

Konsumator Transparenca
Konkurrencë e ndershme Publicitetet
Përgjegjësia e organizatorit Zbatimi i legjislacionit
Kontrata e sigurimit Informacioni parakontraktor

Paketat e Udhëtimit

ÇMIM

SHITËS

ANULIM

KONTRATË

ORGANIZATOR

Heqje dorë nga kontrata e
paketës së udhëtimit

Agjenci udhëtimi

Sigurim

Legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit

Shpjegues për paketat e udhëtimit



Legjislacioni për Mbrojtjen e Konsumatorit

Shpjegues për paketat e udhëtimit

Mars 2015

Publikuar nga

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Projekti i GIZ: Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së

Rr. Ismail Qemali, Nr 3, Kati II,

Tiranë, Shqipëri

T +355 42273424

Mars 2015

Autor

Prof.Asoc.Dr. Nada Dollani

Përgatiti për botim

Zhenihen Zana

Ky shpjegues është mundësuar me mbështetjen e Qeverisë Gjermane. Përmbajtja e këtij shpjeguesi është përgjegjësi e vetme e projektit të GIZ “Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së” dhe në asnjë mënyrë nuk mund të interpretohet si opinion i Qeverisë Gjermane.

Shënim

Ky shpjegues është përgatitur për t'ju ardhur në ndihmë agjencive të udhëtimit që operojnë në Shqipëri dhe konsumatorëve, me qëllim që të dyja palët të mund të kuptojnë më mirë të drejtat dhe detyrimet përkatëse që lidhen me paketat e udhëtimit, e në mënyrë të veçantë të kuptojnë rëndësinë që ka çdo element i këtyre të drejtave dhe detyrimeve, për një marrëdhënie të balancuar e për rrjedhojë, për një konsumator më të mbrojtur.

Përmbajtja e lëndës

I.	Hyrje	7
1.1	Kuadri ligjor dhe institucional	7
II.	Koncepte bazë	8
2.1	Kuptimi i kontratës së paketës së udhëtimit	8
2.2	Palët në kontratën e paketës së udhëtimit	9
III.	Të drejtat dhe detyrimet parakontraktore dhe paskontraktore të organizatorit	10
3.1	Detyrimet para kontraktore të organizatorit	10
3.2	Të drejtat dhe detyrimet pas kontraktore të organizatorit	12
IV.	Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit	13
V.	Përgjegjësia e organizatorit për mospërmbushjen e detyrimeve kontraktore	15
VI.	Informacione të mëtejshme	17
Shtojca		19
Shtojca 1:	Model kontrate për paketat e udhëtimit	21
Shtojca 2:	Model për informacionin para kontraktor që duhet të jepet nga organizatori	31

I. Hyrje

Fenomeni i paketave turistike është rritur brenda zhvillimit socio-ekonomik të Shqipërisë qysh prej nënshkrimit të Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit¹ (MSA) në vitin 2006 dhe veçanërisht me liberalizimin e vizave në vitin 2010.² Mbrojtja e konsumatorit është ndër politikat më të rëndësishme të Bashkimit Europian dhe Shqipëria, me nënshkrimin e MSA është angazhuar t'i japë konsumatorit shqiptar të njëjtat të drejta dhe mbrojtje si konsumatorit europian.

Industria e turizmit ka pësuar një rritje të vazhdueshme dhe turizmi nuk konsiderohet më një luks, por si një fenomen në masë. Për këtë arsye, kjo fushë kërkon një vëmendje të veçantë nga strukturat shtetërore që të sigurojnë zbatimin në praktikë të kërkesave ligjore që çojnë drejt mbrojtjes në rritje të konsumatorit. Pavarësisht se deri më sot kemi një numër të limituar ankesash pranë Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) përsa i takon praktikave tregtare në paketat turistike, duket që shqetësimet kryesore lidhen me mungesën e transparencës në informacionin e treguar në broshura apo në informacionin parakontraktor, mungesën e kontratës me shkrim pas akordit të palëve, përgjegjësinë e organizatoreve/shitësve si dhe sigurimin në rastet e falimentimit.

1.1 Kuadri ligjor dhe institucional

Rregullimi ligjor për paketat turistike në Shqipëri përfshin Ligjin nr 9902, dt. 14.04.2008 ‘Për mbrojtjen e Konsumatorëve’ (ligj 9902/2008)³ i ndryshuar i cili ka parashikuar për herë të parë kontratat mbi paketat turistike në dy nene të cilat përcaktojnë nocionet e përgjithshme mbi paketat e udhëtimit si dhe rregullon kërkesat e informacionit parakontraktor. Rregullimet e mëtejshme mbi paketat turistike u parashikuan më vonë nga Vendimi i Këshillit të Ministrave, nr.65, datë 21.1.2009 (VKM 65/2009),⁴ i cili përmban dispozita të detajuara mbi paketat turistike të modeluara sipas Direktivës, duke shfrytëzuar edhe kërkesën e harmonizimit minimal. Ky kuadër ligjor në disa raste parashikon një mbrojtje më të gjerë për konsumatorin shqiptar krahasuar me mbrojtjen që jep Direktiva.⁵

1 Ratifikuar me ligjin nr. 9590 datë 27.7.2006, F.Z. Nr. 87/06

2 Rezolutë Nr.2, datë 11.03.2010, F.Z. Nr.21/2010.

3 Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” F.Z. Nr. 61/2008, ndryshuar me ligjin nr. 10444 datë 14.7.2011, F.Z. Nr. 103/2011 dhe ligjin nr. 15/2013 datë 14.02.2013, F.Z. Nr. 29/2013.

4 F.Z. Nr. 8/2009

5 Shih për transpozimin e direktivës në vendet e BE Schulte-Nölke, Hans, Christian Twigg-Flesner, and Martin Ebers. “EC consumer law compendium.” Sellier, München (2008).

Qëllimi i ligjit dhe aktit nënligjor ashtu sikurse edhe direktiva është të garantojë një mbrojtje të konsumatorit duke i mundësuar atij marrjen e një vendimi të mirëinformuar në favor të interesave të veta ekonomike. Po kështu parashikimet ligjore ndihmojnë konsumatorin në lehtësinë e krahasimit të produktit në treg.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve është një nga strukturat administrative të parashikuara me Ligjin Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, i cili është i ngarkuar posaçërisht me shqyrtimin e shkeljeve dhe marrjen e masave për zbatimin e dispozitave të këtij ligji, si dhe të akteve nënligjore në zbatim të tij.

Nën këndvështrimin e një klasifikimi formal të çështjeve të rregulluara nga VKM 65/2009, do i shihnim paketat e udhëtimit sipas kategorizimit të trajtuar më poshtë.

II. Koncepte bazë

2.1 Kuptimi i kontratës së paketës së udhëtimit

Përkuftizimi i kontratës së paketës së udhëtimit jepet nga pika 2, gërma (ç) e VKM 65/2009, ku përcaktohet se **kontrata e paketës së udhëtimit** është marrëveshja e lidhur ndërmjet konsumatorit dhe organizatorit dhe/ose shitësit, në të cilën konsumatori detyrohet të paguajë një çmim të caktuar gjithëpërfshirës përkundrejt paketës turistike të ofruar nga pala organizuese.⁶

Paketa turistike konsiston në shërbimin e ofruar ku sigurohet një kombinim i parapërgatitur i jo më pak se dy nga llojet e mëposhtme të shërbimeve: transporti; strehimi; shërbime të tjera turistike, që nuk lidhen drejtpërsëdrejti me transportin ose strehimin dhe që përbëjnë pjesë të konsiderueshme të paketës; si dhe që mbulojnë një periudhë kohore prej jo më pak se 24 orë ose që përfshijnë strehimin, të paktën për një natë.⁷ Sipas interpretimeve të bëra nga Gjykata e Drejtësisë së Bashkimit Europian, termi paketë përfshin edhe pushimet që organizon një agjent udhëtimi sipas kërkesave dhe specifikimeve të një konsumatori apo një grupi konsumatorësh.⁸ Po ashtu nocioni ‘kombinim i parapërgatitur’ përfshin kombinimet e shërbimeve turistike në momentin e lidhjes së kontratës ndërmjet agjencisë së udhëtimit dhe konsumatorit.⁹

6 Neni 47 i ligjit 9902/2008 dhe pika 7 VKM 65/2009.

7 Neni 47 i ligjit 9902/2008.

8 ECJ Judgement of 30 April 2002, C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA v Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, and Club Med Viagens Lda, [2002] ECR I-04051, § 16. Shih edhe pikën 9/f të VKM 65/2009.

9 Ibid., C-400/00, Club-Tour, § 20.

Forma e kontratës duhet të jetë gjithmonë me shkrim.¹⁰ Kjo formë nuk kërko-
het për efekte vlefshmërie, por për efekte informimi të konsumatorit. Mungesa e
formës nuk shkakton pavlefshmëri të kontratës.¹¹

Në përmbajtje të saj kontrata e paketave turistike duhet të ketë një seri elementësh të
përcaktuar nga VKM 65/2009, për të cilat konsumatori duhet të informohet përpara
lidhjes së kontratës. Mungesa e formës së shkruar nuk e shkarkon organizatorin nga
përgjegjësia për përmbushjen e detyrimeve kontraktore në përputhje me parashikimet
e vetë VKM 65/2009. Legjislacioni ka për qëllim të vendosë një ekuilibër të pranue-
shëm ndërmjet të drejtave dhe detyrimeve të palëve në kontratë, e për këtë arsye është
edhe në interes të organizatorit ose/dhe shitësit të paraqesin parashikimet e kërkuara
nga ligji në një kontratë me shkrim, përndryshe ata do të mbajnë përgjegjësi për shkak
se dipozitat ligjore do të zbatohen drejtpërdrejt në marrëdhënien kontraktore.

Për efekt informimi të konsumatorit dhe për të orientuar dhe ndihmuar agjencitë
e udhëtimit në Shtojcën 1 paraqitet një format kontrate standard për paketat e
udhëtimit.

2.2 Palët në kontratën e paketës së udhëtimit

Nisur nga përkufizimi i kontratës së paketës së udhëtimit, sikurse në çdo kontratë
tjetër, kemi **dy palë**.

Nga **njëra anë qëndron konsumatori**, i cili është personi, që 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.¹² Vihet
re se përkufizimi i nocionit ‘konsumator’ në kontratën e paketës së udhëtimit,
është mjaft i gjerë krahasuar me përkufizimin që jepet nga ligji për mbrojtjen e
konsumatorëve.¹³

Nga **ana tjetër qëndron, organizatori dhe shitësi**. Organizatori përkufizohet si
tregtari, i cili organizon paketat e udhëtimit dhe i shet ose i ofron ato për shitje,

10 Pika 8 VKM 65/2009.

11 Krahaso: Ersida Teliti. Kontratat Konsumatore (kredia konsumatore dhe kontrata e paketave të udhëtimit), Disertacion për mbrojtjes e gradës Doktor, Tiranë 2013, f. 164-5.

12 Pika 2, gërma (c) e VKM 65/2009.

13 Neni 3, pika 6 e ligjit 9902/2008 përcakton se “Konsumator” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit.

drejtpërdrejt a nëpërmjet një shitësi me pakicë.¹⁴ Ndërsa “Shitës me pakicë” ose thjesht shitësi, është tregtari, i cili shet ose ofron për shitje paketa udhëtimesh, të përgatitura nga organizatori.¹⁵ Organizatori definohet ndryshe edhe si ‘operator turistik’, ndërsa shitësi si ‘agent udhëtimi’, ose të dyja këto palë përcaktohen edhe si ‘sipërmarrje turistike’ nga ligji për turizmin¹⁶

Të drejtat dhe detyrimet e palëve në një marrëdhënie kontraktore janë reciproke, çka konsiderohet si detyrim për njërën palë është një drejtë për palën tjetër. Më poshtë pasqyrohen dhe klasifikohen disa nga drejtat dhe detyrimet më karakteristike për secilën palë në kontratën e paketave të udhëtimit.

III. Të drejtat dhe detyrimet parakontraktore dhe paskontraktore të organizatorit

3.1 Detyrimet para kontraktore të organizatorit

Detyrimet për dhënien e informacionit parakontraktor i përkasin si organizatorit ashtu edhe shitësit. Përgjegjësia e të dy palëve apo secilës palë në kontratë është një përgjegjësi solidare.¹⁷ Në këtë shpjegues, referimi tek organizatori nënkupton edhe shitësin.

Ofruesi i shërbimit ka detyrimin t’i garantojë konsumatorit çdo informacion të nevojshëm në lidhje me shërbimin e paketës së udhëtimit dhe çmimin përkatës, si dhe mbi çdo kusht tjetër të kontratës së paketës së udhëtimit.¹⁸

Në rastet kur ofruesi 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, çmimi i paketës, shumat ose përqindja e çmimit, që duhet paguar në formën e paradhënies dhe kalendari për pagesën e shumës së mbetur; destinacioni dhe itinerari; mjetet dhe kategoritë e transportit që do të përdoren; tipi i strehimit, vendndodhja dhe kategoria dhe klasifikimi turistik, miratimi sipas rregullave të vendit mikpritës; plani i vakteve të ngrënies; kërkesat për pasaportat dhe vizat; data e fillimit dhe e mbarimit të udhëtimit; afati i fundit për informimin e konsumatorit, në rast anulimi të paketës së udhëtimit, nëse për

14 Pika 2, gërma (a) e VKM 65/2009.

15 Pika 2, gërma (a) e VKM 65/2009

16 Shih ligjin nr. Nr .9734, datë 14.5.2007, ‘Për turizmin’, neni 4, pika 2, 14 dhe 24.

17 Detyrimet solidare rregullohen sipas nenit 423 e vijues të Kodit Civil.

18 Neni 47, pika 1 e ligjit 9902/2008.

zhvillimin e paketës së këtij udhëtimi kërkohej një numër minimal pjesëmarrësish; të dhënat të përgjithshme për formalitetet shëndetësore, të kërkuara për udhëtimin dhe qëndrimin; si dhe emri i shoqërisë së sigurimit, me të cilën organizatori ka lidhur një kontratë sigurimi.¹⁹ Një format standart në lidhje me informacionin parakontraktor që duhet të ofrojë organizatori jepet në Shtojcën 2.

Në rast të kundërt, ky informacion i hollësishëm duhet të jepet me gojë, gjatë bisedimeve parakontraktore me konsumatorin. Megjithatë, përpara lidhjes së kontratës, ofruesi i shërbimit duhet të njoftojë konsumatorin, me shkrim, për të gjitha kushtet e kontratës, si dhe t'i japë atij një kopje të këtyre kushteve, përveç rasteve të rezervimit në çastin e fundit.²⁰ Qëllimi i këtyre detyrimeve të palës organizatore dhe/ose shitëse, është që konsumatori të formojë një vullnet të informuar, të lirë dhe të pavesuar duke garantuar kështu efektivisht barazinë kontraktore mes palëve dhe duke shmangur asimetrinë e informacionit që ekziston mes tyre. Pasojat e mungesës së informacionit parakontraktor, në varësi të rrethanave, mund të çojnë deri në anulimin e kontratës. Për përcaktimin e këtyre pasojave, për shkak se ato nuk janë të përcaktuara në VKM 65/2009, do të gjejmë zbatim parashikimet e përgjithshme në ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve, si p.sh sipas rastit zbatimi i rregullimeve mbi praktikën e padrejta tregtare dhe mbi kushtet e padrejta në kontrata. Në varësi të rrethanave, për zgjidhjen e konfliktit konkret, mund dhe duhet të gjejmë zbatim përcaktimet e përgjithshme të Kodit Civil lidhur me veset e vullnetit, në rastet kur mungesa e informacionit do të kualifikohet si gabim apo mashtrim.

Gjithashtu, organizatori ka detyrimin veçanërisht që përpara lidhjes së kontratës t'i sigurojë 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, si dhe informacion për formalitetet shëndetësore, për udhëtimin dhe qëndrimin.²¹ Informacioni i paraqitur në broshurë ose në fletëpalosje apo i dhënë me shkrim është i detyrueshëm për organizatorin dhe formon pjesë të kontratës, përveç rasteve kur parashikohet shprehimisht se ky informacion mund të ndryshohet në mënyrë të njëanshme, ose kur ndryshimet janë bërë më vonë sipas një marrëveshje ndërmjet palëve në kontratë.²²

19 Shih neni 47, pika 2 e ligjit 9902/2008 dhe pika 3 e VKM 65/2009.

20 Pika 5 dhe 6 e VKM 65/2009.

21 Pika 12 e VKM 65/2009.

22 Pika 4 VKM 65/2009.

3.2 Të drejtat dhe detyrimet pas kontraktore të organizatorit

Detyrimi i organizatorit për të dhënë informacion shtrihet edhe pas lidhjes së kontratës. Jo më vonë se 7 ditë përpara fillimit të udhëtimit, organizatori detyrohet të japë me shkrim ose me një formë tjetër të qëndrueshme, informacionin mbi 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; 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; kontratën e sigurimit, të lidhur ndërmjet organizatorit dhe shoqërisë së sigurimit, në përmbushje të kontratës së paketës së udhëtimit, në raste rreziku apo falimentimi; 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; 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.²³ Kur afati kohor midis lidhjes së kontratës dhe fillimit të udhëtimit është më i shkurtër se 7 ditë, atëherë informacioni i mësipërm duhet të jepet në çastin e lidhjes së kontratës.²⁴ Informacioni i sipërpërmendur jepet në gjuhën shqipe në mënyrë të qartë e të kuptueshme dhe nuk duhet të jetë ç'orientues.²⁵

Organizatori dhe/ose shitësi kanë detyrimin të mos e ndryshojnë çmimin e përcaktuar në kontratën e paketës së udhëtimit gjatë 20 ditëve përpara datës së nisjes së udhëtimit. Megjithatë, ata kanë të drejtë, nëse e kanë parashikuar në kontratë, ta ndryshojnë çmimin deri 20 ditë përpara nisjes vetëm në rastet kur ndryshojnë: kostot e transportit përfshirë koston e lëndëve djegëse; 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); kursi i këmbimit, të përdorur në kontratën e paketës së udhëtimit, në periudhën ndërmjet lidhjes së kontratës dhe datës së nisjes.²⁶ Në çdo rast rritja e çmimit duhet të argumentohet

23 Pika 13 VKM 65/2009.

24 Pika 14 VKM 65/2009.

25 Neni 47/1 i ligjit 9902/2008; si dhe pika 3, pika15 VKM 65/2009.

26 Pika 16 VKM 65/2009.

ekonomikisht dhe të jetë proporcionale me rritjen që pësojnë kostot.²⁷ Pavarësisht se VKM 65/2009 parashikon vetëm rritjen, për analogji një argumentim i tillë vlen edhe për uljen e çmimit. Direktiva 90/314 shprehet për rishikimin e çmimit, pra për uljen ose rritjen e tij.²⁸

Në raste të caktuara, kur ndihet i detyruar nga rrethanat, organizatori ka të drejtën e ndryshimit të kushteve thelbësore të kontratës, por përkundrejt detyrimit që të njoftojë sa më shpejt konsumatorin dhe t'i lejojë atij mundësi zgjedhjeje. Kjo dispozitë ka për qëllim që të mos vendosë në pozita tejet të vështira organizatorin atëherë kur ndodhemi përpara rrethanave të cilat kanë ndryshuar aq shumë dhe aq substancialisht sa e bëjnë tejet të vështirë, të pakuptimtë dhe thuajse të pamundur përmbushjen e detyrimit nga organizatori. Ose mund të lejojnë përmbushjen me një kosto aq të lartë, sa humbet kuptimi i vetë aktivitetit ekonomik të kryer nga organizatori.

Rrethana të tilla çenojnë dhe rrëzojnë vetë shkakun e lidhjes së kontratës, kështu që legjislatori me të drejtë i njeh organizatorit një rrugëdalje nga situatat tejet të vështira ekonomike për të cilat risku nuk mund të mbahet vetëm nga organizatori, por do të shpërndahet mes të dyja palëve kontraktore.

IV. Të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit

Përveç të drejtave të konsumatorit që u korrespondojnë detyrimeve për informim nga ana e organizatorit, konsumatorit i njihet e drejta që në rast të ndryshimeve të kushteve thelbësore të kontratës,²⁹ të heqë dorë nga kontrata pa penalitet ose të pranojë një shtojcë kontrate ku pasqyrohen ndryshimet dhe ndikimi i tyre në çmim.³⁰ Në rastet kur ushtron një nga këto të drejta, konsumatori ka detyrimin të njoftojë organizatorin brenda 3 ditëve nga marrja dijeni e ndryshimeve, por jo më vonë se data e nisjes së udhëtimit.³¹

Në rast se konsumatori vendos të heqë dorë nga kontrata për shkak se ndryshojnë kushtet thelbësore të saj ose sepse organizatori anulon paketën e udhëtimit, atëherë ai ka të drejtë të zgjedhë: ose një paketë zëvendësuese, ekuivalente ose të një cilësie më të lartë, kur organizatori a shitësi janë në gjendje t'ia ofrojnë; ose një pakete udhëtimi

27 Pika 19 VKM 65/2009.

28 Pika 4 (a) e Direktivës 90/314.

29 Sipas pikës 20 VKM 65/2009, ndryshim thelbësor konsiderohet cdo rritje në çmim me një vlerë më të madhe se 5%.

30 Pika 19/ (a) (b) VKM 65/2009.

31 Pika 21 VKM 65/2009.

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; ose kthimin e të gjithë shumës së paguar nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit, brenda 7 ditëve nga data që organizatori vihet në dijeni për heqjen dorë.³² Në këtë rast konsumatori ka të drejtë të kërkojë kompensim për dëmet materiale apo jomateriale nga shitësi apo organizatori për mospërmbushje të kontratës, përveç rasteve kur anulimi i kontratës nga organizatori është bërë për shkak se nuk arrihet të formohet grupi me numrin minimal të pjesëmarrësve; ose në rastet kur anulimi i udhëtimit vjen si rrjedhojë e një force madhore.³³ Forca madhore është një rrethanë e cila nuk varet nga vullneti i palëve. Në këto raste, rrethana që përcaktohet si forcë madhore është e aftë të shkëpusë lidhjen shkakësore midis veprimeve të organizatorit dhe mospërmbushjes së detyrimit të tij. Për këtë arsye organizatori nuk mund të mbajë përgjegjësi dhe as të detyrohet të kompensojë konsumatorin. Nuk përbën forcë madhore rasti i prenotimeve mbi kapacitet.³⁴

Konsumatori në kontratën e paketës së udhëtimit, ka gjithashtu të drejtën të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij te një palë e tretë, që i përmbush kushtet e parashikuara në paketën përkatëse të udhëtimit. Në raste të tilla, konsumatori detyrohet të njoftojë organizatorin brenda afatit të përcaktuar në kontratë. Po ashtu, konsumatori dhe personi i tretë janë solidarisht përgjegjës për pagimin e çmimit të paketës së udhëtimit, si dhe për çdo kosto shtesë që mund të vijë nga transferimi.³⁵ Në rastin kur në kontratë nuk ka një afat të përcaktuar, atëherë konsumatori ka të drejtë që në një kohë të arsyeshme para nisjes së udhëtimit të kryejë këtë transferim, pasi organizatori nuk mund të shkarkohet nga përgjegjësia me justifikimin se një afat i tillë nuk ishte përcaktuar në kontratë.³⁶ Parashikimet ligjore mbi kontratat e paketave të udhëtimit janë urdhëruese e për rrjedhojë të detyrueshme për zbatim. Të drejtat e parashikuara nga ligji janë drejtpërdrejt të zbatueshme mbi konsumatorin, pavarësisht se ato nuk janë parashikuar në kontratë apo se një kontratë e shkruar nuk ekziston.

Konsumatori ka edhe të drejtën e heqjes dorë nga kontrata në rast se organizatori nuk i siguron atij kontratën e vlefshme të sigurimit për mbulimin e përgjegjësive kontraktore. E drejta e heqjes dorë njoftohet me shkrim para nisjes.³⁷

32 Pika 22 VKM 65/2009.

33 Pika 23 VKM 65/2009.

34 Pika 24 VKM 65/2009.

35 Pika 25, 26 VKM 65/2009.

36 Pika 10 VKM 65/2009.

37 Pika 41, 42 VKM 65/2009.

Konsumatori ka gjithashtu detyrimin të njoftojë 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.³⁸

V. Përgjegjësia e organizatorit për mospërbushjen e detyrimeve kontraktore

Organizatori dhe shitësi janë solidarisht përgjegjës për çdo dëm ndaj konsumatorit të shkaktuar nga mospërbushja e plotë apo e pjesshme e detyrimeve kontraktore. Ata shkarkohen nga kjo përgjegjësi vetëm në rast se dëmi vjen për shkaqe që lidhen me vetë konsumatorin; për shkak të veprimeve, të një pale të tretë, që nuk ka lidhje me ofrimin e shërbimeve të kontraktuara, të cilat janë të paparashikuara ose të pashmangshme; ose për shkak të 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 të parandalonin.³⁹ Në dy rastet e fundit organizatori detyrohet të japë ndihmën e menjëhershme konsumatorit në vështirësi.⁴⁰ Ashtu sikurse përcaktohet në parimet e përgjithshme të përgjegjësisë kontraktore, organizatori shkarkohet nga përgjegjësia kur nuk ka faj për dëmin e ardhur nga mospërbushjen e detyrimit. Por ndryshe nga përcaktimet e përgjithshme mbi detyrimet në Kodin Civil, organizatori mban përgjegjësi për mospërbushjen e detyrimeve nga nënkontraktorët e tij, apo furnizuesit e shërbimeve, pasi ai gjendet në një pozitë më të favorshme për të kërkuar me anë të padisë së regresit kundrejt nënkontraktorëve të tij apo furnizuesve, kompensimet përkatëse.⁴¹ Madje në rastet kur konsumatori ka ankesa të mospërbushjeve që i dallon në vend, organizatori/shitësi dhe furnizuesi janë bashkërisht përgjegjës për marrjen e masave të menjëhershme për të kënaqur konsumatorin, brenda periudhës më të shkurtër të mundshme kohore dhe të gjejnë zgjidhjen e përshtatshme.⁴²

38 Pika 27 VKM 65/2009.

39 Pika 31 VKM 65/2009.

40 Pika 32 VKM 65/2009. Ky është një detyrim i cili rrjedh nga parimi i mirëbesimit, korrektesës, ndershmërisë, bashkëpunimit dhe solidaritetit mes palëve në të drejtën e kontratave.

41 Pika 29, 30 VKM 65/2009.

42 Pika 28 VKM 65/2009.

Gjithashtu organizatori ka përgjegjësinë, që në rast se pas nisjes së udhëtimit, 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. Nëse organizatori në rastet e mësipërme nuk merr masat e duhura për vazhdimin e paketës së udhëtimit, konsumatori mund të kërkojë kompensim për shpenzimet shtesë, që ka kryer.

Kur marrja e masave të duhura është e pamundur, ose kur këto masa, për shkak të arsyeshme, nuk janë të pranueshme nga konsumatori, organizatori detyrohet 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; si dhe të dëmshpërblejë konsumatorin për dëmet e shkaktuara.⁴³

Çdo kusht kontraktual që çliron organizatorin nga përgjegjësia është i pavleshëm, përveç rasteve kur parashikohet një kufi maksimal i përgjegjësisë për dëmet e shkaktuara, ose kufizimi i kësaj përgjegjësie rrjedh nga marrëveshje ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë.⁴⁴ Vendosja e një kufiri maksimal lejohet vetëm për dëmet e ndryshme nga ato vetjake, dmth dëmi në shëndet dhe integritetin fizik të personit nuk mund të kufizohet duke vendosur një limit maksimal.⁴⁵

Ashtu sikurse rezulton nga formulimi i dispozitave të mësipërme, për mospërmblidhjen e detyrimeve kontraktore, organizatori përgjigjet për dëmet pasurore dhe jopasurore që ka pësuar konsumatori nga prishja e pushimeve, humbja e kënaqësisë së tyre, zhgënjimi dhe impresioni negativ. Këtë interpretim e ka konfirmuar Gjykata e Drejtësisë në jurisprudencën e saj, ku ndër të tjera është shprehur se neni 5 i direktivës 90/314 duhet të interpretohet se në parim i jep të drejtë konsumatorit të kërkojë kompensim për dëmet jopasurore të shkaktuara nga mospërmblidhja e plotë apo e pjesshme e shërbimeve në paketën e udhëtimit.⁴⁶ Në çështjen C-168/00, *Simone Leitner*, Gjykata e Drejtësisë e BE, argumentoi se direktiva 90/314 në përgjithësi, dhe neni 5 i saj në veçanti kanë për qëllim të ofrojnë mbrojtje për konsumatorin, dhe në lidhje me pushimet turistike, kompensimi për

43 Pikat 37,38,39 VKM 65/2009.

44 Pika 36 VKM 65/2009.

45 Pika 35 VKM 65/2009.

46 ECJ Judgement of 12 March 2002, C-168/00, *Simone Leitner v TUI Deutschland GmbH & Co. KG.*, [2002] ECR I-02631.

dëmin jopasuror që vjen si rezultat i humbjes së kënaqësisë së pushimeve, është i një rëndësie thelbësore për konsumatorin.⁴⁷

Organizatori ka gjithashtu përgjegjësinë për të pasur 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 duhet të 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. Parashikimi i shpenzimeve që duhet të mbulohen ndihmon në përcaktimin e primeve të sigurimit nga shoqëritë e sigurimit në rastin e ofrimit të produktit të sigurimit për paketat e udhëtimit. Po kështu kufizimi i përgjegjësisë së organizatorit deri në një kufi maksimal për dëmet e shkaktuara, përveç dëmtimeve vetjake, bën të mundur që të parashikohen dëmet dhe si rezultat të realizohet përlogaritja dhe ofrimi i produktit të sigurimit për paketat turistike nga shoqëritë e sigurimit.

VI. Informacione të mëtejshme

Mbrojtja efikase e konsumatorit është e nevojshme për të siguruar funksionimin e duhur të ekonomisë së tregut. Ajo ndikon drejt për së drejti në përmirësimin e cilësisë së mallrave dhe shërbimeve të ofruara, në ruajtjen e standardeve të duhura të sigurisë dhe në përfundimin e rregullave që kontribuojnë drejt uljes të konkurrencës së pandershme.

Në përfundim, duke besuar se shpjeguesi ka qenë i thjeshtë dhe lehtësisht i kuptueshëm si për agjencitë turistike, ashtu dhe për konsumatorët, shpresojmë që ai të shërbejë si një udhëzues për zbatimin me korrektësi të legjislacionit në fushën e paketave të udhëtimit. Kjo do të rezulojë në një shërbim më cilësor të ofruar nga agjencitë e udhëtimit dhe nga ana tjetër në një konsumator më të informuar dhe më të kenaqur nga shërbimi i ofruar.

Për informacione të mëtejshme mund të kontaktoni Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorit në adresën e emailit kmk@ekonomia.gov.al ose në numrin e telefonit 042 278 109.

⁴⁷ Ibid, § 22.

Shtojca

Shtojca 1: Model kontrate për paketat e udhëtimit

* (Informuese/Orientuese).

Kushdo që synon të mbështetet në këtë model kontrate, për të hartuar një kontratë individuale apo 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 marrë përsipër të tregtojë paketat e ofruara nga organizatori]

Adresa e shitësit (agjencisë e cila nuk e organizon vetë paketën turistike por ka marrë 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 vlejnë 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 atëherë 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 kredibilitet financiar dhe krijuar besimin tek konsumatori); (x) afatin e 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. tarifatat 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 ndërkombëtar parash (Western 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 politikave 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, përvec detyrimeve të përcaktuara në nenin 47 të ligjit 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve 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.
- 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 shëndetësor 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 riatdhesimin, 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 kompenson 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 përgjegjësisë 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 paparashikuara 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 mospërbushja 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 silltet 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 mospërbushje 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. Ndhimja 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, atëherë 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.: Ndhimja 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 mospërmbushjeve 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 mospërmbushje 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)

Shtojca 2: Model për informacionin para kontraktor që duhet të jepet nga organizatori

Përpara se konsumatori/udhëtari të lidhë kontratën e paketës së udhëtimit me organizatorin/shitësin, këta të fundit duhet t'i sigurojnë konsumatorit informacionin e mëposhtëm, kur është i zbatueshëm për paketën:

1. Çmimin e plotë të paketës, përfshirë taksat dhe sipas rastit të gjitha tarifat dhe kosto të tjera dhe në rast se këto kosto nuk mund të llogariten në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, tregohet fakti se kostot shtesë janë në ngarkim të udhëtarit;
2. Shumën ose përqindjen e çmimit që duhet paguar në formën e paradhënies dhe kalendarin për pagesën e mbetur;
3. Karakteristikat kryesore të shërbimit të udhëtimit
 - 3.1. Destinacionin e udhëtimit, itinerarin dhe periudhën e qëndrimit, me data;
 - 3.2. Mjetet, karakteristikat dhe kategorinë e transportit, datat dhe oraret dhe pikat e nisjes dhe të kthimit, ose kur orari i saktë nuk është vendosur ende, orarin e përafërt të nisjes dhe kthimit, kohëzgjatjen e udhëtimit dhe vendet e ndalesave të ndërmjetme dhe të pikave lidhëse të udhëtimit;
 - 3.3. Tipin e strehimit, karakteristikat kryesore dhe kategorinë turistike të akomodimit;
 - 3.4. Planin e vakteve të ngrënies nëse sigurohen;
 - 3.5. Vizitat, eskursionet ose shërbime të tjera të përfshira në çmimin e plotë të paketës; për të cilin palët janë marrë vesh;
4. Emrin e shoqërisë së sigurimit me të cilën organizatori ka lidhur një kontratë sigurimi;
5. Afatin e fundit për informimin e konsumatorit në rast anulimi të paketës së udhëtimit, nëse për zhvillimin e saj kërkohet një numër minimal pjesëmarrësish;
6. 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.

Informacioni i mësipërm duhet të jepet në mënyrë të lexueshme, të kuptueshme dhe të saktë.

