

**MODEL KONTRATE
PËR PAKETAT E UDHËTIMIT**

* (Informuese/Orientuese - Kushdo që synon të mbështetet në këtë model kontrate, për të hartuar një kontratë individuale apo me kushte të përgjithshme kontraktuale, ka detyrimin të konsultohet me legjislacionin në fuqi)

Vendi, Data.....

1. PALËT:

Organizatori

Emri i organizatorit (emri i shoqërisë tregtare/operatorit turistik, forma e shoqërisë, nr. NIPT dhe/ose license)

.....

Adresa e organizatorit (vendi i ushtrimit të aktivitetit, telefon, fax, e-mail, këtu mund të përfshihet edhe një numër emergjence)

.....

dhe/ose

Shitësi

Emri i shitësit [emri i shitësit me pakicë/ agjencisë, e cila është licensuar për aktivitetin që ushtron, pra agjencisë e cila nuk e organizon vetë paketën turistike por ka marë përsipër të tregtojë paketat e ofruara nga organizatori]

Adresa e shitësit (agjencisë e cila nuk e organizon vetë paketën turistike por ka marë përsipër të tregtojë paketat e ofruara nga organizatori) (vendi i ushtrimit të aktivitetit, telefon, fax, e-mail, këtu mund të përfshihet edhe një numër emergjence)

.....

Konsumatori/ Udhëtari/Turisti

Emri (emer, mbiemer i konsumatorit, nr. identifikimi)

.....

Adresa (vendbanimi, telefon, e-mail)

.....

më tej palët do të referohen si organizatori dhe konsumatori.

2. Fusha e zbatimit

- 2.1. Kjo kontratë rregullon marrëdhënien kontraktore për paketat e udhëtimit midis organizatorit dhe/ose shitësit dhe konsumatorit.
- 2.2. Parashikimet e kësaj kontrate mbi organizatorin vlejné në mënyrë të njëjtë edhe për shitësin, pasi shitësi është solidarisht përgjegjës me organizatorin për detyrimet që rrjedhin nga kontrata.

3. Përkufizime

- 3.1. '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.
- 3.2. '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.

4. Baza Ligjore

- 4.1. VKM nr. 65, datë 21.1.2009, "Për kontratat e paketave të udhëtimit".
- 4.2. Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e Konsumatorëve" i ndryshuar.
- 4.3. Ligji Nr .9734, datë 14.5.2007, "Për Turizmin".

5. Objekti i Kontratës (Shërbimi)

Bazuar në kushtet e rëna dakord nga palët sipas kësaj kontrate, organizatori merr përsipër t'i sigurojë konsumatorit shërbimin e mëposhtëm:

- 5.1. Paketën turistike të përgatitur nga organizatori sipas ofertës bashkëngjitur si aneks nr. 1 i kësaj kontrate.

.....

[Në se organizatori ka përgatitur me shkrim një ofertë atë herë ai duhet të ketë përcaktuar në të: (i) datën e fillimit dhe mbarimit të udhëtimit; (ii) çmimin e paketës, shumën ose përqindjen e çmimit, që duhet paguar në formën e paradhënies dhe kalendarin për pagesën e shumës së mbetur; (iii) destinacionin dhe itinerarin; (iv) mjetet dhe kategoritë e transportit që do të përdoren; (v) tipin e strehimit, vendndodhjen dhe kategorinë, hollësitë kryesore dhe klasifikimin turistik; (vi) planin e vakteve të ngrënies, nëse përfshihen; (vii) kërkesat për pasaportat dhe vizat; (viii) të dhëna të përgjithshme për formalitetet shëndetësore, të kërkuara për udhëtimin dhe qëndrimin; (ix) emrin e shoqërisë së sigurimit, me të cilën organizatori ka lidhur një kontratë sigurimi, (për të treguar kredibilitetin financiar dhe krijuar besimin tek konsumatori); (x) afati i fundit për informimin e konsumatorit, në rast anulimi të paketës së udhëtimit, nëse për zhvillimin e paketës së këtij udhëtimi kërkohet një numër minimal

pjesëmarrësish; (xi) faktin nëse kjo ofertë është e detyrueshme për organizatorin apo nëse organizatori rezervon të drejtën për ta ndryshuar këtë ofertë .

(Opsionale kur konsumatori e kërkon: Paketën turistike të përgatitur nga organizatori në përputhje me kërkesat specifike të konsumatorit për në vendin, . Në këtë rast konsumatori mund të ketë specifikuar mënyrën e udhëtimit, vendin e akomodimit, dhe shërbime të tjera të cilat organizatori ka mundësi dhe ka rënë dakord t'ia sigurojë.)]

5.2. Transporti do të kryhet sipas biletës bashkëngjitur (p.sh. si aneks nr. 2 i kësaj kontrate dhe ofertës aneks nr.1.)

5.3. Akomodimi do të realizohet sipas ofertës (p.sh. ose voucher bashkëngjitur si aneks nr. 3 i kësaj kontrate.)

6. Çmimi

6.1. Çmimi i përfundimtar i paketës së udhëtimit është

.....[shuma në numra, shuma në fjalë, monedha (Lekë)].

(ose sipas rastit mund të përcaktohet se është çmimi i paraqitur në ofertën aneks nr.1.

6.2. Në çmimin përfundimtar janë përfshirë: i) çmimi i biletës së udhëtimit, ii) çmimi i akomodimit (me mëngjes, ose vaktet e përfshira) iii) çmime të shërbimeve (të tjera sipas rastit, si p.sh. përfshirë tarifa në porte dhe aeroporte, taksa turistike, apo ndonjë shërbim tjetër sipas rastit, etj.)

6.3. Në çmimin përfundimtar nuk janë përfshirë [Në varësi të rrethanave: (p.sh tarifat për vizita në monumente, muzeume, vende argëtimi, etj.)]

.....
(pikat 6.1, 6.2, 6.3 kur janë paraqitur në ofertën e vendosur në web apo fletëpalosje thjesht i bashkëngjiten kontratës dhe nuk është e nevojshme të pasqyrohen përsëri.)

6.4. Çmimi i përcaktuar sipas kësaj kontrate është i pandryshueshëm, përveç rasteve kur: i) ndryshojnë kostot e transportit apo lëndëve djegëse, ii) ndryshojnë tarifat në porte dhe aeroporte, iii) ndryshon kursi i këmbimit monetar deri në datën e nisjes. Në këto raste ndryshimi i çmimit do të jetë në proporcion me ndryshimin e kostove të sipërpërmendura.

6.5. Rritja e çmimit të paketës do i njoftohet konsumatorit të paktën 20 ditë përpara nisjes në udhëtim, njëkohësisht do i njoftohen edhe të drejtat përkatëse sipas përcaktimeve të mëposhtme të kësaj kontrate.

7. Kushtet dhe mënyra e pagesës

7.1. Kalendari i pagesës

[Në varësi të politikave të organizatorit, p.sh. Konsumatori detyrohet të paguajë 50% të çmimit përfundimtar në momentin e rezervimit dhe 50% e mbetur 20 ditë përpara nisjes së udhëtimit. etj.]

.....
7.2. Mënyra e pagesës
.....

- [p.sh.
- Cash
- Transfertë bankare
- Kartë krediti ose debiti
- Transferim internacional parash (Ëestern Union, etc..)
- tjetër]

8. Anulimet

- 8.1. Në rast se organizatori ka parashikuar një numër minimal pjesëmarrësish për organizimin e paketës, atëherë ai ka të drejtë të anulojë udhëtimin nëse ky numër nuk është arritur. Konsumatori do të njoftohet për këtë anulim (në varësi të plotikave të agjencise, psh. 20) ditë përpara nisjes së udhëtimit.
- 8.2. Organizatori mund ta anulojë udhëtimin edhe për shkak të një force madhore.
- 8.3. Në rastet e anulimeve nga ana e organizatorit, konsumatorit i njihen të drejtat e përcaktuara në pikën 11.3. të kësaj kontrate.
- 8.4. Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata pa penalitet deri në (në varësi të plotikave të agjencise, psh. 20) ditë përpara nisjes së udhëtimit.
- 8.5. Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera në masën

..... Lekë

(Kjo varet nga politikat e organizatorit si dhe nga oferta përkatëse. Organizatori mund të përdorë edhe afate të përshkallëzuara për të përcaktuar nivelin e kompensimit)

9. Transferimi i paketës nga konsumatori tek një person i tretë

- 9.1. Konsumatori ka të drejtë të transferojë paketën tek një person i tretë jo më vonë se (në varësi të plotikave të agjencise) ditë përpara nisjes së udhëtimit.
- 9.2. Konsumatori ka detyrimin të njoftojë organizatorin për qëllimin e tij, për të transferuar rezervimin përfundimtar te një person i tretë jo më vonë se ditë përpara nisjes së udhëtimit.
- 9.3. Konsumatori ka detyrimin të njoftojë organizatorin për faktin se ai e ka transferuar paketën e vet te një palë e tretë jo më vonë se ditë përpara nisjes së udhëtimit. Në rast të kundërt transferimi nuk mund të kryhet.
- 9.4. Konsumatori dhe personi i tretë të cilit i është transferuar paketa e udhëtimit janë solidarisht përgjegjës për pagimin e çmimit përfundimtar të paketës si dhe çdo kosto shtesë që rrjedh nga ky transferim.

10. Detyrimet e organizatorit për informacionin parakontraktor

- 10.1. Përpara lidhjes së kontratës, përveç detyrimeve të përcaktuara në nenin 47 të ligjit 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatoreve dhe detyrimeve të përmbajtura në pikën 3 të VKM nr. 65, datë 21.1.2009 "Për kontratat e paketave të udhëtimit", organizatori i siguron konsumatorit, me shkrim ose në një formë tjetër të

përshtatshme, një informacion të përgjithshëm për kërkesat e zbatueshme për vizat dhe pasaportat, veçanërisht, për afatet kohore për pajisjen me to.

10.2. Përpara lidhjes së kontratës Organizatori duhet t'i sigurojë konsumatorit edhe informacion për formalitetet shëndetësore, për udhëtimin dhe qëndrimin. Përpara

10.3. Përpara lidhjes së kontratës, organizatori duhet të njoftojë konsumatorin, me shkrim, për të gjitha kushtet e kontratës, si dhe t'i japë atij një kopje të këtyre kushteve.

11. Detyrimet e organizatorit përpara nisjes së udhëtimit

11.1. Pas lidhjes së kontratës, por jo më vonë se 7 ditë përpara udhëtimit, organizatori ka detyrimin të njoftojë me shkrim konsumatorin për sa më poshtë:

11.1.1. 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. Në rast mungese të agjencive të tilla vendore, konsumatorit duhet t'i jepet një numër telefoni emergjence ose çdo informacion tjetër, që i mundëson atij të kontaktojë organizuesin dhe/ose shitësin.

11.1.2. Oraret dhe vendet e ndalesave të ndërmjetme dhe të pikave lidhëse të udhëtimit, si dhe hollësi për vendet, që do të zihen nga udhëtari, si kabina ose shtrati në anije, ndarjet e fjetjes në tren.

11.1.3. Kontratën e sigurimit që organizatori ka lidhur me një shoqëri sigurimi, në përmbushje të kontratës së paketës së udhëtimit, sipas pikës 15.3 të kësaj kontrate.

11.1.4. Për mundësimin e kontaktimit të drejtpërdrejtë me të miturin ose me personin përgjegjës për të miturin, në vendin e qëndrimit, në rast të udhëtimit ose qëndrimit jashtë Shqipërisë të të miturve. [Sipas rastit nëse ka një të mitur në udhëtim]

11.1.5. Në rast se sigurimi shëndetsor në udhëtim nuk është i përfshirë në çmimin përfundimtar të paketës së udhëtimit, organizatori i rekomandon konsumatorit të lidhë një kontratë sigurimi e cila mbulon:

11.1.5.1. Kostot e anulimit të kontratës nga konsumatori.

11.1.5.2. Kostot e asistencës përfshirë riatdhësimin, në rast aksidenti ose sëmundje.

11.2. Nëse përpara nisjes, organizatori vëren se ai është i detyruar të kryejë ndryshime të rëndësishme në ndonjërin nga kushtet thelbësore të kontratës së paketës së udhëtimit, apo të rrisë çmimin në një masë më të lartë se 5% të çmimit përfundimtar të rënë dakord mes palëve, duhet të njoftojë, sa më shpejt të jetë e mundur, konsumatorin, për t'i mundësuar atij marrjen e vendimeve të duhura dhe, në veçanti:

11.2.1. Pranimin e një shtojce në kontratë, duke specifikuar ndryshimet e bëra dhe ndikimin e tyre në çmim.

11.2.2. Heqjen dorë nga kontrata, pa penalizim, duke njoftuar organizatorin brenda tre ditëve nga marrja njoftim por jo më vonë se dita e nisjes.

11.3. Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata sipas përcaktimeve të mësipërme, ose nëse, për çfarëdo shkak, me përjashtim të fajit/gabimit të konsumatorit, apo nëse organizatori anulon paketën përpara datës së nisjes, për të cilën është rënë dakord, konsumatorit i lind e drejta të zgjedhë njërin nga mundësitë e mëposhtme:

- 11.3.1. Ofrimin e një paketë zëvendësuese, ekuivalente ose të një cilësie më të lartë, kur organizatori a shitësi janë në gjendje t'ia ofrojnë.
- 11.3.2. Ofrimin e një pakete udhëtimi zëvendësuese, me një cilësi më të ulët. Në një rast të tillë organizatori ose shitësi duhet t'i kompensojnë konsumatorit diferencën e çmimit ndërmjet paketës së udhëtimit të anuluar dhe asaj të ofruar;
- 11.3.3. 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.
- 11.3.4. 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 8 dhe 13.1 dhe 13.2. të kësaj kontrate.

12. Detyrimet e organizatorit pas nisjes së udhëtimit

- 12.1. Organizatori detyrohet të përmbushë në mënyrë korrekte dhe tërësore të gjitha shërbimet që përmbahen në pikën 5 të kësaj kontrate, pavarësisht se nënkontraktorë apo furnitorë të ndryshëm janë ngarkuar me detyrimet përkatëse.
- 12.2. Në rast se pas nisjes, një pjesë e rëndësishme e shërbimeve të kontraktuara nuk sigurohet, ose organizatori kupton, se nuk mund të sigurojë një pjesë të rëndësishme të shërbimeve, që duhet të ofrohen, organizatori merr masa alternative, të përshtatshme, pa kosto shtesë për konsumatorin, për vazhdimin e paketës së udhëtimit, dhe kompenzon konsumatorin për diferencën, ndërmjet shërbimeve të parashikuara dhe atyre të siguruara realisht, në të kundërt konsumatori mund të kërkojë kompensim për shpenzimet shtesë, që ka kryer.
- 12.3. Kur është e pamundur marrja e masave të duhura si më sipër, ose kur këto masa, për shkaqe të arsyeshme, nuk janë të pranueshme nga konsumatori, organizatori duhet:
 - 12.3.1. T'i sigurojë atij, pa kosto shtesë, me një transport ekuivalent, kthimin në vendin e nisjes ose në një pikë tjetër kthimi, për të cilin konsumatori bie dakord.
 - 12.3.2. Në të kundërt, organizatori detyrohet të dëmshpërblejë konsumatorin për dëmet e shkaktuara.

13. Kufizimet e përgjegjësive së organizatorit

- 13.1. Organizatori shkarkohet nga përgjegjësia për të kompensuar ndonjë dëm pasuror apo jopasuror që ka pësuar konsumatori në rastin kur anulon paketën e udhëtimit për shkak:
 - 13.1.1. Se nuk është arritur numri minimal dhe konsumatori ka qenë informuar siç duhet nga organizatori për anulimin brenda afatit të përcaktuar në pikën 8.1 të kësaj kontrate
 - 13.1.2. Të forcës madhore.
- 13.2. Organizatori nuk është përgjegjës në rast se mospërmbushja e plotë ose e pjesshme e detyrimeve të tij rrjedhin për shkak të:
 - 13.2.1. veprimeve të konsumatorit;
 - 13.2.2. veprimeve, të një pale të tretë, që nuk ka lidhje me ofrimin e shërbimeve të kontraktuara, të cilat janë të parashikuara ose të pashmangshme;

- 13.2.3. një rrethane të një force madhore ose një ngjarjeje, të cilën organizatori dhe/ose nënkontraktorët e tij, me gjithë kujdesin e duhur, nuk mund ta parashikonin a ta parandalonin.
- 13.3. Organizatori mban përgjegjësi për dëmet që mund të ketë pësuar konsumatori nga mospërmbushja e detyrimeve kontraktore, përveç dëmtimeve vetjake (shëndetsore), deri në kufirin e trefshit të çmimit përfundimtar të përcaktuar në këtë kontratë.

14. Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit

- 14.1. Konsumatori është i detyruar të paguajë çmimin përfundimtar sipas mënyrave dhe kushteve të përcaktuara në kontratë
- 14.2. Konsumatori është i detyruar të paguajë kompensim ndaj organizatorit në rast se nuk respekton afatet e anulimit sipas përcaktimeve të pikës 8 të kësaj kontrate.
- 14.3. Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata, në rast se organizatori nuk është në gjendje t'i sigurojë konsumatorit kontratën e vlefshme të sigurimit, sipas pikës 15.3. të kësaj kontrate
- 14.4. Heqja dorë e konsumatorit nga kontrata, sipas pikës së mësipërme, bëhet me shkrim tek organizatori, përpara nisjes.
- 14.5. (Ndonjë detyrim tjetër sipas rastit, rrethanave dhe politikave të organizatorit si p.sh. : Konsumatori është i detyruar të sillet në mënyrë korrekte dhe sipas rregullave ligjore, administrative dhe etike të vendit pritës ku organizohet udhëtimi, sipas udhëzimeve të organizatorit, në rast të kundërt ai detyrohet të dëmshpërblejë organizatorin për ndonjë dëm që rrjedh nga mosrespektimi i këtij detyrimi.)
- 14.6. Konsumatori ka detyrimin të njoftojë me shkrim, ose në një mënyrë tjetër të përshtatshme teknike që siguron mundësinë për riprodhim, për çdo mospërmbushje të kontratës së paketës turistike, të cilën ai e dallon në vend, furnizuesin e shërbimit në fjalë dhe organizatorin dhe/ose shitësin, me mundësinë më të parë.
- 14.6.1. Në këtë rast furnizuesi i shërbimit në fjalë dhe organizatori i paketës së udhëtimit apo përfaqësuesi vendor duhet të marrin menjëherë masat e nevojshme, për të kënaqur konsumatorin, brenda periudhës më të shkurtër të mundshme kohore dhe të gjejnë zgjidhjen e përshtatshme.
- 14.7. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblimet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

15. Ndihma e detyruar dhe Sigurimi

- 15.1. Në rast se konsumatori ndodhet në vështirësi për shkak të mospërmbushjes së plotë a të pjesshme të kontratës jo për faj të organizatorit, sipas parashikimeve të pikës 13.2.2. dhe 13.2.3. të kësaj kontrate, atëhere organizatori i paketës së udhëtimit detyrohet t'i japë ndihmën e menjëhershme konsumatorit në vështirësi.
- 15.2. (Sipas rrethanave dhe politikave të organizatorit, p.sh.: Ndihma konsiston në dhënien e udhëzimeve, dreksioneve, orientimeve gjeografike, adresave të ndryshme të institucioneve të ndihmës së shpejtë, shëndetsore apo konsulatave si dhe çdo veprim tjetër të përshtatshëm me rrethanat e rastit.)

15.3. Organizatori i vë në dispozicion konsumatorit kontratën e sigurimit me një shoqëri sigurimi e cila mbulon në rast të mospërbushjeve të detyrimeve kontraktore nga ana e organizatorit:

15.3.1. kthimin e parave të paguara nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit.

15.3.2. kompensimin e diferencës, nëse gjatë paketës së udhëtimit përmbushen vetëm një pjesë e shërbimeve të kontraktuara.

15.3.3. shpenzimet për kthimin e konsumatorit në vendin e nisjes.

16. Ankesat

16.1. Përfshirë rastin e përcaktuar në pikën 14.6. të kësaj kontrate, konsumatori ka të drejtë të ankohet tek organizatori, për çdo mospërbushje të kontratës, brenda afatit prej ditësh nga përfundimi i udhëtimit.

16.2. Organizatori detyrohet të shqyrtojë ankesën dhe të kthejë përgjigje brenda afatit prej ditësh nga marrja dijeni për ankesën.

16.3. (Të tjera sipas politikave të organizatorit)

17. Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

17.1. Palët në kontratë do të përpiqen të zgjidhin me mirëkuptim çdo mosmarrëveshje ndërmjet tyre, në rast të kundërt i drejtohen

(Sipas politikave të organizatorit ketu mund të përcaktohen zgjidhje alternative, ndërmjetësim, arbitrazh etj., ose juridiksion gjyqësor)