



TE DREJTAT DHE DETYRIMET

BAZA LIGJORE:

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 .9734, datë 14.5.2007, "Për Turizmin".
Ligj nr. 7850, datë 29.07.1994 "Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë" i ndryshuar

1. Detyrime të agjencisë

1.1 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.

1.2 Stafi i agjencisë është i detyruar ti 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.

- Pasaporta shqiptare për udhëtimet 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 nuk i akordohet viza hyrëse. Klienti gjithashtu informohet për kostot shtesë të aplikimit për vizë, në rastet kur kjo nuk është e përfshirë në çmimin e paketës.

- Siguracioni në udhëtim: Siguracioni shëndetësor nuk përfshihet në çmimin e paketës, me përjashtim të rasteve kur specifikohet ndryshe. Në çdo rast klienti do të këshillohet për domosdoshmërinë e siguracionit i cili mbulon kostot e asistencës përfshirë riatdhesimin, në rast aksidenti ose sëmundje.

1.3 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.

1.4 Stafi i agjencisë është i detyruar të përgjigjet sa më mirë nevojave të klientit për sa i përket rezervimit të hotelit, transportit etj. Nëse klienti ka zgjedhur të pranojë njërin nga ofertat e përgatitura nga agjencia, atëherë stafi i agjencisë do të përgjigjet vetëm për hotelet dhe transportin e përcaktuar në ofertë.

1.5 Agjencia deklaron se është përgjegjëse për çdo ofertë të reklamuar në faqet online www.jona-travel.al , <http://www.jona-travel.com/> në broshurat informuese dhe katalogët e prodhuara prej saj, si dhe çdo ofertë të reklamuar nga stafi i agjencisë.



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

1.7 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 anasjellta, për të vizituar pika të ndryshme turistike si dhe në udhëtimet për të shëtitur nëpër qytet (city tour).

2. Informacioni paraprak

2.1 Stafi i agjencisë është i detyruar t'ju sigurojë 48 orë para fillimit të udhëtimit: Emrin e shoqërisë, adresën dhe numrin e telefonit të përfaqësuesit të tij vendor në vendin që do të vizitohet dhe, në mungesë të një përfaqësuesi, të dhëna për të kontaktuar agjencitë vendore, të vendit që do të vizitohet, të cilat mund t'i japin asistencë konsumatorit, nëse ndodhet në vështirësi.

2.2 Në rast mungese të agjencive të tilla vendore, stafi i agjencisë do t'ju japë një numër telefoni emergjence ose çdo informacion tjetër, që ju mundëson kontaktimin me organizuesin.

2.3 Stafi i agjencisë detyrohet t'ju informojë për oraret dhe vendet e ndalesave të ndërmjetme dhe të pikave lidhëse të udhëtimit, si dhe të japë hollësi për vendet, që do të zihen nga udhëtari, si kabina ose shtrati në anije, ndarjet e fjetjes në tren. Në rregullat e agjencisë është parashikuar shoqërimi i grupeve me guide profesionale, vendase dhe shqiptare, si për programet kulturore ashtu dhe për paketat e pushimeve, të cilët jo vetëm ju informojnë për detajet e udhëtimit por edhe janë pika juaj e kontaktit me agjencinë për çdo problem të mundshëm.

2.4 Agjencia do t'ju vendosë në dispozicion kontratën e sigurimit me një shoqëri sigurimi e cila mbulon përgjegjësinë e saj për dëmet e shkaktuara, si rezultat i mospërbushjes së detyrimeve, përfshirë rastet e paaftësisë paguese dhe falimentimit.

2.5 Stafi i agjencisë është i detyruar t'ju njoftojë me shkrim, për të gjitha kushtet e kontratës, si dhe t'ju japë një kopje të këtyre kushteve.

3. Anullimet

3.1 Agjencia nuk është përgjegjëse në rast të anullimit të udhëtimit për shkak të forcës 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.

3.2 Në rast se nuk përmbushet numri minimal i pjesëmarrësve i parashikuar për organizimin e paketës, atëherë agjencia ka të drejtë të anultojë udhëtimin. Parashikimi i numrit minimal varion sipas destinacionit dhe periudhës së vitit kur promovohet një paketë, megjithatë do të bëhet gjithmonë i ditur në momentin e publikimit të paketës. Konsumatori do të njoftohet për këtë anulim 15 ditë përpara nisjes së udhëtimit.



3.3 Nëse agjencia anulon paketën përpara datës së nisjes, për të cilën është rënë dakord, konsumatorit i lind e drejta të zgjedhë njërën 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.

3.4 Në të kundërt konsumatorit i lind e drejta të kërkojë kompensim nga organizatori, për të gjitha dëmet, materiale dhe jomateriale, përveç parashikimeve të përcaktuara në pikën 3.1 dhe 3.2 të kësaj kontrate.

3.5 Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata pa penalitet deri në 25 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

3.6 Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera për rezervimin tij. Shuma do të përcaktohet në përputhje me afatet e anulimit të përcaktuara në këtë kontratë.

4. Procedurat e anulimit

Anullimi do të quhet se është kryer në momentin që klienti paraqitet në njërën nga zyrat e agjencisë dhe plotëson formularin përkatës për t'u tërhequr nga marrëdhënia e krijuar me agjencinë. Klienti duhet të paraqitet personalisht ose i përfaqësuar nga një pjestar i grupit (kur udhëtimi është rezervuar në grup). Në këtë rast, klienti duhet të telefonojë agjencinë, ndërkohë që përfaqësuesi është në zyrën e agjencisë, për të konfirmuar anulimin. Anullimi do të merret parasysh edhe në rastet kur ai kërkohet zyrtarisht përmes postës elektronike ose postës normale.

5. Detyrimet e agjencisë pas nisjes së udhëtimit

Agjencia është e detyruar të përmbushë në mënyrë korrekte dhe tërësore të gjitha shërbimet që cilësohen në kontratë, pavarësisht se nënkontraktorë apo furnitorë të ndryshëm janë ngarkuar me detyrimet përkatëse.

6. Të drejtat e agjencisë

6.1 Agjencia ka të drejtë të kërkojë çdo dokument të nevojshëm që mundëson realizimin e rezervimit të udhëtimit.

6.2 Agjencia ka të drejtë të marrë, në kohën dhe në mënyrën e caktuar me marrëveshje, çdo pagesë që klienti detyrohet.

6.3 Agjencia ka të drejtë të anulojë rezervimin e udhëtimit nëse klienti nuk kryen pagesat sipas marrëveshjes.



6.4 Në rast anulimi të udhëtimit, agjencia ka të drejtë të mbajë nga shuma e paguar nga klienti, çdo komision apo shpenzim që ajo është detyruar të bëjë në mënyrë që të mundësohet udhëtimi i klientit.

7. Të drejtat e klientit

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

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

7.3 Klienti ka të drejtë të kërkojë rimbursim në rast të anulimit të udhëtimit për faj të agjencisë, në rast të ndryshimit të hotelit ose transportit për faj të agjencisë, në rast të mos plotësimit të paketës së ofruar nga agjencia.

7.4 Klienti ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata e paketës së udhëtimit, pa asnjë shpenzim a penalizim nëse organizatori nuk është në gjendje t'i sigurojë kontratën e vlefshme të sigurimit

8. Detyrime të klientit

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

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

8.3 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.

8.4 Konsumatori është detyruar të sillët në mënyrë korrekte dhe sipas ligjeve dhe normave etike të vendit pritës ku organizohet udhëtimi, sipas udhëzimeve të organizatorit.

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

8.5 Klienti është i detyruar të përcaktojë nëse do të marrë edhe kafshë shtëpiake me vete.

8.6 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.

8.7 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, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, me mundësinë më të parë.

8.8 Në rast se konsumatori 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.



9. TRANSFERIMET APO NDRYSHIMET

9.1 Konsumatori në kontratën e paketës së udhëtimit, ka gjithashtu të drejtën të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij të një palë e tretë, që i përmbush kushtet e parashikuara në paketën e udhëtimit. Në një rast të tillë, konsumatori ka detyrimin të njoftojë agjencinë, 15 ditë përpara nisjes, për qëllimet e transferimit të rezervimit të tij të një palë e tretë. Ky transferim do të jete i mundur të behet i plote ose i pjesshem në varësi të llojit të mjetit të udhëtimit, schedule, charter, bus etj dhe kushteve perkatese.

9.2 Konsumatori, i cili transferon të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës së paketës së udhëtimit dhe personi, te i cili transferohet paketa e udhëtimit, janë përgjegjës, solidarë dhe veçmas, tek agjencia për pagesën e një shume të caktuar nga çmimi i përgjithshëm dhe për çdo kosto shtesë, që rrjedh nga ky transferim. Shuma që do të paguhet varion në varësi të kohës së njoftimit si dhe kostove që vendosen nga furnitorët përkatës.

9.3 Staf i agjencisë është i detyruar të mundësojë një ndërrim të itinerarit sipas kërkesave të klientit, brenda limiteve të përcaktuara në këtë marrëveshje. Nëse ky ndryshim kërkon një kosto financiare, kjo kosto do të paguhet nga klienti.