

VENDIM
Nr.65, datë 21.1.2009

PËR KONTRATAT E PAKETAVE TË UDHËTIMIT

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të nenit 61 të ligjit nr 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, me propozimin e Ministrit të Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kontratat e paketave të udhëtimit, në bazë të neneve 46 e 47 të ligjit 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, rregullohen sipas përcaktimeve të parashikuara në këtë vendim.

2. Për qëllime të këtij vendimi:

a) “Organizator” është tregtari, i cili organizon paketat e udhëtimit dhe i shet ose i ofron ato për shitje, drejtpërdrejt a nëpërmjet një shitësi me pakicë;

b) “Shitës me pakicë” (më poshtë shitësi) është tregtari, i cili shet ose ofron për shitje paketa udhëtimesh, të përgatitura nga organizatori;

c) “Konsumator” është personi, i cili merr ose bie dakord të marrë paketën e udhëtimit (kontraktuesi kryesor), ose çdo person, në emër të të cilit, kontraktuesi kryesor bie dakord të blejë paketën, apo çdo person, tek i cili kontraktuesi kryesor a çdo njëri prej përfituesve të tjerë transferon paketën;

ç) “Kontratë e paketës së udhëtimit” është marrëveshja e lidhur ndërmjet konsumatorit me organizuesin dhe/ose shitësin.

3. Kur organizatori ose shitësi i siguron konsumatorit një material të parapërgatitur, me shkrim (broshurë, fletëpalosje etj.), në të duhet të tregohen, në mënyrë të lexueshme, të kuptueshme dhe të saktë, përveç informacionit, të përcaktuar në nenin 47 të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, edhe informacioni i mëposhtëm:

a) Data e fillimit dhe e mbarimit të udhëtimit;

b) Hollësitë kryesore të akomodimit e të miratimit të tij dhe klasifikimin turistik, sipas rregullave të vendit mikpritës;

c) 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;

ç) Të dhëna të përgjithshme për formalitetet shëndetësore, të kërkuara për udhëtimin dhe qëndrimin;

d) Emri i shoqërisë së sigurimit, me të cilën organizatori ka lidhur një kontratë sigurimi, sipas pikës 40 të këtij vendimi.

4. Organizatori ose shitësi i paketës së udhëtimit është përgjegjës për informacionin e dhënë sipas pikës 3 të këtij vendimi, dhe nuk mund ta ndryshojë atë, përveç rasteve kur:

a) ndryshimet në informacionin që përmban broshura i janë komunikuar qartësisht konsumatorit përpara lidhjes së kontratës, dhe kjo mundësi ka qenë saktësisht e parashikuar dhe e deklaruar në broshurë;

b) ndryshimet janë bërë më vonë, në vijim të një marrëveshjeje ndërmjet palëve të kontratës së paketës së udhëtimit.

5. Përpara lidhjes së kontratës së paketës së udhëtimit, organizatori dhe/ose shitësi duhet të njoftojnë konsumatorin, me shkrim, për të gjitha kushtet e kontratës, si dhe t’i japin atij një kopje të këtyre kushteve.

6. Dispozita e pikës 5 të këtij vendimi nuk zbatohet për lidhjen e kontratës ose rezervimin në çastin e fundit.

7. Organizatori dhe/ose shitësi, me anën e kontratës së paketës së udhëtimit, angazhohet

t'i sigurojë konsumatorit një paketë udhëtimi kundrejt pagesës së një çmimi të caktuar.

8. Kontrata e paketës së udhëtimit lidhet në formë të shkruar dhe konsumatorit i jepet një kopje e saj.

9. Kontrata e paketës së udhëtimit përmban elementet e mëposhtme:

a) Datën dhe vendin e lidhjes së kontratës;

b) Emrin dhe adresën e organizatorit dhe/ose të shitësit;

c) Mënyrat, karakteristikat dhe kategorinë e transportit, që do të përdoret, datat, oraret dhe pikat e nisjes e të kthimit;

ç) Vendndodhjen e akomodimit, kur paketa e udhëtimit e përfshin, kategorinë turistike ose shkallën e komoditetit, veçoritë kryesore dhe përputhshmërinë e tij me rregullat e vendit pritës e planin e vakteve të ngrënies;

d) Llojin dhe nivelin e furnizimit me ushqim (catering) e vendet e argëtimit, numrin dhe tipin e vakteve të ngrënies, të përfshira në paketën e udhëtimit;

dh) Afatin e fundit për informimin e konsumatorit, në rast anulimi të paketës së udhëtimit, nëse për zhvillimin e kësaj pakete kërkohet një numër minimal pjesëmarrësish;

e) Itinerarin e paketës së udhëtimit;

ë) Vizitat, ekskursionet ose shërbimet e tjera, të cilat janë të përfshira në çmimin e përgjithshëm, e për të cilat është rënë dakord për t'u përfshirë në paketën e udhëtimit;

f) Kërkesat specifike, të cilat konsumatori ia ka bërë të njohura organizatorit ose shitësit, kur ka bërë rezervimin përfundimtar, dhe për të cilat palët kanë rënë dakord;

g) Çmimin e plotë/përfundimtar të paketës së udhëtimit, në lekë, për të gjitha shërbimet e përfshira në kontratë;

gj) Kalendarin dhe mënyrën e pagesës;

h) Të dhënat për mundësinë e rishikimit të çmimit, procedurën dhe mënyrën e rillogaritjes së tij, në rastet e parashikuara në pikën 16 të këtij vendimi, si dhe të dhënat për çdo taksë të pritshme ose pagesë, që mund të ngarkohen për shërbime të caktuara (tarifat në porte për hipje dhe zbritje në anije, tarifat në aeroporte, taksat turistike), kur kosto të tilla nuk janë përfshirë në paketën e udhëtimit;

i) Afatin e fundit, për të cilin konsumatorit i është dhënë e drejta e heqjes dorë nga kontrata,

pa qenë përgjegjës për shpenzime dhe kompensim;

j) Nivelin e dëmshpërblimit, që konsumatori detyrohet t'i paguajë organizatorit dhe/ose shitësit, në rast të heqjes dorë të konsumatorit nga kontrata, pas mbarimit të afatit, sipas shkronjës "i" të kësaj pike;

k) Afatin, kur konsumatori njofton organizuesin dhe/ose shitësin, përpara nisjes, për qëllimin e tij, për të transferuar rezervimin përfundimtar te një person i tretë, si dhe afatin e fundit, për të cilin konsumatori duhet të njoftojë organizatorin e paketës së udhëtimit ose shitësin për faktin se ai e ka transferuar paketën e vet te një palë e tretë;

l) Numrin minimal të pjesëmarrësve, të kërkuar për të zhvilluar paketën e udhëtimit, si dhe afatin e fundit për njoftimin e konsumatorëve, në rast se ky numër nuk arrihet dhe paketa e udhëtimit mund të anulohet;

m) Detyrimin për të njoftuar konsumatorin për të drejtat e tij, të parashikuara në pikat 19 e 22 të këtij vendimi;

n) Afatet, brenda të cilave konsumatori mund të bëjë ankesë për mospërmbushjen ose përmbushjen e papërshtatshme të kontratës së paketës së udhëtimit;

nj) Emrin dhe adresën e siguruesit, me të cilin organizatori ka lidhur një kontratë sigurimi, në bazë të pikës 40 të këtij vendimi.

10. Organizatorit dhe/ose shitësit të paketës së udhëtimit, për mospërmbushjen e kontratës së kësaj pakete, nuk i lejohet t'i referohet mungesës së njërës prej elementeve të kontratës, përcaktuar në pikën 9 të këtij vendimi.

11. Kontrata për organizimin e paketës së udhëtimit nuk duhet të përmbajë kushte të

padrejta kontraktuale, sipas nenit 27 të ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorit”.

12. Organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit i sigurojnë 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.

13. Organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit i sigurojnë konsumatorit, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, në një kohë të arsyeshme, përpara fillimit të udhëtimit, por jo më vonë se 7 ditë pune përpara fillimit të udhëtimit, informacionin e mëposhtëm:

a) 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;

b) 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;

c) Për sigurimin, në përmbushje të kontratës së paketës së udhëtimit, në bazë të pikës 40 të këtij vendimi;

ç) 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;

d) Për mundësinë e marrjes, jo të detyrueshme, të një police sigurimi, për të mbuluar kostot e anulimit nga konsumatori ose kostot e asistencës, përfshirë riatdhesimin, në rast aksidenti ose sëmundjeje.

14. Kur periudha ndërmjet lidhjes së kontratës së udhëtimit dhe datës së fillimit të udhëtimit është më e vogël se 7 ditë pune, informacioni i përcaktuar në pikën 12 të këtij vendimi, duhet të sigurohet në çastin e lidhjes së kontratës.

15. Informacioni i përcaktuar në pikat 3, 9, 12 e 13 të këtij vendimi, jepet në gjuhën shqipe.

16. Çmimi i dhënë në kontratën e paketës së udhëtimit nuk është objekt rishikimi, vetëm në rast se kontrata parashikon qartë mundësinë e një ndryshimi të këtij çmimi, si dhe përcakton, me saktësi, mënyrën e llogaritjes së çmimit të rishikuar. Në këtë rast ndryshimet lejohen vetëm për:

a) kostot e transportit përfshirë koston e lëndës djegëse;

b) shuma për t’u paguar, taksa ose tarifa, që vihen në ngarkim, për përdorimin e disa shërbimeve të caktuara, sipas kontratës (tarifat në aeroporte, porte dhe/ose tarifa të tjera);

c) kursin e këmbimit, të përdorur në kontratën e paketës së udhëtimit, në periudhën ndërmjet lidhjes së kontratës dhe datës së nisjes.

17. Gjatë 20 ditëve përpara datës së përcaktuar të nisjes, çmimi i deklaruar në kontratën e paketës së udhëtimit nuk duhet të rritet.

18. Rritja e çmimit të paketës së udhëtimit duhet të argumentohet ekonomikisht dhe të jetë në proporcion me ndryshimet, që pësojnë kostot.

19. Nëse organizatori vëren se përpara nisjes ai është i detyruar të kryejë ndryshime të rëndësishme në ndonjërin nga kushtet thelbësore të kontratës së paketës së udhëtimit, organizatori ose shitësi duhet ta njoftojë, sa më shpejt të jetë e mundur, konsumatorin, për t’i mundësuar atij marrjen e vendimeve të duhura dhe, në veçanti:

a) pranimin e një shtojce në kontratë, duke specifikuar ndryshimet e bëra dhe ndikimin e tyre në çmim,

b) heqjen dorë nga kontrata, pa penalizim.

20. Çdo ndryshim i çmimit në një vlerë më të madhe se 5% është ndryshim thelbësor i kontratës.

21. Konsumatori informon organizatorin ose shitësin e paketës së udhëtimit për vendimin e tij, sipas pikës 19 të këtij vendimi, brenda tri ditëve nga data e marrjes së njoftimit, por jo më vonë se dita e nisjes.

22. Nëse konsumatori heq dorë nga kontrata e paketës së udhëtimit, sipas shkronjës “b”, të pikës 19, të këtij vendimi, 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 njërën nga mundësitë e mëposhtme:

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

b) 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;

c) Kthimin e të gjithë shumës së paguar nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit, brenda 7 ditëve nga data e marrjes së njoftimit të heqjes dorë, sipas pikës 21 të këtij vendimi.

23. Në rastet e përcaktuara në pikën 22 të këtij vendimi, konsumatorit i lind e drejta të kërkojë kompensim nga organizatori ose shitësi, për të gjitha dëmet, materiale dhe jomateriale, të shkaktuara nga mospërbushja ose përbushja e papërshtatshme e kontratës së paketës së udhëtimit, me përjashtim kur:

a) anulimi bëhet për shkak të numrit të personave të regjistruar për paketën e udhëtimit, që është më i vogël se numri minimal i kërkuar dhe për këtë, konsumatori ka qenë informuar siç duhet nga organizatori dhe/ose shitësi për anulimin brenda afatit të përcaktuar në kontratën e paketës së udhëtimit;

b) anulimi i udhëtimit është rrjedhojë e një force madhore.

24. Tejkalimi i kapacitetit të rezervimeve përfundimtare për udhëtimin nuk është forcë madhore.

25. Konsumatori mund të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës së paketës së udhëtimit te një palë e tretë, e cila plotëson të gjitha kushtet e paketës. Në një rast të tillë, konsumatori njofton organizatorin ose shitësin, përpara nisjes, për qëllimet e transferimit të rezervimit të tij te një palë e tretë, brenda afatit të përcaktuar në kontratë.

26. 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 organizatori ose shitësi i kontratës për pagesën e një shumë të caktuar nga çmimi i përgjithshëm dhe për çdo kosto shtesë, që rrjedh nga ky transferim.

27. Konsumatori njofton për çdo mospërbushje të kontratës së paketës turistike, të cilën ai e dallon në vend, furnizuesin e shërbimit në fjalë dhe organizatorin dhe/ose shitësin, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, me mundësinë më të parë. Ky detyrim duhet të përcaktohet, qartë dhe saktë, në kontratë. Njoftimi bëhet me shkrim ose në një mënyrë tjetër të përshtatshme, përfshirë faksin, e-mailin ose mjete të tjera teknike, të cilat sigurojnë mundësinë për riprodhimin e saj.

28. Furnizuesi i shërbimit në fjalë dhe organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit apo përfaqësuesi i tyre 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.

29. Organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit janë përgjegjës ndaj konsumatorit, për përbushjen e duhur të detyrimeve, që rrjedhin nga kontrata e paketës së udhëtimit, pavarësisht nëse këto detyrime janë për t’u përbushur nga organizatori dhe/ose shitësi apo nga një tjetër furnizues i shërbimeve.

30. Organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit mund të paraqesë pretendim kundrejt nënkontraktorëve të tij, në rast mospërmbushje të detyrimeve të tyre, që rrjedhin nga kontrata e paketës së udhëtimit, për furnizimin e shërbimeve.

31. Organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit janë përgjegjës për çdo dëm të shkaktuar nga mospërmbushja ose përmbushja e papërshtatshme e kontratës së paketës së udhëtimit, vetëm nëse kjo mospërmbushje ose përmbushje e papërshtatshme e kontratës vjen si shkak i:

a) konsumatorit;

b) veprimeve, të një pale të tretë, që nuk ka lidhje me ofrimin e shërbimeve të kontraktuara, të cilat janë të paparashikuara ose të pashmangshme;

c) 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 parashikojnë a të parandalonin.

32. Për rastet, që u referohen shkronjave “b” e “c”, të pikës 31, të këtij vendimi, organizatori dhe/ose shitësi i paketës së udhëtimit duhet t’i japin ndihmën e menjëhershme konsumatorit në vështirësi.

33. Kontrata e paketës së udhëtimit mund të parashikojë një kufi maksimal të përgjegjësisë së organizatorit dhe/ose shitësit për dëmet e shkaktuara konsumatorit, nga mospërmbushja ose përmbushja e papërshtatshme e kontratës së paketës së udhëtimit. Në këtë rast, kufiri maksimal i përgjegjësisë së organizatorit dhe/ose shitësit, për të cilën është rënë dakord nga palët e kontratës, nuk duhet të kalojë trefishin e çmimit të paketës së udhëtimit.

34. Kur përgjegjësia e nënkontraktorëve të organizatorit dhe/ose shitësit për dëmet e shkaktuara nga mospërmbushja ose përmbushja e papërshtatshme e shërbimeve, sipas kontratës së paketës së udhëtimit kufizohet nga marrëveshje ndërkombëtare, të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, kontrata e paketës së udhëtimit mund të parashikojë një kufizim të përgjegjësisë së organizatorit dhe/ose shitësit, në përputhje me kushtet e kësaj marrëveshjeje.

35. Dispozitat e pikave 33 e 34, të këtij vendimi, nuk zbatohen për dëme, që rrjedhin nga mospërmbushja ose përmbushja e papërshtatshme e shërbimeve, të përfshira në paketën e udhëtimit për dëmtime vetjake.

36. Pa përjashtuar dispozitat e pikave 33 e 34 të këtij vendimi, kontrata e paketës së udhëtimit nuk duhet të përmbajë asnjë kusht kontraktual, që çliron organizatorin dhe/ose shitësin nga përgjegjësia e përcaktuar në pikat 29 e 31 të këtij vendimi.

37. 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 kompenson konsumatorin për diferencën, ndërmjet shërbimeve të parashikuara dhe atyre të siguruara realisht.

38. Në rast se organizatori i paketës nuk merr masat e duhura, në përputhje me pikën 37, të këtij vendimi, për vazhdimin e paketës së udhëtimit, konsumatori mund të kërkojë kompensim për shpenzimet shtesë, që ka kryer.

39. Kur është e pamundur marrja e masave të duhura, të parashikuara në pikën 37, të këtij vendimi, ose kur këto masa, për shkaqe të arsyeshme, nuk janë të pranueshme nga konsumatori, organizatori duhet:

a) 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;

b) të dëmshpërblejë konsumatorin për dëmet e shkaktuara.

40. Organizatori i paketës së udhëtimit duhet të ketë një kontratë sigurimi të detyrueshme, që mbulon përgjegjësinë e tij për dëmet e shkaktuara, si rezultat i mospërmbushjes së detyrimeve, përfshirë rastet e paaftësisë paguese dhe falimentimit.

Kontrata e sigurimit lidhet me një shoqëri sigurimi, në përputhje me dispozitat e parashikuara në legjislacionin në fuqi, për sigurimin dhe risigurimin, dhe mbulon:

a) kthimin e parave të paguara nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit;

b) kompensimin e diferencës, nëse gjatë paketës së udhëtimit përmbushen vetëm një pjesë e shërbimeve të kontraktuara;

c) shpenzimet për kthimin e konsumatorit në vendin e nisjes.

41. Kur organizatori ose shitësi i paketës së udhëtimit nuk është në gjendje t'i sigurojë konsumatorit kontratën e vlefshme të sigurimit, sipas pikës 40 të këtij vendimi, konsumatorit i lind e drejta të heqë dorë nga kontrata e paketës së udhëtimit, pa asnjë shpenzim a penalizim.

42. Heqja dorë e konsumatorit nga kontrata e paketës së udhëtimit, sipas pikës 41, të mësipërme, bëhet me shkrim tek organizatori ose shitësi, përpara nisjes.

43. Kontrata e sigurimit, sipas pikës 40 të këtij vendimi, lidhet për një afat 1-vjeçar, dhe jo më vonë se 30 ditë përpara mbarimit të këtij afati, kontrata rinovohet ose lidhet një kontratë e re.

44. Kushtet dhe procedurat e lidhjes së kontratës së sigurimit, si dhe kufijtë e mbulimit të sigurimit të kësaj kontrate, sipas pikës 40 të këtij vendimi, përcaktohen në udhëzimin e përbashkët të Ministrit të Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës dhe të ministrit të Financave, me propozimin e Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare.

45. Dispozitat e këtij vendimi do të zbatohen edhe për rastet, kur nga organizatori ose shitësi i paketës propozohen ose lëshohen komponentë të ndryshëm të së njëjtës paketë udhëtimi, të faturuara si zëra të veçantë.

46. Ngarkohen Ministri i Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës, Ministri i Turizmit, Kulturës, Rinisë dhe Sporteve dhe Ministri i Financave për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare dhe i shtrin efektet 3 muaj pas hyrjes në fuqi.

KRYEMINISTRI
Sali Berisha