VENDIM
Nr. 709, datë 12.10.2016

PËR MIRATIMIN E RREGULLORES "PËR KËRKESAT DHE KRITERET PËR USHTRIMIN E VEPRIMTARISË SË AGJENCISË SË UDHËTIMIT"

(Ndryshuar me VKM nr. 214, datë 9.4.2025)

(i përditësuar)

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 3, të nenit 48, 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 rregullores "Për kërkesat dhe kriteret për ushtrimin e veprimtarisë së agjencisë së udhëtimit", sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.
2. Ngarkohen *Ministria e Turizmit dhe Mjedisit* dhe *Struktura përgjegjëse për inspektimin në fushën e turizmit* për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

RREGULLORE
PËR KËRKESAT DHE KRITERET PËR USHTRIMIN E VEPRIMTARISË SË AGJENCISË SË UDHËTIMIT

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1
Objekti

Në këtë rregullore përcaktohen kërkesat dhe kriteret, të cilave u nënshtrohen të gjithë personat fizikë a juridikë, sipërmarrjet që ushtrojnë veprimtarinë nëpërmjet platformave elektronike, që licencohen për ushtrimin e veprimtarisë si agjenci udhëtimi, në territorin e Republikës së Shqipërisë.

Neni 2
Kërkesat dhe kriteret për ushtrimin e veprimtarisë, si agjenci udhëtimi

(Ndryshuar fjalia hyrëse dhe togfjalësh në pikën 12 me VKM nr. 214, datë 9.4.2025)

Personi fizik ose juridik, që ushtron veprimtarinë si agjenci udhëtimi, përveç kritereve të përcaktuara në pikën 2, të nenit 48, të ligjit nr. 93/2015, zbaton edhe kërkesat dhe kriteret e mëposhtme:

1. Ambienti i ushtrimit të veprimtarisë nuk mund të jetë më pak se 10 m^2 dhe duhet të jetë i pajisur me pajisje të përshtatshme pune, përfshirë tavolinë pune, karrige, pajisje informatike, duhet të ketë akses në internet, akses në rrjetin telefonik etj.
2. Subjekti, që ushtron veprimtarinë, si agjenci udhëtimi, duhet të ketë jo më pak se dy të punësuar.
3. Nëse në mjedisin e punës punojnë më shumë se dy punonjës, sipërfaqja minimale e detyrueshme duhet të jetë të paktën 4 m^2 mbi sipërfaqen minimale të përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, për çdo punonjës shtesë.
4. Në një vend të dukshëm në pjesën e jashtme të mjedisit të punës, ku ushtron veprimtarinë, duhet të vendosë një tabelë me emrin e subjektit dhe adresën e tij.
5. Në hyrje të mjedisit të punës, ku ushtron veprimtarinë, duhet të vendosë një tabelë me orarin e punës.

6. Në një vend të dukshëm në brendësi të mjedisit të punës, ku ushtron veprimtarinë, të vendosë licencën e miratuar nga struktura përgjegjëse.

7. Subjekti është i detyruar të afishojë në një vend të dukshëm dhe të informojë klientin në lidhje me kushtet, përmbajtjen dhe çmimin për çdo shërbim individual.

8. Për shërbimin që ndërmjetëson, agjencia e udhëtimit siguron nënshkrimin e një kontrate midis klientit, ofruesit të shërbimit që ushtron aktivitetin sipas legjislacionit në fuqi dhe/ose agjencisë së udhëtimit, kontratë e cila ruhet nga palët nënshkruese dhe duhet të dokumentojë organizimin e shërbimit.

9. Çdo paketë udhëtimi, e përgatitur nga operatori turistik, kur shitet te klienti fundor nëpërmjet agjencisë së udhëtimit, në mënyrë të drejtpërdrejtë në mjedisin e punës ose nëpërmjet komunikimit elektronik, shoqërohet me kontratën e lidhur mes klientit, operatorit turistik dhe/ose agjencisë së udhëtimit sipas legjislacionit në fuqi, e nënshkruar nga palët në formën e printuar ose sipas parashikimeve të ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, "Për nënshkrimin elektronik".

10. Agjencia e udhëtimit mbron të dhënat personale të administruara prej saj në përputhje me ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", përfshirë identitetin, adresën, vendin, kohën e udhëtimit, qëndrimin dhe çmimin dhe nuk i përhap të dhënat te palë të treta, pa pëlqimin paraprak të shprehur të klientit, me përjashtim të rasteve kur detyrohet nga ligji ta japë këtë informacion tek organet përkatëse shtetërore.

11. Të sigurojë një mënyrë të përshtatshme për depozitimin e ankesave nga klientët, përfshirë, por pa u kufizuar, një libër ankesash në mjedisin e punës, adresë elektronike për pritjen e ankesave etj. dhe, brenda 3 (tri) ditësh nga data e depozitimit të ankesës, të japë një përgjigje me shkrim.

12. Në përfundim të afatit 3-ditor për shqyrtimin e ankesës nga operatori turistik, parashikuar në pikën 11, të nenit 2, të rregullores, klienti mund të paraqesë ankesë pranë strukturës përgjegjëse për inspektimin në fushën e turizmit.

Neni 3

Përfaqësimi i agjencisë së udhëtimit

1. Agjencia e udhëtimit përfaqësohet gjatë ushtrimit të veprimtarisë nga përfaqësuesi ligjor (administratori).

2. Një agjenci udhëtimi, për të ushtruar veprimtarinë e saj, mund të punësojë një drejtues teknik.

3. Drejtuesi teknik nuk mund të punojë në më shumë se një agjenci udhëtimi në cilësinë e drejtuesit teknik.

4. Përfaqësuesi ligjor ose drejtuesi teknik, për nevoja të ushtrimit të veprimtarisë së tij, duhet të vërtetojë se zotëron një gjuhë të huaj, nëpërmjet një dëshmie, certifikate, diplome ose një dokumenti të ngjashëm me to, lëshuar nga subjekti i certifikuar nga ministria përgjegjëse për arsimin për organizimin e testimeve ndërkombëtare, në nivelin B1, ose nga institucioni i arsimit të lartë publik ose privat, që është miratuar nga ministria përgjegjëse për arsimin për të ofruar programe të akredituara të gjuhëve të huaja, me vlerësim mbi/edhe notën 6 (gjashtë).

5. Përfaqësuesi ligjor dhe drejtuesi teknik, në çdo rast, janë përgjegjës për zbatimin e dispozitave të kësaj rregulloreje.

Neni 4

Rregullat e sjelljes lidhur me sistemin e rezervimit

Sistemi i rezervimit (CRS) është një sistem kompjuterik, që përmban informacion në lidhje me oraret, vendet e lira dhe çmimet të më shumë se një shoqërie fluturimi, me ose pa lehtësira për të bërë rezervime ose për të blerë bileta fluturimi, në masën që këto shërbime iu vihen në dispozicion klientëve nga shoqëritë e fluturimit.

1. Agjencia e udhëtimit nuk mund të vendosë kushte të padrejta dhe/ose të pajustifikueshme për

çdo kontratë që lidh me një shoqëri fluturimi /klient ose të kërkojë pranimin e kushteve shtesë që, nga natyra apo përdorimi tregtar, nuk përfshihen në detyrimet që burojnë nga pjesëmarrja e tij në sistemin e kompjuterizuar të rezervimit.

2. Agjencia e udhëtimit nuk mund ta ndalojë shoqërinë e fluturimit që të jetë pjesë e sistemeve të tjera të rezervimit ose të pranojë rezervime nëpërmjet sistemit *on-line* apo thirrjeve telefonike që vijnë në qendrat e tyre.

3. Agjencia e udhëtimit nuk duhet të krijojë favore për ndonjërën nga shoqëritë e fluturimit, që është pjesë e sistemit të saj të rezervimit, të cilat lidhen me paketa të caktuara udhëtimi.

4. Agjencia e udhëtimit duhet të sigurojë reklamimin e çdo ndërveprimi individual me pjesëmarrësit në sistemin e saj të rezervimit, duke përfshirë të dhënat e shoqërive të fluturimit, në mënyrë të qartë, të plotë dhe jodiskriminuese.