



Kontrata me Klientin

- a. KUPTIMI "PAKETE TURISTIKE" DHE TE DREJTAT E SHITJES SE TYRE
- b. 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 që nuk kanë këtotribute, janë të zhveshur nga e drejta e shitjes së ketyre paketave dhe nuk mundet kurrësesi të luajnë rolin e nje SUBAGJENTI të komisionuar.
- c. Konsumatori ka të drejtë të marrë një kopje të kontratës së paketës turistike, (në përputhje me Nenin 47 pika 8 të ligjit i cili është dokument i nevojshëm për të aplikuar për marrjen e një vendimi në bazë të pikës 19 të po këtij neni)
- d. Paketa Turistike perbehet nga transporti dhe akomodimi të reklamuar dhe të shitura së bashku nga një shitës i njohur si TOUR OPERATOR. Shërbime të tjera shtese mund të bashkëngjiten kësaj pakete si:
 1. Transferta të ndryshme
 2. Excursionet dhe aktivitetet të ndryshme të ofruara gjatë periudhës së pushimeve
 3. Guida dhe perkthyes etj etj.
- e. Transporti mund të jete me linja të rregullta skeduli ose nepermjet linjave ajrore charter vendase ose të huaja.
- f. Akomodimi mund të jete i formave dhe niveleve të ndryshme me trajtime ushqimore të standarteve dhe formave të ndryshme gjithashtu.
- g. Paketat turistike, janë të organizuara nga Tour Operatori dhe i shiten konsumatorit nga një Agjent Udhetimesh. Disa Agjente janë të punësuar nga Tour Operatori, të tjere janë të pavarur.

2. 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 :



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 .93/2015, “Për Turizmin“.
Ligj nr. 7850, datë 29.07.1994 “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë” i ndryshuar

3. Informacion i detyrueshem - skeda teknike

- Organizimi teknik JONA TRAVEL & TOURS SH.P.K., Rruga Abdyl Frasheri, Pallati Jeshil Teknoprojekt, Kati 1, Tirane.
- Autorizimi :Licenca e miratuar si Operator Turistik.
- Vlefshmëria e paketave turistike të ofruara nga JONA TRAVEL gjendet ne web sitin www.jona-travel.com/ www.jona-travel.al/, brenda cdo karte informuese të paketës turistike, në katalog ose broshure.

4. Perkufizime

“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 (Operatori Turistik).

“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.

“Operatori turistik” (OT) është personi fizik dhe juridik që zhvillon një veprimtari tregtare, e cila ka të bëjë me dizejimin dhe organizimin e një udhëtimi/pakete të paraplanifikuar e të promovuar me anë të katalogëve, fletëpalosjeve, reklamave në TV etj., duke qenë përgjegjës për atë produkt, si në rastin e shitjes nëpërmjet agjencive të udhëtimit, ashtu edhe në rastin e shitjes së drejtpërdrejtë te klienti

“Agjenci”: Person juridik i licencuar 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 mospërmbushjes së marrëveshjes për faj të saj ose në rastet e parashikuara në këtë dokument.

5. Rezervimi

Rezervimi mund të bëhet vetëm pas pranimit të kushteve të përgjithshme të kontratës nga ana e konsumatorit. Kontrata merret parasysh kur JONA 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 JONA TRAVEL I reklamuar në web 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.

6. Pagesat

- a. Minimumi 50 % e cmimit të plotë të paketës, duhet të depozitohet në kohën e rezervimit dhe e gjithë shuma duhet të jetë e paguar përpara udhëtimit. Në rastet kur bëhet anulimi i prenotimit, në bazë të art. 8, organizatori ka të drejtë legjitime të mbajë shumën e marrë si pagesë të pjesshme e vlefshme për të mbuluar penalen e anulimit. Mospagimi i shumave të lart përmendura në datat e duhura ka një klauzolë të vecantë që përcakton anulimin e kontratës së shitjes së paketave turistike, përveç kompensimit për dëme të mëtejshme që i janë shkaktuar organizatorit.



7. Cmimet

- a. Cmimi i paketave turistike është publikuar ne katalog dhe ne faqen internet, eshte i shprehur ne EUR dhe bazohet në cmimet e kontraktuara nga organizatori per 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.

- b. Cmimi mund të ndryshojë deri në 20 ditë para nisjes dhe vetëm nëse ndryshojnë elemente si: kostoja e transportit duke përfshirë koston e karburantit; taksat dhe tarifat e disa prej shërbimeve turistike, si taksat e uljes dhe ngritjes se avioneve; kursi i kembimit që i aplikohet paketave. Për sa i përket ndryshimeve të tilla, ata do ti referohen kurseve të kembimit dhe kostove të lart përmendura, gjithashtu dhe cmimeve përkatëse të përmendura në momentin e aplikimit të rezervimit.

8. Detyrimet e Prenotimeve dhe Penalet

- c. Prenotimi do behet nga agjensia duke perdorur formularin e rezervimit. Organizatori ne cdo prenotim duhet te informoje konsumarorin per kushtet e paketes dhe kushtet e pergjithshme te blerjes se tyre e te penaleve ne rast anullimi, duke i marre nenshkrimin atij/asaj ne fund te formularit.
- d. **PENALTI NE RASTET E ANULLIMIT TE REZERVIMIT**
- e. Anullimi deri ne 30 dite kalendarike para nisjes nuk ka penale
- f. Anullimi 29 dite deri 25 dite kalendarike para dates se anullimit te Paketes turistike i jep te drejten Kompanise te mbaje 20% te vleres totale te Paketes.
- g. Anullimi 24 dite deri 15 dite kalendarike para dates se anullimit te Paketes turistike i jep te drejten Kompanise te mbaje 50% te vleres totale te Paketes.
- h. Anullimi 14 dite deri 7 dite kalendarike para dates se anullimit te Paketes turistike i jep te drejten Kompanise te mbaje 75% te vleres totale te Paketes.
- i. Anullimi 6 dite deri 4 dite kalendarike para dates se llimit te Paketes turistike i jep te drejten Kompanise te mbaje 90% te vleres totale te Paketes.
- j. Anullimi 3 dite kalendarike deri ditën e nisjes i jep te drejten Kompanise te mbaje 100 % te vleres totale te Paketes



9. Anullimi nga ana e Konsumatorit pa penale

Konsumatori mund të tërhiqet nga Kontrata, pa paguar penale në rastet që vijojnë:

- a. Rritja e cmimit (sipas nenit 6 me sipër) me shume se 10%.
- b. 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:
 - 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.
 - Të marr përsipër vetëm shumën e parave tashme të dhëna. Rimbursimi duhet të bëhet brenda 7 ditë pune nga koha e marrjes së formularit të shkruar të aplikimit për rimbursim.
- c. Konsumatori duhet të paraqesë vendimin e tij (pranon ndryshimin ose terhiqet) brenda dhe jo me gjate se dy ditë pune nga momenti që i është dhënë njoftimi për ngritjen ose ndryshimin e çmimeve. Në mungesë të komunikimit të prerë, brenda kohës së lart përmendur, propozimi i formuluar nga organizuesi konsiderohet si i pranuar.

10. 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 që konsumatori i kërkon, konsumatori ka të drejtën të beje kete ndryshim kundrejt pageses 25 EUR per cdo person që kerkohet ndryshimi, pervec pageses se koston perkatese që vjen nga diferenca e cmimit të Hotelit dhe e cmimit të avionit sipas sezonalitetit.

11. 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, organizuesi do të ofrojë një transport falas të barabartë me atë të parin, i cili duhet të ishte përdorur për të shkuar në pikën fillestare të nisjes, ose të një vendi të paracaktuar që të jetë i mundshëm. Konsumatori do të rimburohet sipas koston së shërbimeve të parashikuara dhe koston së shërbimeve të dhëna deri në momentin e kthimit të parashikuar.



12. Transferimi i rezervimit

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

- jep një njoftim me shkrim Organizuesit të pakten 4 ditë pune para datës së nisjes, duke dhene në të njëjtën kohë emrin dhe mbiemrin e personit zëvendësues;
- Zëvendësuesi i përmbush të gjitha kushtet për realizimin e shërbimit, kërkesat që kanë të bëjnë me pasaportën e udhëtimit, visën, sigurimin shendetesor, akomodimin ne hotel dhe transportin;
- Personi zëvendësues duhet të rimborsojë organizatorit shpenzimet qe ky ben per zevendesimin
- Konsumatori që heq dorë, është përgjegjës për pagesën e saldos se cmimit te paketes si dhe tarifës shpenzimeve per zëvendësimin të cituara në pjesën c) të artikullit.
- Për sa i perket 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. Jona Travel nuk do të jetë përgjegjëse për mundësinë e mospranimit nga palët e treta për ndryshimin e emrit. Ky mospranim do t'ju komunikohet menjëherë palëve përkatëse nga Jona Travel para nisjes.

13. Detyrimet e pjesëmarrësit

Pjesëmarrësit duhet të pajisen me pasaporta personale ose dokumenta të tjera të vlefshme për të udhëtuar drejt vendit të destinuar, si dhe me çertifikatë shëndetësore nëse kërkohet. 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 te jenë të nevojshme për të ushtruar të drejten e vetëmbrojtjes ligjore ndaj paleve te treta, pergjegjes per demin. Organizatori quan përgjegjës konsumatorin për detyrimet në të drejtën e vetëmbrojtjes. Në momentin e rezervimit, konsumatori do t'i komunikoj 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.



14. 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. Në mungesë të klasikimeve 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 – Jona Travel ka të drejtën të ofroj, në katalog ose fletëpalosje, vleresimet dhe cilësinë sipas strukturave të saj.

15. 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, edhe nëse këto ofrohen nga vetë kompania ose nga palë të treta, përvec 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, dukuri të mbinatyrshe, 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. Jona Travel, është gjithashtu përgjegjëse për ruajtjen e fshehtësisë së të dhënave të konsumatorit, vetëm kur ato arrijnë në database dhe jo gjatë transmetimit të tyre.

16. Kufijtë e kompensimit

Në asnjë rast, kompensimi i organizuesit nuk do të jete me i madh se kompensimi i dëmshpërblimit i percaktuar 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.



17. Ndhurma 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 një akt i rastësishëm ose dukuri mbinatyrore.

18. 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, brenda 10 ditë pune nga data e kthimit në vendin e nisjes. Nëse ankesa bëhet në vendin e ekzekutimit të shërbimeve turistike, organizuesi duhet të ndihmojë konsumatorin në mënyrë që të gjejë 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.

19. 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 anulimi i paketave turistike, sëmundjeve, aksidenteve ose bagazhit të humbur.

20. Vendi i juridiksionit/ klauzola e arbitrazhit

Të gjitha mosmarrëveshjet ndërmjet dy palëve në lidhje me këtë Kontratë do të bëhen në Gjykatën e Rrethit Tirane.