

VENDIM
Nr. 692, datë 5.10.2016

**PËR MIRATIMIN E RREGULLORES “KRITERET PËR PAJISJEN ME
CERTIFIKATË PËR USHTRIMIN E VEPRIMTARISË SË UDHËRRËFYESIT
TURISTIK, DETYRAT, PËRGJEGJËSITË DHE KODIN E ETIKËS SË TYRE”**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 2, të nenit 57, të ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”, me propozimin e ministrit të Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e rregullore “Kriteret për pajisjen me certifikatë për ushtrimin e veprimtarisë së udhërrëfyesit turistik, detyrat, përgjegjësitë dhe kodin e etikës së tyre”, sipas tekstit bashkëlidhur këtij vendimi.

2. Personat, të cilët ushtrojnë veprimtarinë e udhërrëfyesit turistik, janë të detyruar të aplikojnë për pajisjen me certifikatë brenda 6 muajve nga data e hyrjes në fuqi të këtij vendimi.

3. Ngarkohet Ministria e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

RREGULLORE

**KRITERET PËR PAJISJEN ME CERTIFIKATË PËR USHTRIMIN E VEPRIMTARISË SË
UDHËRRËFYESIT TURISTIK, DETYRAT, PËRGJEGJËSITË DHE KODIN E ETIKËS
SË TYRE**

KREU I

DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Objekti

Kjo rregullore përcakton:

a) kriteret që duhet të plotësohen për pajisjen me certifikatë dhe ushtrimin e veprimtarisë së udhërrëfyesit turistik për secilën prej kategorive të udhërrëfyesit turistik të përcaktuara në nenin 56, të ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”;

b) detyrat dhe përgjegjësitë e udhërrëfyesit turistik;

c) kodin e etikës së udhërrëfyesit turistik.

Neni 2

Përkufizime

1. Termat e përdorur në këtë rregullore kanë të njëjtin kuptim me atë të përcaktuar në nenin 4, të ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”.

2. Përveç tyre, në këtë rregullore, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

a) “Dokumenti identifikues”, dokumenti zyrtar i lëshuar nga ministria përgjegjëse për turizmin, i cili tregon se një person është i certifikuar për të vepruar si udhërrëfyes turistik.

b) “Komisioni”, Komisioni i Standardizimit të Veprimtarive Turistike, i cili funksionon sipas ligjit nr.93/2015, dhe akteve nënligjore përkatëse.

c) “Ministri”, ministri përgjegjës për turizmin.

ç) “Ministria”, ministria përgjegjëse për turizmin.

KREU II KRITERET PËR PAJISJEN ME CERTIFIKATË

Neni 3

E drejta për të vepruar si udhërrëfyes turistik

1. Asnjë person nuk mund të veprojë, të ofrojë shërbime si udhërrëfyes turistik ose të përdorë emërtimin “udhërrëfyes turistik” në Republikën e Shqipërisë, nëse nuk është pajisur me certifikatë sipas kësaj rregulloreje.

Neni 4

Kriteret për pajisjen me certifikatë

1. Personi, i cili do të pajiset me certifikatën e udhërrëfyesit turistik duhet të plotësojë kriteret e mëposhtme:

- a) të jetë mbi moshën 18 vjeç;
- b) të ketë mbaruar arsimin e mesëm;
- c) të mos ketë qenë i dënuar me heqje lirie për vepra penale të kryera me dashje;
- ç) të jetë i pajisur me dokumentin që vërteton përfundimin me sukses të programit përkatës të kualifikimit të udhërrëfyesit turistik, sipas kategorive dhe programeve të akredituara në përputhje me dispozitat e ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”.

2. Në rastin e një shtetasi të huaj, përveç plotësimit të kriterëve të përmendura në pikën 1, të këtij neni, ai duhet të jetë me qëndrim të ligjshëm, për jo më pak se një vit, në Republikën e Shqipërisë dhe të ketë njohuri bazë të gjuhës shqipe.

KREU III PROCEDURA PËR MARRJEN E CERTIFIKATËS

Neni 5

Kërkesa për marrjen e certifikatës

1. Kërkesa për pajisjen me certifikatë paraqitet në ministrinë përgjegjëse për turizmin, pranë të cilës funksion komisioni.

2. Për t’u pajisur me certifikatën e udhërrëfyesit turistik, aplikuesi duhet të dorëzojë pranë ministrisë përgjegjëse për turizmin kërkesën me shkrim, e cila duhet të përmbajë:

- a) të dhënat e aplikuesit (emrin, mbiemrin, numrin personal, adresën e saktë, numrin e telefonit);
- b) kategorinë e udhërrëfyesit turistik, për të cilën kërkohet certifikata;
- c) gjuhën ose gjuhët e huaja në të cilën udhërrëfyesi do të ushtrojë aktivitetin e tij;
- ç) vendin, datën dhe nënshkrimin e aplikuesit.

3. Kërkesa duhet të shoqërohet me dokumentacionin, si më poshtë vijon:

- a) fotokopjen e letërnjoftimit ose pasaportës;
- b) dëshminë e penalitetit, të lëshuar jo më herët se tre muaj përpara datës së aplikimit, e cila mund të paraqitet origjinale ose fotokopje e noterizuar;
- c) fotokopjen e noterizuar të dokumentit të përfundimit të studimeve të arsimit të mesëm ose të lartë;
- ç) fotokopjen e noterizuar të dokumentit që vërteton përfundimin me sukses të programit të kualifikimit të udhërrëfyesit turistik, sipas kategorisë përkatëse;

d) dokumentin që vërteton njohjen dhe aftësitë komunikuese shumë të mira në gjuhën e huaj, në të cilën do të ofrojë shërbimet e tij udhërrëfyesi turistik. Niveli i njohjes së gjuhës së huaj duhet të jetë të paktën i nivelit B2, sipas Kuadrit të Përbashkët Evropian të Referencave për Gjuhët.

dh) vërtetimin për pagesën e tarifës së aplikimit, sipas pikës 1, të nenit 11.

4. Për shtetasit e huaj, përveç dokumenteve të parashikuara në pikën 2, të këtij neni, kërkesa

duhet të shoqërohet edhe me dokumentacionin e mëposhtëm:

a) leje qëndrimi e shtetasit të huaj në Republikën e Shqipërisë, e vlefshme për jo më pak se një vit;

b) dokument (certifikatë/dëshmi) që vërteton njohuritë bazë të gjuhës shqipe, të lëshuar nga një institucion i certifikuar nga ministria përgjegjëse për arsimin.

5. Në qoftë se kërkesa e personit për pajisjen me certifikatë nuk është në përputhje me sa parashikohet në pikat 1 deri në 4, të këtij neni, ministria përgjegjëse për turizmin, brenda 7 ditëve nga data e regjistrimit të kërkesës, njofton aplikuesin, me shkrim, për plotësimin e dokumentacionit ose korrigjimin e pasaktësive dhe i cakton atij një afat për paraqitjen e dokumentacionit përkatës.

Neni 6

Vendimi i komisionit

1. Komisioni, brenda 45 ditëve nga data e regjistrimit të kërkesës së aplikuesit ose nga data e paraqitjes së dokumentacionit të plotë, sipas pikës 5, të nenit 5, e shqyrton atë dhe merr vendim për lëshimin ose jo të certifikatës së udhërrëfyesit turistik.

2. Në rast se komisioni refuzon kërkesën për pajisje me certifikatë, vendimi duhet të jetë i arsyetuar.

3. Kundër vendimit të komisionit, i cili refuzon kërkesën për pajisje me certifikatë, mund të paraqitet ankim në gjykatë sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 7

Lëshimi i certifikatës dhe i dokumentit identifikues

1. Brenda 5 ditëve, nga data e vendimit të komisionit, udhërrëfyesit i lëshohet certifikata dhe dokumenti identifikues për kategorinë dhe gjuhën përkatëse.

2. Certifikata dhe dokumenti identifikues nënshkruhen nga ministri përgjegjës për turizmin.

3. Certifikata dhe dokumenti identifikues përmbajnë të dhënat e mëposhtme:

a) emrin, mbiemrin, datën dhe vendin e lindjes e adresën e udhërrëfyesit;

b) kategorinë e udhërrëfyesit;

c) territorin ku do të ushtrojë veprimtarinë udhërrëfyesi (në rastin e udhërrëfyesit turistik lokal);

ç) gjuhën në të cilën ai do të ushtrojë veprimtarinë;

d) datën e lëshimit të certifikatës;

dh) afatin e vlefshmërisë së certifikatës.

4. Me kërkesë të udhërrëfyesit dhe dorëzimin e dokumentacionit provues, në rast ndryshimi të dhënave të adresës së udhërrëfyesit ose gjuhës në të cilën ai do të ushtrojë veprimtarinë e tij, udhërrëfyesit i jepen certifikata dhe dokumenti identifikues me të dhëna të përditësuara, brenda 15 ditëve nga data e regjistrimit të kërkesës.

Neni 8

Vlefshmëria e certifikatës

Afati i vlefshmërisë së certifikatës së udhërrëfyesit është 2 vjet, nga data e lëshimit të saj, me të drejtë rinovimi.

Neni 9

Kriteret për rinovimin e certifikatës

1. Për rinovimin e certifikatës së udhërrëfyesit turistik, udhërrëfyesi duhet të plotësojë kushtet e mëposhtme:

a) të plotësojë kushtin e parashikuar në shkronjën “c”, të pikës 1, të nenit 4;

b) të ketë ushtuar veprimtarinë e tij në përputhje me dispozitat e kësaj rregulloreje;

c) të ketë marrë kreditet e nevojshme për rinovim, në bazë të sistemit të krediteve të programit për edukimin profesional në vazhdim, sipas ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”.

Neni 10

Rinovimi i certifikatës

1. Udhërrëfyesi, jo më vonë se 30 ditë para përfundimit të afatit të vlefshmërisë së certifikatës së tij, paraqet kërkesën me shkrim për rinovimin e certifikatës, me të njëjtat të dhëna, të parashikuara në pikën 2, të nenit 5.

2. Kërkesa duhet të shoqërohet me dokumentacionin, si më poshtë vijon:

- a) fotokopje e letërnjoftimit ose pasaportës;
- b) fotokopje e certifikatës së vlefshme të udhërrëfyesit;
- c) fotokopje e dokumentacionit që provon marrjen e krediteve të nevojshme për rinovim, sipas kërkesave të ligjit nr. 93/2015, “Për turizmin”;

ç) dëshminë e penalitetit, të lëshuar jo më herët se tre muaj përpara datës së aplikimit, dhe mund të paraqitet origjinale ose fotokopje e noterizuar;

d) vërtetimi për pagesën e tarifës së aplikimit, sipas pikës 1, të nenit 11.

3. Për shtetasit e huaj, përveç dokumenteve të parashikuara në pikën 2, të këtij neni, kërkesa duhet të shoqërohet edhe me lejen e qëndrimit të shtetasit të huaj në Republikën e Shqipërisë, të rinovuar.

4. Komisioni, brenda 20 ditëve nga data e regjistrimit të kërkesës së udhërrëfyesit, e shqyrton atë dhe merr vendim për rinovimin ose jo të certifikatës së udhërrëfyesit turistik.

5. Në rast se komisioni refuzon kërkesën për rinovimin e certifikatës, vendimi duhet të jetë i arsyetuar.

6. Kundër vendimit të komisionit, i cili refuzon kërkesën për rinovimin e certifikatës, mund të paraqitet ankim në gjykatë sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 11

Tarifat e aplikimit për certifikatën e udhërrëfyesit

1. Aplikanti, për aplikimin për lëshimin ose rinovimin e certifikatës së udhërrëfyesit pagan tarifën në shumën 500 lekë.

2. Të ardhurat nga tarifat për aplikimin, për lëshimin ose rinovimin e certifikatës së udhërrëfyesit, derdhen për llogari të ministrisë përgjegjëse, në llogarinë e unifikuar të thesarit të shtetit.

KREU IV

TË DREJTAT, DETYRIMET DHE KODI I ETIKËS SË UDHËRRËFYESIT TURISTIK

Neni 12

Profesionalizmi dhe kujdesi

1. Udhërrëfyesi detyrohet të ushtrojë veprimtarinë e tij vetëm sipas kategorisë, në territorin (në rastin e udhërrëfyesit turistik lokal) dhe në gjuhën për të cilën është pajisur me certifikatë.

2. Udhërrëfyesi nuk mund të shoqërojë grupe turistësh të përbërë nga më shumë se 52 (pesëdhjetë e dy) persona.

3. Udhërrëfyesi duhet të ofrojë një shërbim profesional, të kujdesshëm, të përkushtuar, me të njëjtin nivel e pa dallime për të gjithë turistët, të cilëve u ofron shërbimin e tij.

4. Gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij, udhërrëfyesi, në marrëdhënien profesionale me çdo turist, duhet:

- a) të jetë i sjellshëm dhe miqësor;
- b) të vishet në mënyrë të përshtatshme;

c) të mos konsumojë dhe të mos jetë asnjëherë nën efektin e alkoolit apo të ndonjë substance tjetër psikotrope, apo medikamenti që sjell ulje të aftësive logjike;

ç) të respektojë besimin fetar të çdo turisti;

d) të respektojë personalitetin, zakonet, ritet dhe kulturën e çdo turisti;

dh) të jetë i kujdesshëm dhe i përgjegjshëm ndaj nevojave të çdo turisti;

e) të jetë i ndërgjegjshëm dhe i përgjegjshëm për sigurinë e çdo individi;

ë) të jetë i përpiktë, i besueshëm dhe i ndershëm;

f) të kujdeset për higjienën personale.

5. Udhërrëfyesi, me përjashtim të kohës së lirë, duhet të shoqërojë grupin e turistëve gjatë gjithë kohës.

6. Udhërrëfyesi, në asnjë rast, nuk bën dallime diskriminuese ndaj ndonjë turisti, sipas racës, gjinisë, orientimit seksual, besimit fetar, etnisë, gjuhës, kombësisë, bindjeve politike, filozofike, gjendjes ekonomike, arsimore, sociale, aftësive fizike apo moshës.

7. Udhërrëfyesi turistik, në çdo rast, trajton dhe përpiket të zgjidhë një situatë konflikti me ndjeshmëri dhe përgjegjshmëri.

Neni 13

Mbrojtja e sigurisë dhe shëndetit të turistit

1. Udhërrëfyesi, gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij, duhet të jetë i vëmendshëm ndaj çdo situatë të mundshme rreziku. Ai duhet të veprojë në mënyrë të përgjegjshme në çdo kohë, ambient e rrethanë, dhe duhet të jetë gjithmonë i kujdesshëm për sigurinë personale të turistit.

2. Udhërrëfyesi duhet të kujdeset për të mos i dhënë mjekime një turisti pa u konsultuar me mjekun.

3. Udhërrëfyesi është i detyruar të raportojë pranë autoritetit më të afërt turistik dhe, kur është rasti i parashikuar nga ligji, pranë çdo autoriteti policor, çdo incident me pasojë cenimin e integritetit moral, fizik, dëmtimin e shëndetit apo cenimin e jetës së turistit.

Neni 14

Ndalimi i përfitimeve personale

1. Gjatë ushtrimit të profesionit të tij, udhërrëfyesit i ndalohet të shesë ose të blejë çdo lloj produkti, nga çdo turist, apo të përpiket të nxjerrë një përfitim prej turistit, qoftë ky monetar apo tjetër, përveç pagesës apo shpërblimit që ai merr për ushtrimin e veprimtarisë së tij.

2. Udhërrëfyesit i ndalohet të orientojë apo drejtojë turistët te tregtarë ose shoqëri tregtare të caktuara, të cilat ofrojnë komisione ose përfitime të tjera personale, në favor të udhërrëfyesit ose personave të tjerë të lidhur me udhërrëfyesin ose operatorin turistik.

Neni 15

Vërtetësia

Udhërrëfyesi është i paanshëm dhe pozitiv, komenton çdo ngjarje apo fakt në mënyrë objektive dhe bazuar në të dhëna e dokumente zyrtare. Ai nuk duhet t'i japë turistit opinionin personal, por është i detyruar të japë informacion të saktë, pa paragjykime dhe pa ngjyime fetare, racore, gjinore, ekonomike, shoqërore, politike etj., që mund të cenojnë ndjenjat e turistit, duke dalluar në mënyrë të qartë faktet nga gojëdhënat, legjendat, folklori, traditat dhe opinionet e dhëna nga subjekte të ndryshëm.

Neni 16

Mbrojtja, respekti dhe promovimi i vendit

1. Udhërrëfyesi, në çdo rast, gjatë ofrimit të shërbimeve të tij, promovon e respekton natyrën, historinë, trashëgiminë kulturore e shpirtërore, si dhe traditat e popullit shqiptar dhe, në formë edukuese, përpiket t'i përçojë këto vlera te turistët.

2. Udhërrëfyesi turistik bashkëpunon në mënyrë profesionale dhe me respekt me personelin e institucioneve të trashëgimisë kulturore përgjegjës për pritjen dhe shoqërimin e vizitave.

3. Gjatë vizitës në institucionet e trashëgimisë kulturore, udhërrëfyesi turistik duhet të jetë i shoqëruar nga specialisti përgjegjës për pritjen dhe shoqërimin e vizitave.

4. Mënyra e organizimit të vizitave me udhërrëfyes, në institucionet e trashëgimisë kulturore, miratohet me urdhër të përbashkët të ministrit përgjegjës për turizmin dhe ministrit përgjegjës për trashëgiminë kulturore.

Neni 17

Marrëdhënia me operatorët turistikë

1. Nëse udhërrëfyesi vepron në bazë të një itinerari të përcaktuar nga një operator turistik, ai duhet ta ndjekë këtë itinerar dhe të veprojë në përputhje me oraret, ritmin dhe përmbajtjen e programit të paracaktuar në të.

2. Udhërrëfyesi mund ta ndryshojë itinerarin vetëm në rrethana të jashtëzakonshme, duke njoftuar për këtë ndryshim dhe për arsyet e tij operatorin turistik dhe turistët.

3. Udhërrëfyesi, gjatë gjithë kohës së ushtrimit të veprimtarisë së tij, detyrohet të mbajë me vete dokumentacionin që evidenton certifikimin si udhërrëfyesi turistik dhe marrëdhënien kontraktuale të udhërrëfyesit me operatorin turistik ose agjencinë turistike.

Neni 18

Udhërrëfyesi i vetëpunësuar

1. Në rastin kur udhërrëfyesi ushtron veprimtarinë e tij si i vetëpunësuar, jo në bazë të një marrëveshjeje me një operator turistik ose agjenci turistike, ai nuk mund të veprojë si organizator i udhëtimit turistik pa përmbushur të gjitha detyrimet e parashikuara në ligjin nr. 93/2015, lidhur me ushtrimin e veprimtarisë së operatorit turistik.

2. Udhërrëfyesi që ushtron veprimtarinë e tij si i vetëpunësuar duhet të jetë i regjistruar si person i tatueshëm pranë organeve përkatëse dhe detyrohet të nënshkruajë dhe të mbajë me vete kontratën e shërbimit me grupin e organizuar të turistëve ose individët e veçantë, për ofrimin e shërbimeve. Kontrata e shërbimit duhet të përmbajë këto të dhëna bazë:

a) identifikimin e udhërrëfyesit, numrin unik të identifikimit të subjektit dhe të dhënat e certifikatës së tij;

b) destinacionin, datat e nisjes dhe të kthimit, itinerarin e udhëtimit;

c) çdo detaj tjetër të nevojshëm, sipas natyrës së udhëtimit ose ekskursionit, për të garantuar sigurinë e turistit, të tilla si, por pa u kufizuar me, nivelin e vështirësisë, pajisjet e detyrueshme, gjendjen fizike të turistëve, moshën minimale të tyre;

ç) mjetin e transportit, nëse aplikohet;

d) gjuhën në të cilën do të ofrohen shërbimet;

dh) çmimin dhe mënyrën e pagesës;

e) numrin maksimal të personave që do të marrin pjesë në udhëtim dhe kushtet e aplikueshme, në rast të ndryshimeve të kërkuara nga ana e klientit;

ë) rastet në të cilat mund të ketë ndryshime të itinerarit, të rënë dakord ndërmjet palëve;

f) të drejtat dhe detyrimet e palëve;

g) përgjegjësitë që dalin nga mospërmbushja e detyrimeve në dëm të klientit.

Neni 19

Marrëdhëniet ndërmjet udhërrëfyesve

1. Udhërrëfyesit bashkëpunojnë me njëri-tjetrin në mënyrë profesionale e me respekt dhe përpiqen të kultivojnë një marrëdhënie pozitive me të gjithë profesionistët e tjerë të përfshirë në një veprimtari turistike, me synimin për të promovuar trashëgiminë kulturore, historike dhe mjedisore të Shqipërisë.

2. Udhërrëfyesi turistik detyrohet të respektojë kërkimin e kryer dhe pronësinë intelektuale,

materialet me të drejtë autori të udhërrëfyesve të tjerë, duke mos e regjistruar ose cituar pa autorizimin e autorit.