikat kufitare

-Agjensia nuk mban përgjegjësi nëse një klient i saj nuk plotëson kushtet dhe dokumentacionin e kërkuar nga autoritetet policore dhe doganore.

-Agjensia nuk mban përgjegjësi për çdo klient që nuk i lejohet kalimi në doganë si pasojë e mungesës së dokumentacionit të duhur ose problemeve me ligjin e shtetit përkatës.

-Në çdo moment gjatë procedurave doganore klienti duhet të jetë i qetë, të respektojë rregullat dhe mos të provokojë punonjësit e policisë dhe doganës

Ky njoftim behet per të eliminuar problemet në dogana dhe mosmarrëveshjet me policinë doganore të shtetit pritës ose atij kalues. Në të kundërt Agjensia nuk do të mbajë përgjegjësi nëse ndodh që grupi të vonohet ose të kthehet mbrapsht për secilën nga arsyet e lartpërmendura.

Mbrojtja e të dhënave personale

1. Përkufizimi i termave

1.1. Në këtë marrëveshje, termat e mëposhtëm do të kenë këtë kuptim:

1.1.1. Agjenci: Person juridik i regjistruar i cilikryen veprimtarinë e ofrimit, gjetjes dhe mundësimin të udhëtimeve turistike, biletave të udhëtimit në mënyra të ndryshme transporti si dhe bileta për aktivitete sportive ose kulturore për klientët, në këmbim të pagesës.

1.1.2. Cookie: Një pjesë informacioni e dërguar nga një faqe interneti dhe që ruhet në browserin e përdoruesit ndërkohë që përdoruesi sheh faqen e internetit. Çdo herë që një përdorues hap një faqe interneti, browseri dërgon një cookie në serverin e përdoruesit për ta lajmëruara të për aktivitetin e tij të mëparshëm.

2. Përdorimi i cookie

2.1. Faqet e internetit që i përkasin agjencisë, i përdorin cookie për të dalluar vizitorët e faqes nga njëri-tjetri. Disa cookie janë të domosdoshme për mirëfunksionimin e faqeve të internetit të agjencisë, për të lejuar përdoruesit e faqes që të bëjnë rezervime online dhe për të mundësuar stafin e agjencisë të marrë e të përpunojë kërkesat e klientëve.

2.2. Disa lloje të tjera cookie e ndihmojnë stafin e agjencisë të mundësojë një përvojë të mirë për klientët kur këta vizitojnë faqen e internetit. Cookie japin edhe informacion mbi ofertat e agjencisë.

2.3. Cookie përdoren gjithashtu, për të reklamuar në faqen e internetit të agjencisë.

3. Deklaratë mbi privatësinë

3.1 “**SKY TOUR SHPK**” (mëtej “agjencia”) respekton rëndësinë e privatësisë së klientëve të saj. Kjo deklaratë përcakton bazën mbi të cilën mbliidhen dhe përpunohen të dhënat e çdo klienti.

3.2. Të dhënat e mëposhtme të klientëve mbliidhen nga faqja e internetit:

-Informacioni që klienti jep në mënyrë që të kryhet rezervimi i udhëtimit.

-Informacioni që klienti jep në mënyrë që të bëhet pjesë e një konkursi që reklamohet në faqen e internetit, kur plotëson një pyetësor ose kur raporton një problem.

-Detaje të transfertave bankare që klienti kryen për të përfunduar një rezervim.

-Nëse klienti kontakton stafin e agjencisë, stafi mund të ruajë adresën e e-mail dhe të IP.

4. Ruajtja dhe transferimi i të dhënave

4.1. Të dhënat e mbledhura nga agjencia mund të transferohen ose të ruhen në një vend jashtë Zonës Ekonomike Europiane. Gjithashtu, të dhënat mund të përpunohen nga stafi i hotelerisë ose mjeteve të transportit për të bërë të mundur udhëtimin dhe qëndrimin e klientit.

4.2. Të gjitha të dhënat e mbledhura nga agjencia do të ruhen në serverat e sigurtë të

“SKY TOUR SHPK”

4.3. Të dhënat e mbledhura nga agjencia mund të përdoren edhe nga agjencitë partnere të

“SKY TOUR SHPK”

4.4. Të dhënat e mbledhura nga agjencia mund të përdoren për të informuar klientët mbi ofertat e ndryshme të agjencisë.

5. Anullimi i përpunimit të të dhënave

-Klienti ka të drejtë të kërkojë nga agjencia të mos përpunojë të dhënat personale për qëllime marketingu, me anë të një e-maili në **info@skytour.al**

Duke vazhduar procedurën në faqet e internetit të “SKY TOUR SHPK”, klienti jep pëlqimin e tij mbi të gjitha kushtet e lartpërmendura.