



**Nemo Worldwide / Tirana Unit**

Rruga Pjetër Bogdani #8, Tirana, Albania

**T** +355 4 2200093 **M** +355 69 35 30830

**E** info@nemo.al **W** www.nemo.al

## **KONTRATA ME KLIENTIN**

1.1. Agjensia “Nemo Travel” e cila ushtron aktivitetin e saj ne vitin 2015 në fushën e turizmit, në baze te bashkëpunimit me operatorë te ndryshëm brenda dhe jashtë vendit e emërtuar më tej “Agjensia”, me nr. NIPT: L51922014K me adresë: Rruga “Ismail qemali”, Zona Kad. Nr: 4230, me numër telefoni: 042200093, adresë emaili: info@nemo.al, Numër emergjence telefoni: 00355693530830.

### **Përkufizime**

2.1. ‘Kontrata’ Cdo individ i konsideruar nga kodi civil si i vetedijshem ( mosha + 18 vjecare ) me rezervimin online ose prane zyres tone me adresen e lartpermendur, automatikisht ka firmosur nje marreveshje duke qene pale me agjensine per te perfituar paketen turistike ose akomodimin ne Hotel, Vile apo Krociere kundrejt pageses se percaktuar gjithepershiresë per sherbimin e rezervuar.

2.2. ‘Paketë udhëtimi’ është shërbimi që i siguron udhëtarit një kombinim të parapërgatitur të jo më pak se dy nga llojet e mëposhtme të shërbimeve: a) transporti; b) strehimi; c) 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.

2.3. ‘Akomodimi’ nenkupton sherbimin e strehimit te pakten nje nate, te ofruar nga agjensia per secilin klient ne destiancione te ndryshme ne bote ne struktura pritesë si psh Hotel, Hostel, Vile, Apartament, Krociere apo njesi te tjera te ngjashme me keto.

2.4. 'Rezervimi', porositja nga ana e klientit te një pakete turistike apo te nje akomodimi te ofruar nga ana e Agjensisë apo nga ana e nje tjetër operatori turistik, duke e zhvendosur agjensine nga organizatori i shërbimit ne nje agjent shites.

2.5. 'Afatet' jane limitet kohore qe organizatori i shërbimit vendos per rezervim, pagese, ndryshim parametrash dhe anulim te shërbimit te rezervuar duke pranuar kushtet e operatorit apo te agjentit shites. Nemo Travel nuk eshte pergjegjes per limitet kohore apo permbajtjen penaliteteve qe lidhen me afatet, pasi keto rrjedhin automatikisht nga origjina e shërbimit psh: Menaxhimi i hotelit, Pronari i viles apo dhe vete operatori organizator i shërbimit. Agjensia eshte pergjegjese para ligjit dhe klientit vetem ne rastet kur ajo nuk percjell paraprakisht ne momentint e rezervimit tek secili klient afatet dhe permbajtjen e tyre te percaktuar nga furnitori i shërbimit (operator turistik, menaxhimi i hotelit, pronar vile-apartamenti etj).

2.6. 'Penalitetet' vijne si pasoje e mospermbushjes nga ana e klientit te njerës nga kushtet baze te rezervimit qe jane: a- mosparaqitja fizike ne oraret dhe/ose datat e paracaktuara ne rezervim. b- transferimi i shërbimit nga personi i parashikuar ne rezervim ne nje person te trete jashte afateve te percaktuara ne termat dhe kushtet e rezervimit. c- ndryshimet ne parametrat e rezervimit ( numri i neteve te qendrimit, numri i personave qe marin shërbimin, data e nisjes dhe nderrimi i struktures pritesë hotel, vile etj ) jashte afateve te paracaktuara.

2.7. 'Rimbursimi' shuma e kthyer nga agjensia si rrjedhojë e mospërmbushjes së marrëveshjes per faj të saj.

2.8. 'Anullimi' eshte prishja e kontrates nga ana e njerës ose dy paleve njokohesisht. Me anulimin e rezervimit klienti nuk perfiton dot shërbimin e rezervuar dhe agjensia nuk ofron dot shërbimin e paracaktuar.

2.9. Mënyra e Rezervimit rezervimi kryhet permes faqes tonë të internetit [www.amaratravel.al](http://www.amaratravel.al), ose nga agjentet e agjensise duke u paraqitur personalisht në zyrën tone. Cdo rezervim quhet i perfunduar me sukses vetem pasi klienti konfirmon dhe pranon kushtet dhe termat e rezervimit. kushtet dhe termat jane te ndryshme dhe te personalizuara per secilin shërbim, udhetim turistik, hotel apo transport.

2.10. Statusi i rezervimit. Cdo rezervim online ne [www.Nemo.al](http://www.Nemo.al) eshte ne satusin 'ne kerkese' ky rezervim percillet menjehere nga agjentet tane tek hoteli (nese eshte akomodim) apo tek operatori (nese eshte pakete turistike) per konfirmim disponibiliteti. Brenda 24 oreve hoteli apo operatori turistik njofton agjensine per konfirmimin ose jo te ketij rezervimi. Pas konfirmimit ose jo te rezervimit agjensia me ane te postes elektronike si dhe nepermjet komunikimit ne telefon njofton klientin per statusin e ri te rezervimit. Menjehere pasi statusi i ri i eshte komunikuar konsumatorit kontrata quhet e lidhur ose e zgjidhur (ne rastin e mos konfirmimit nga operatori organizator).

2.11. 'Rezervimet e minutes se fundit' cdo rezervim i minutes se fundit eshte i publikuar si i tille ne faqen www.Nemo.al dhe komunikohet si i tille prane zyrave tona. Keto rezervime kane karakteristika te vecanta si ne cmim ashtu edhe ne kushte dhe detyrime. Pergjithesisht behet fjale per produktin e akomodimit ne hotele gjate pikut te sezonit turistik.

2.12. 'Vendet e fundit' organizatori ka te drejte te shesi ose te ofroje vendet e fundit te nje turi apo akomodimi sipas nje procedure te vecante qofte ne cmim ashtu edhe ne kushte. Zakonisht vendet e fundit i ofrohen konsumatorit ne nje kohe shume te afert me nisjen apo fillimin e sherbimit (pakete turistike, akomodim hoteli apo pushime verore/dimerore). Ky fakt ndikon drejte perdrejte ne privimin e konsumatorit nga shume te drejta te cilat ai i ka te rezervuara me poshte per cdo sherbim te ofruar nga agjensia ( te drejtat e anulimit, ndryshimit te rezervimit apo transferimit te tij tek nje i trete).

### **Objekti i Kontratës**

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

3.1. Paketën turistike të përgatitur nga Agjensia dhe të perzgjedhur nga klienti.

3.2. Pakete turistike e përgatitur nga nje operator i trete e ofruar nga agjensia dhe e perzgjedhur nga klienti.

3.3. Akomodim ne hotele ne te gjithë boten i ofruar nga agjensia ne baze te nje mareveshje mes agjensise dhe hotelit ose mes agjensise dhe nje operatori nderkombetar i konsideruar si furnitor i licensuar dhe i njohur ne shkalle nderkombetare

4. Sherbimet turistike te ofruara nga agjensia

4.1. Shpjegues për paketat e udhëtimit

### **Në ofertat e përgatitura me shkrim janë të përcaktuara:**

4.1.1. a) Data e fillimit dhe mbarimit të udhëtimit; b) çmimi i paketës, shuma ose përqindja e çmimit që duhet paguar në formën e paradhënies dhe kalendarin për pagesën e shumës së mbetur; c) destinacioni dhe itinerari; d) mjetet dhe kategoritë e transportit që do të përdoren; e) tipi i strehimit, vendndodhja dhe kategoria, hollësitë kryesore dhe klasifikimi turistik; f) plani i vakteve të ngrënies, nëse përfshihen; g) kërkesat për pasaportat dhe vizat; h) të dhëna të përgjithshme për formalitetet shëndetësore të kërkuara për udhëtimin dhe qëndrimin; i) 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; j) faktin nëse kjo ofertë është e detyrueshme për organizatorin apo nëse organizatori rezervon të drejtën për ta ndryshuar këtë ofertë.

4.1.2. Transporti do të kryhet sipas programit

4.1.3. Akomodimi do të realizohet sipas ofertës

4.2. Shpjegues për akomodimin

Nemo travel ofron shërbim akomodimi në të gjithë botën (në hotele, vila, apartamente, hostele etj). Gjate ofrimit të këtij shërbimi janë qartazi të përcaktuara në faqen tonë online si më poshtë;

4.2.1. Emri, adresa e sakte dhe destinacioni i njësive të akomodimit.

4.2.2. Statusi dhe kategoria zyrtare e strukturës pritëse (hotel, vile, apartament etj), si dhe tipi i dhomës së ofruar (standarte, superiore, familjare, deluxe, pamje nga deti apo nga toka etj), bashkë me llojin e akomodimit (mëngjes i përfshirë, mëngjes dhe darkë e përfshirë, të gjitha vaktet e përfshira apo all inclusive etj).

4.2.3. Data e nisjes dhe numri i netëve të qëndrimit në strukturën pritëse. Gjithashtu është tepër e rëndësishme të listohet numri i të rriturve dhe fëmijëve shoqëruar me moshën e sakte të tyre.

4.2.4. Është me rëndësi të lartpërmendim për konsumatorin i cili rezervon online apo në zyrën tonë nëpërmjet agjenteve të shitjes së çdo strukture akomodimi (hotel, vile, hostel, apartament e të tjera të ngjashme me to) ka kushtet dhe termat e sajë specifike në lidhje me akomodimin e klienteve në strukturën e tyre. Këto kushte ndërkombëtare e tejkalojnë kontratën dhe marrëdhëniet juridike mes agjensisë dhe konsumatorit pasi veprojnë drejtëpërdrejt mbi klientin. Kjo nënkupton se nëse një pikë e kushteve të hotelit bie ndesh me kushtet dhe detyrat e agjensisë me konsumatorin, kushtet dhe detyrat e vendosura nga menaxhimi i strukturës (hotel ose operatore ndërkombëtare), janë primare dhe janë të parat të cilat do të meren parasysh si kushte thelbësore të shërbimit (akomodimit).

4.2.5. 'Oferta e akomodimit të minutës së fundit' Hoteli apo operatori i huaj ka të drejtë të bëjë here pas here oferta të minutës së fundit të cilat kanë kushte të vecanta nga ato të zakonshmet. Këto kushte ndikojnë direkt mbi kushtet e anulimit, kushtet e ndryshimit apo ato të tjetërsimit. Këto lloje ofertash janë për rezervime në periudha të caktuara e të shkurtra, kanë çmime shumë më të lira se ato të kontratës me agjensinë, si dhe janë të mundshme vetëm për akomodim në data të paracaktuara nga menaxhimi i hotelit / operatorit.

4.2.6. 'Shitja e dhomave te fundit' keto raste tregojne nje karakteristike te kundert me ate te ofertave te minutes se fundit persa i perket cmimit, por kane kushte te njejta me ato te minutes se fundit. Nuk mund te anulohen, ndryshohen apo transferohen. Hotelet apo furnitoret nderkombetare gjate pikut te sezonit dhomat e fundit te disponueshme i ofron kundrejt nje cmimi me te larte dhe kushte me te rrepta te anulimit, ndryshimit si dhe transferimit te sherbimit ne nje te trete.

## **Çmimi**

5.1. Çmimi përfundimtar i paketës së udhëtimit është i vendosur në faturën e lëshuar nga Agjensia.

5.2. Në çmimin përfundimtar janë cilesuar dhe saktësuar lehtësisht shërbimet e përfshira dhe ato të cilat janë jashtë këtij çmimi dmth shërbime me pagese shtese.

5.4. Çmimi i përcaktuar sipas kësaj kontrate është i pandryshueshëm, përveç rasteve kur: a) ndryshojnë kostot e transportit apo lëndëve djegëse, b) ndryshojnë tarifat në porte dhe aeroporte, c) 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.

5.5. Rritja e çmimit përgjithësisht i hoteleve apo vilave ndodh si pasoje e ndryshimit apo mungeses së disponibilitetit të kategorive të dhomave. ( klienti rezervon dhome standarte, nderkohe hoteli Brenda 48 oreve konfirmon vetem dhoma superiore te cilat kane cmim me te larte se ai i rezervuar). Kjo rritje do t'i njoftohet konsumatorit të paktën 10 ditë përpara nisjes në udhëtim, ose të shumtën dy ditë nga momenti i rezervimit. Klienti ruan të drejtën në rast mospelqimi të çmimit të anulloje rezervimin pa asnjë kosto dhe pagese të detyruar.

## **Kushtet dhe mënyra e pagesës**

6.1. Kalendari i pagesës

Udhëtari detyrohet të paguajë 30% të çmimit përfundimtar në momentin e rezervimit pasi ka pranuar termat dhe kushtet e këtij shërbimi, si dhe 70% e mbetur 20 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

## 6.2. Mënyra e pagesës

- Cash
- Transfertë bankare
- Kartë krediti ose debiti +1.5% e vleres si shpenzime bankare per transaksionin e kryer.
- Transferim ndërkombëtar parash (Western Union, MoneyGram etj.) kostot dhe komisionet e transfertes mbulohen totalisht nga klienti.

## **Anullimet**

7.1. Në rast se Agjensia ka parashikuar një numër minimal pjesëmarrësish për organizimin e paketës, atëherë ka të drejtë të anulojë udhëtimin nëse ky numër nuk është arritur. Konsumatori do të njoftohet për këtë anulim 10 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

7.2. Agjensia mund ta anulojë udhëtimin edhe për shkak të ndonjë force madhore (termet, permybtje, sulm apo trazira politike ne destinacion apo ne vend etj)

7.3. Agjensia eshte e detyruar te anulloje cdo pakete apo akomodim te marre nga nje operator tjetër ne rastet kur realizimi i shërbimit eshte i paarritshem per arsyet e poshtepermendura: a- falimentimi i kompanise ajrore me te cilen eshte planifikuar fluturimi ne destinacion. b- per arsye lokale mbyllja e hotelit ne te cilin eshte planifikuar qendrimi dhe strehimi i klienteve ( ne raste piku te sezonit akomodimi eshte i pamundur ne hotele te tjera). c- kur operatori organizator i turit per shkaqe te ndryshme nderpret aktivitetin e tij ekonomik dhe juridik.

7.4. Në rastet e anulimeve nga ana e organizatorit apo agjensise te lartpermendura, konsumatorit i njihen të drejtat e përcaktuara në pikën 10.3. të kësaj kontrate.

7.5. Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata pa penalitet deri në datën e komunikuar nga agjenti në varesi te paketës së përzgjedhur.

7.5. Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afateve te komunikua, atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera në varësi të ofertës përkatëse.

7.6. Kushtet e mesiperme te anulimit nuk do te meren parasysh per te gjitha shërbimet e akomodimit apo te paketave turistike ne rastet kur bien ndesh me kushtet e rezervimit te minutes se fundit, te shitjes se vendeve te fundit, apo kur bien ndesh me kushtet e vecanta te hoteleve te cilat jane pranuar nga klienti perpara se te rezervojë online.

## **Transferimi i paketës nga konsumatori tek një person i tretë**

8.1. Klienti ka të drejtë të transferojë paketën tek një person i tretë jo më vonë se 10 ditë përpara nisjes së udhëtimit ose jo më pak se dy ditë nga moment i rezervimit.

8.2. Klienti mund ta transferojë rezervimi e tij tek një i tretë brenda dy diteve pa asnjë penalitet apo pagese shtese me kusht që personi i tretë të ketë të njëjtat karakteristika si ai i mëparshmi ( numer personash, moshe femijesh nese ka).

8.3. 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 10 ditë përpara nisjes së udhëtimit ose jo më pak se dy ditë nga moment i rezervimit duke njoftuar emrat e saktë të udhëtarëve zëvendësues. Në rast të kundërt transferimi nuk mund të kryhet. Gjithashtu klienti nuk mund të transferojë pa konfirmimin e agjensise rezervimin e kryer kur numri i personave apo mosha e femijeve (nese ka) është i ndryshëm nga ato të rezervimit të parë i cili konsiderohej i konfirmuar.

8.4. 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.

8.5. Agjensia rezervon te drejten te aplikojë kushte te tjera transferimi ne rast rezervimi te minutes se fundit apo te vendeve te fundit ne pakete apo akomodim. Keto kushte duhet me doemos te jene pranuar nga klienti ne momentin e rezervimit.

## **Detyrimet e Agjensisë për informacionin parakontraktor**

9.1. Përpara lidhjes së kontratës, përveç 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”, agjensia 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.

## **Legjislacioni për Mbrojtjen e Konsumatorit**

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

9.3. 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.

### **Detyrimet e organizatorit përpara nisjes së udhëtimit**

10.1. Pas lidhjes së kontratës, por jo më vonë se 1 ditë përpara udhëtimit, agjensia ka detyrimin të njoftojë me shkrim konsumatorin për sa më poshtë:

10.1.1. 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 agjensinë vendore, të vendit që do të vizitohet, të cilat mund t'i japin asistencë konsumatorit, nëse ndodhet në vështirësi. Në rast mungese të agjensive të tilla vendore, konsumatorit duhet t'i jepet një numër telefoni emergjence ose çdo informacion tjetër, që i mundëson atij të kontaktojë agjensinë.

10.1.2. 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.

10.1.3. Kontratën e sigurimit që organizatori ka lidhur me një shoqëri sigurimi, në përmbushje të kontratës së paketës së udhëtimit, sipas pikës 14.3 të kësaj kontrate.

10.1.4. 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] 10.1.5. Në rast se sigurimi shëndetësor në udhëtim nuk është i përfshirë në çmimin përfundimtar të paketës së udhëtimit, agjensia i rekomandon konsumatorit të lidhë një kontratë sigurimi e cila mbulon:

10.1.6. Kostot e asistencës përfshirë riatdhesimin, në rast aksidenti ose sëmundje.

10.2. Nëse përpara nisjes, Agjensia vëren se është e 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:

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

10.2.2. Heqjen dorë nga kontrata, pa penalizim, duke njoftuar agjensinë brenda dy ditëve nga marrja e njoftimit por jo më vonë se dy ditë përpara ditës së nisjes.



10.3. 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 njërën nga mundësitë e mëposhtme:

10.3.1. Ofrimin e një paketë zëvendësuese, ekuivalente ose të një cilësie më të lartë, kur agjensia është në gjendje t'ia ofrojnë.

10.3.2. Ofrimin e një pakete udhëtimi zëvendësuese, me një cilësi më të ulët. Në një rast të tillë agjensia duhet t'i kompensojnë konsumatorit diferencën e çmimit ndërmjet paketës së udhëtimit të anuluar dhe asaj të ofruar.

10.3.3. 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.

10.3.4. 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 7, 12.1 dhe 12.2. të kësaj kontrate.

### **Detyrimet e agjensisë pas nisjes së udhëtimit**

11.1. Organizatori detyrohet të përmbushë në mënyrë korrekte dhe tërësore të gjitha shërbimet që përmbahen në pikën 4 të kësaj kontrate, pavarësisht se nënkontraktorë apo furnitorë të ndryshëm janë ngarkuar me detyrimet përkatëse.

11.2. Në rast se pas nisjes, një pjesë e rëndësishme e shërbimeve të kontraktuara nuk sigurohet, ose agjensia kupton, se nuk mund të sigurojë një pjesë të rëndësishme të shërbimeve, që duhet të ofrohen, agjensia merr masa alternative, të përshtatshme, pa kosto shtesë për konsumatorin, për vazhdimin e paketës së udhëtimit, dhe kompenso 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.

11.3. 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:

11.3.1. 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.

11.3.2. Në të kundërt, agjensia detyrohet të dëmshpërblejë konsumatorin për dëmet e shkaktuara.

## **Kufizimet e përgjegjësisë së Agjensisë**

12.1. Agjensia shkarkohet nga përgjegjësia për të kompensuar ndonjë dëm pasuror apo jopasuror që ka pësuar konsumatori në rastin kur anulon paketën e udhëtimit për shkak:

12.1.1. Se nuk është arritur numri minimal dhe konsumatori ka qenë informuar siç duhet nga agjensia për anulimin brenda afatit të përcaktuar në pikën 7.1 të kësaj kontrate;

12.1.2. Të forcës madhore.

12.2. Organizatori nuk është përgjegjës në rast se mospërmbushja e plotë ose e pjesshme e detyrimeve të tij rrjedhin për shkak të:

12.2.1. veprimeve të konsumatorit;

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

12.2.3. 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.

12.2.4. Agjensia nuk është përgjegjëse nëse shërbimi i marrë nga një operator apo hotel publikon dhe posedon kushte dhe detyrime që bien ndesh me ato të përgjithshme të publikuara nga Amara Travel. Në rast të një rezervimi të ndonjë hoteli apo vile etj, përparësi kanë kushtet e vecanta të hotelit apo vile etj, me pas vijne kushtet e përgjithshme të publikuara nga agjensia. Asnjë rezervim nuk mund të perfundohet me sukses nga secili klient pa konfirmuar kushtet dhe detyrimet e atij rezervimi, kjo është e siguarur dhe ruajtur teknikisht në faqen tonë online.

## **Të drejtat dhe detyrimet e klientit**

13.1. Klienti është i detyruar të paguajë çmimin përfundimtar sipas mënyrave dhe kushteve të përcaktuara në kontratë

13.2. Klienti është i detyruar të paguajë kompensim ndaj organizatorit në rast se nuk respekton afatet e anulimit sipas përcaktimeve të pikës 7 të kësaj kontrate.

13.3. Heqja dorë e klientit nga kontrata, sipas pikave të mësipërme, bëhet me shkrim tek agjensia ose nepermjet postes elektronike tek [reservations@amaratravel.al](mailto:reservations@amaratravel.al) përpara nisjes.

13.4. Ndonjë detyrim tjetër sipas rastit, rrethanave dhe politikave të agjensisë si p.sh: Klienti është i detyruar të sillet në mënyrë korrekte dhe sipas rregullave ligjore, administrative dhe

etike të vendit pritës ku organizohet udhëtimi, sipas udhëzimeve të organizatorit, në rast të kundërt ai detyrohet të dëmshpërblejë agjensinë për ndonjë dëm që rrjedh nga mosrespektimi i këtij detyrimi.

13.5. 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 agjensinë, me mundësinë më të parë.

13.5.1. Në këtë rast furnizuesi i shërbimit në fjalë dhe agjencia 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.

13.6. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë dëmshpërblimet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

### **Ndihma e detyruar dhe Sigurimi**

14.1. Në rast se konsumatori ndodhet në vështirësi për shkak të mospërbushjes së plotë a të pjesshme të kontratës jo për faj të agjensisë, sipas parashikimeve të pikës 13.2.2. dhe 12.2.3. të kësaj kontrate, atëherë organizatori i paketës së udhëtimit detyrohet t'i japë ndihmën e menjëhershme konsumatorit në vështirësi.

14.2. (Sipas rrethanave dhe politikave të organizatorit, p.sh.: Ndihma konsiston në dhënien e udhëzimeve, dreksioneve, orientimeve gjeografike, adresave të ndryshme të institucioneve të ndihmës së shpejtë, shëndetsore apo konsulatave si dhe çdo veprim tjetër të përshtatshëm me rrethanat e rastit.)

### **Ankesat**

15.1. Përfshirë rastin e përcaktuar në pikën 13.6. të kësaj kontrate, konsumatori ka të drejtë të ankohet tek agjencia, për çdo mospërbushje të kontratës, brenda afatit prej një ditësh nga përfundimi i udhëtimit.

15.2. Agjencia detyrohet të shqyrtojë ankesën dhe të kthejë përgjigje brenda afatit prej dy ditësh nga marrja dijeni për ankesën.

## **Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

16.1. Palët në kontratë do të përpiqen të zgjidhin me mirëkuptim çdo mosmarrëveshje ndërmjet tyre, në rast të kundërt i drejtohen ndërmjetësimit, arbitrazhit etj. ose juridiksionit gjyqësor.

## **Baza Ligjore**

17.1. VKM nr. 65, datë 21.1.2009, "Për kontratat e paketave të udhëtimit".

17.2. Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e Konsumatorëve" i ndryshuar.

17.3. Ligji Nr .9734, datë 14.5.2007, "Për Turizmin".