



NIPT L313250180  
Adresa: Rr. Mine Peza,  
Tiranë, Shqipëri.

## KONTRATË E PËRGJITHSHME ME KLIENTIN

Sky Tour Albania (më tej "agjencia") është operator turistik shqiptar që ofron pushime gjatë gjithë vitit. Kompania e mbështet punën e saj në një staf shumë profesional dhe me një eksperiencë të konsiderueshme në fushën e shërbimeve.

Agjencia ka një rrjet të organizuar në 30 agjenci partnere udhëtimi në Shqipëri dhe ofron akomodim në më shumë se 100.000 hotele në të gjithë botën.

Adresat e degëve të agjencisë në Shqipëri:

Sky Tour Albania, Rruga: Rr. "Mine Peza", Tiranë, Shqipëri. Tel: +355 69 328 0520.

### 1. Baza Ligjore:

- 1.1. VKM nr. 65, datë 21.1.2009, "Për kontratat e paketave të udhëtimit".
- 1.2. Ligji nr. 9902, datë 17.4.2008, "Për mbrojtjen e Konsumatorëve" i ndryshuar.
- 1.3. Ligji Nr. 9734, datë 14.5.2007, "Për Turizmin".
- 1.4. Ligj nr. 7850, datë 29.07.1994 "Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë" i ndryshuar
- 1.5. Ligji nr.9887, date 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar

### 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 vlejné 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 për kundrejt 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.

3.3. "Agjenci": Person juridik i regjistruar i cili kryen veprimtarinë e ofrimit, gjetjes dhe mundësimit të udhëtimeve turistike, biletave të udhëtimit në mënyra të ndryshme transporti si dhe bileta për aktivitete sportive ose kulturore për klientët, në këmbim të pagesës.

3.4. "Rezervim": ruajtja ose porosia e një produkti turistik si udhëtimi, akomodimi ose paketë turistike nga ana e agjencisë, me porosi të klientit.

3.5. "Konfirmim": a) verifikimi i disponibilitetit të një rezervimi, ose b) marrëveshja përfundimtare me anë të së cilës klienti shlyen detyrimet ndaj agjencisë dhe agjencia ruan përfundimisht rezervimin e klientit.

3.6. "Hotel": ndërtesë ose një grup i lidhur ndërtesash të pavarura nga ndonjë vendodhje ndërtimi tjetër, me jo më pak se 6 (gjashtë) dhoma, brenda një parcele toke të vetme, në të cilën akomodimi, shërbimet shtesë dhe komoditeti ofrohen për publikun nga një staf i kualifikuar.

3.7. "Rimbursim": shuma e parave që agjencia është e detyruar t'i kthejë klientit në rast të mos përmbushjes së marrëveshjes për faj të saj ose në rastet e parashikuara në këtë dokument.

## **4. Agjencia**

### **4.1. Detyrime të agjencisë**

4.1.1. Stafi i agjencisë është i detyruar të shpjegojë të gjitha ofertat për të cilat klienti shpreh interes. Stafi i agjencisë është i detyruar të përgjigjet, brenda orarit zyrtar dhe në mënyrën e caktuar me marrëveshje, për çdo pyetje apo paqartësi të klientit.

4.1.2. Stafi i agjencisë është i detyruar ti ofrojë konsumatorit, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, përpara lidhjes së kontratës, një informacion të përgjithshëm për formalitetet shëndetësore, për udhëtimin dhe qëndrimin.

- Pasaporta shqiptare për udhëtimet me charter duhet të ketë vlefshmëri mbi 6 muaj. - Pajisja me vizë: Në rastet kur agjencia përgatit paketa turistike për udhëtime në destinacione ku kërkohet pajisja me vizë e qytetarëve shqiptarë, agjencia do të lehtësojë procesin e aplikimit për klientët e saj duke mbledhur dokumentet dhe dërgimin në ambasadat përkatëse. Agjencia nuk mban asnjë përgjegjësi nëse klientit nuk i akordohet viza hyrëse. Klienti gjithashtu informohet për kostot shtesë të aplikimit për vizë, në rastet kur kjo nuk është e përfshirë në çmimin e paketës.

- Siguracioni në udhëtim: Siguracioni shëndetësor nuk përfshihet në çmimin e paketës, me përjashtim të rasteve kur specifikohet ndryshe. Në çdo rast klienti do të këshillohet për domosdoshmërinë e siguracionit i cili mbulon kostot e asistencës përfshirë riatdhësimin, në rast aksidenti ose sëmundje.

4.1.3. Stafi i agjencisë është i detyruar të shpjegojë procedurën që do të kryhet në mënyrë që të mundësohet udhëtimi sipas kërkesave të klientit si dhe dokumentet e nevojshme që klienti duhet të paraqesë në agjenci.

4.1.4. Stafi i agjencisë është i detyruar të përgjigjet sa më mirë nevojave të klientit për sa i përket rezervimit të hotelit, transportit etj. Nëse klienti ka zgjedhur të pranojë njërin nga ofertat e

përgatitura nga agjencia, atëherë stafi i agjencisë do të përgjigjet vetëm për hotelet dhe transportin e përcaktuar në ofertë.

4.1.5. Agjencia deklaron se është përgjegjëse për çdo ofertë të reklamuar në faqet online <http://skytouralbania.com/>, në broshurat informuese dhe katalogët e prodhuara prej saj, si dhe çdo ofertë të reklamuar nga stafi i agjencisë.

4.1.6. Agjencia nuk është përgjegjëse për dëmtim ose humbje të bagazheve ose sendeve personale në avion, aeroport, port, anije ose në hotel.

4.1.7. Agjencia është përgjegjëse për dëmtim ose humbje të bagazheve dhe sendeve personale në mjetet e transportit të mundësuar nga vetë ajo për transportin e klientit nga aeroporti, porti në drejtim të hotelit dhe e anasjelltas, për të vizituar pika të ndryshme turistike si dhe në udhëtimet për të shëtitur nëpër qytet (city tour).

### **4.3. Anulimet**

4.3.1. Agjencia nuk është përgjegjëse në rast të anulimit të udhëtimit për shkak të forcës madhore, shkaqeve natyrore, protestave popullore ose shpalljeve të gjendjes së luftës në destinacionin e përzgjedhur nga klienti si dhe për çdo incident që ndodh për shkak të këtyre arsyeve. Zgjidhja do të gjendet me marrëveshje mes agjencisë dhe klientit.

4.3.2. Në rast se nuk përmbushet numri minimal i pjesëmarrësve i parashikuar për organizimin e paketës, atëherë agjencia ka të drejtë të anulojë udhëtimin. Parashikimi i numrit minimal varion sipas destinacionit dhe periudhës së vitit kur promovohet një paketë, megjithatë do të bëhet gjithmonë i ditur në momentin e publikimit të paketës. Konsumatori do të njoftohet për këtë anulim 5 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

4.3.3. Nëse agjencia anulon paketën përpara datës së nisjes, për të cilën është rënë dakord, konsumatorit i lind e drejta të zgjedhë njërën nga mundësitë e mëposhtme:

- Ofrimin e një paketë zëvendësuese, ekuivalente ose të një cilësie më të lartë, kur organizatori a shitësi janë në gjendje t'ia ofrojnë.
- Ofrimin e një pakete udhëtimi zëvendësuese, me një cilësi më të ulët. Në një rast të tillë organizatori ose shitësi duhet t'i kompensojnë klientit diferencën e çmimit ndërmjet paketës së udhëtimit të anuluar dhe asaj të ofruar;
- Kthimin e të gjithë shumës së paguar nga konsumatori, sipas kontratës së paketës së udhëtimit, brenda 5 ditëve nga data e dhënies së njoftimit për heqjen dorë.

4.3.4. Në të kundërt konsumatorit i lind e drejta të kërkojë kompensim nga organizatori, për të gjitha dëmet, materiale dhe jo materiale, përveç parashikimeve të përcaktuara në pikën 4.3.1 dhe 4.3.2 të kësaj kontrate.

4.3.5. Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata pa penalitet deri në 5 ditë përpara nisjes së udhëtimit.

4.3.6. Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera për rezervimin tij. Shuma do të përcaktohet në përputhje me afatet e anulimit të përcaktuara në këtë kontratë.

#### **4.4. Procedurat e anulimit**

Anulimi do të quhet se është kryer në momentin që klienti paraqitet në zyrën e agjencisë dhe plotëson formularin përkatës për t'u tërhequr nga marrëdhënia e krijuar me agjencinë. Klienti duhet të paraqitet personalisht ose i përfaqësuar nga një pjesëtar i grupit (kur udhëtimi është rezervuar në grup). Në këtë rast, klienti duhet të telefonojë agjencinë, ndërkohë që përfaqësuesi është në zyrën e agjencisë, për të konfirmuar anulimin.

#### **4.6. Të drejtat e agjencisë**

4.6.1. Agjencia ka të drejtë të kërkojë çdo dokument të nevojshëm që mundëson realizimin e rezervimit të udhëtimit.

4.6.2. Agjencia ka të drejtë të marrë, në kohën dhe në mënyrën e caktuar me marrëveshje, çdo pagesë që klienti detyrohet.

4.6.3. Agjencia ka të drejtë të anulojë rezervimin e udhëtimit nëse klienti nuk kryen pagesat sipas marrëveshjes.

4.6.4. Në rast anulimi të udhëtimit, agjencia ka të drejtë të mbajë nga shuma e paguar nga klienti, çdo komision apo shpenzim që ajo është detyruar të bëjë në mënyrë që të mundësohet udhëtimi i klientit.

### **5. Klienti**

#### **5.1. Të drejtat e klientit**

5.1.1. Klienti ka të drejtë të përfitojë nga oferta sipas informacioneve të dhëna nga stafi i agjencisë.

5.1.2. Klienti ka të drejtë të kërkojë informacion të detajuar mbi udhëtimin gjatë orëve të punës së agjencisë, në mënyrat e kontaktit të caktuara nga agjencia.

5.1.3. Klienti ka të drejtë të kërkojë rimbursim në rast të anulimit të udhëtimit për faj të agjencisë, në rast të ndryshimit të hotelit ose transportit për faj të agjencisë, në rast të mos plotësimit të paketës së ofruar nga agjencia.

5.1.4. Klienti ka të drejtë të heqë dorë nga kontrata e paketës së udhëtimit, pa asnjë shpenzim a penalizim nëse organizatori nuk është në gjendje t'i sigurojë kontratën e vlefshme të sigurimit

#### **5.2. Detyrime të klientit**

5.2.1. Klienti është i detyruar të kryejë pagesat sipas marrëveshjes së caktuar me agjencinë. 5.2.2. Klienti është i detyruar të paraqitet në vendin e nisjes në datën dhe orën e caktuar nga agjencia.

5.2.3. Klienti është i detyruar të japë numrin e pjesëmarrësve në udhëtim, nëse ai është përgjegjës për ta, ose nëse bëhet fjalë për udhëtim në grup.

5.2.4. Konsumatori është i detyruar të sillet në mënyrë korrekte dhe sipas ligjeve dhe normave etike të vendit pritës ku organizohet udhëtimi, sipas udhëzimeve të organizatorit. Konsumatori është i detyruar të dëmshpërblejë organizatorin për ndonjë dëm që rrjedh nga mosrespektimi i këtij detyrimi.

5.2.5. Klienti është i detyruar të përcaktojë nëse do të marrë edhe kafshë shtëpiake me vete dhe kjo do të realizohet nëse vendi/destinacioni pritës e mundëson këtë kërkesë.

5.2.6. Klienti është i detyruar të përcaktojë nëse do të ketë në ngarkim të mitur. Për të miturit që udhëtojnë pa praninë e të dy prindërve, nevojitet pajisja me prokurë nga prindërit. 5.2.7. Klienti është i detyruar të njoftojë për çdo mos përmbushje të kontratës së paketës turistike, të cilën ai e dallon në vend, furnizuesin e shërbimit në fjalë dhe agjencinë, me shkrim ose në një formë tjetër të përshtatshme, me mundësinë më të parë.

5.2.8. Në rast se konsumatori heq dorë nga kontrata në kapërcim të afatit të mësipërm , 5 ditë përpara nisjes së udhëtimit, atëherë ai detyrohet të kompensojë agjencinë për shpenzimet e kryera sipas kushteve të përcaktuara për afatet e anulimit.

## **6. Transferimet apo ndryshimet**

6.1. 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 e udhëtimit. Në një rast të tillë, konsumatori ka detyrimin të njoftojë agjencinë, 5 ditë përpara nisjes, për qëllimet e transferimit të rezervimit të tij te një palë e tretë.

6.2. Konsumatori, i cili transferon të drejtat dhe detyrimet e tij sipas kontratës së paketës së udhëtimit dhe personi, te i cili transferohet paketa e udhëtimit, janë përgjegjës, solidarë dhe veçmas, tek agjencia për pagesën e një shume të caktuar nga çmimi i përgjithshëm dhe për çdo kosto shtesë, që rrjedh nga ky transferim. Shuma që do të paguhet varion në varësi të kohës së njoftimit si dhe kostove që vendosen nga furnitorët përkatës.

6.3. Staf i agjencisë është i detyruar të mundësojë një ndërrim të itinerarit sipas kërkesave të klientit, brenda limiteve të përcaktuara në këtë marrëveshje. Nëse ky ndryshim kërkon një kosto financiare, kjo kosto do të paguhet nga klienti.

## **7. Afatet**

7.1. Afati për të kryer një rezervim është të paktën 10 (dhjetë) ditë përpara datës së caktuar për kryerjen e një udhëtimi. Agjencia nuk është përgjegjëse nëse edhe brenda këtij afati, nuk ekzistojnë vende të lira në hotel ose në mjetin e transportit.

7.2. Nëse rezervimi i bërë nga klienti anulohet nga vetë ai përpara 5 (pesë) ditë ose më shumë ditë përpara udhëtimit, klientit i kthehet shuma e plotë e paguar në emër të agjencisë. Nëse përpara anulimit është bërë ndonjë shpenzim, ky shpenzim do të zbritet nga shuma që do të marrë klienti. Shpenzimet përfshijnë edhe komisionin bankar në rastin e pagesës me kartë krediti ose debiti.

7.5. Nëse rezervimi i bërë nga klienti anulohet nga vetë ai në më pak se 2 (dy) ditë përpara udhëtimit, klienti nuk ka të drejtë të rimbursohet nga agjencia.

7.6. Nëse klienti nuk paraqitet ose largohet nga udhëtimi më përpara datës së parashikuar nga agjencia, klienti nuk ka të drejtë të rimbursohet nga agjencia.

## **8. Çmimet**

8.1. Përcaktimi i çmimit: Çmimi i paraqitur në faqen online <http://skytouralbania.com/> ose çmimi i marrë nga stafi në zyrën e agjencisë, është çmimi përfundimtar i paketës ose ofertës turistike.

8.2. Agjencia nuk është përgjegjëse për ndryshimet në çmimin përfundimtar nëse ky ndryshim

bëhet nga ana e hotelit, shtimit të taksave që paguhen në destinacion, detyrime të tjera të vendosura nga institucione shtetërore shqiptare ose të huaja. Për çdo rast agjencia do të njoftojë klientin sapo të jetë njoftuar nga furnitorët e saj apo institucione të tjera.

8.3. Agjencia nuk është përgjegjëse për ndryshimet e çmimit në periudha të caktuara të vitit që konsiderohen si piku turistik i destinacionit të zgjedhur nga klienti. Pagesat për fëmijët ndryshojnë sipas ofertave të hotelit. Agjencia nuk është përgjegjëse për këto pagesa dhe për ndryshimet që mund të bëhen në çmim.

8.4. Pagesa kryhet në total, në momentin e rezervimit. Sidoqoftë, në marrëveshje me agjencinë, pagesa mund të bëhet edhe e ndarë në dy pjesë kur, 50% e çmimit përfundimtar paguhet në momentin e rezervimit dhe 50% paguhet 5 (pesë) ditë përpara udhëtimit. Në rast mos pagese, agjencia nuk është e detyruar të mbajë rezervimin e kryer nga klienti.

## **8.6. Mënyra e kryerjes së pagesës**

8.6.1. Me para në dorë në zyrat e agjencisë dhe në zyrat e agjencive partnere.

8.6.2. Me anë të kartës së kreditit Visa ose Mastercard të shoqëruara me një formë autorizimi, një kopje të pasaportës dhe të dhënat e domosdoshme të kartës si dhe kodin tre shifror me faks, nëse klienti nuk paraqitet personalisht në zyrë.

8.6.3. Me anë të kartës së kreditit ose debitit Visa, Mastercard, Visa Electron dhe Maestro me anë të makinerisë, nëse klienti paraqitet personalisht në zyrë.

8.6.4. Me anë të transfertës bankare në llogarinë e agjencisë.

## **9. Ankesa**

9.1. Konsumatori ka të drejtë të ankohet tek organizatori, për çdo mos përmbushje të kontratës, brenda afatit prej 10 ditësh nga përfundimi i udhëtimit. (Përfshirë këtu dhe detyrimin e klientit për të njoftuar menjëherë mos përmbushjen e kontratës.)

9.2. Organizatori detyrohet të shqyrtojë ankesën dhe të kthejë përgjigje brenda afatit prej 30 ditësh nga marrja dijani për ankesën.

## **10. Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

Në rast mosmarrëveshje me klientin, agjencia do të bëjë çdo përpjekje për të arritur në një zgjidhje me marrëveshje dhe të shpejtë me klientin.

## **11. Përpunimi i të dhënave personale**

a) Te dhënat e klientëve përpunohen nga një operator turistik, duke pasur parasysh, natyrën kofidenciale të tij. Te dhënat ruhen, në mënyrë të sigurt si në formatin elektronik dhe në formatin fizik (dosje)

b) Operatori Turistik që është i autorizuar për të aksesuar të dhënat personale ka njohuri të nevojshme për mbrojtjen e të dhënave personale, ka detyrim të njihet dhe të zbatohet legjisllacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, si pjesë e përshkrimit të punës së tij.

## **12 .Ruajtja e te dhënave**

a) Te dhënat e dorëzuara nga klienti me vullnetin e tij te lire, duhet te ruhen për një periudhe kohore prej 6 (gjashte) muajsh , qe nga data e nënshkrimit te deklarates se pelqimit. Këto te dhëna ruhen për një afat 6 (gjashte) mujor ne mënyre te sigurt, dhe pas kësaj periudhe këto te dhëna shkatërrohen sipas rregullave te Agjencisë se Udhëtimeve Sky Tour Albania.

## **13. Masat e sigurisë për te dhënat personale dhe sensitive**

Agjencia merr masa sigurie për mbrojtjen e te dhënave personale te punonjësve dhe te klientëve. Agjencia përgjithësisht nuk ruan te dhëna sensitive për punonjësit dhe për klientët.

Personat e ngarkuar nga Agjencia për përpunimin e te dhënave personale te punonjësve, janë Operoret Turistik te agjencisë, qe kane njohuri te plota ne lidhje me mbrojtjen e te dhënave personale dhe marrin vazhdimisht informacionin e duhur për këtë fushe.

Agjencia ka marre masa organizative dhe fizike ne gjendje qe te garantoje:

a) vendet ku kryhet përpunimi i to dhënave personale te punonjësve Janë te mbrojtura nga ndërhyrje to panevojshme; Zyra e Agjencisë se Udhëtimeve Sky Tour Albania mbyllet me çelës ne fund te ditës se punës dhe ne rast se asnjë nga punonjësit nuk është prezent ne zyre. Dollapët / sirtarët ne ambientet e zyrës ku mbahen dosje me informacion personal janë te mbyllura dhe aksesohen vetëm nga punonjësit e autorizuar.

b) komunikimet personale me punonjësit bëhen me mënyra to tilla qe to përjashtojnë përfshirjen e të tretëve, jo te caktuar si te ngarkuar; Komunikimet personale kryhen ne mënyre te përshtatshme, me goje ose shkrim, nga drejtuesit e drejtpërdrejtë ose punonjës te ngarkuar te Agjencisë, ne varësi te çështjes konkrete, duke respektuar maksimalisht privatësinë e punonjësve.

c) jepen instruksione te qarta te ngarkuarve ne lidhje me ruajtjen e konfidencialitetit të të dhënave, edhe për punonjës te te njëjtit punëdhënës qe nuk kane te drejte te vihen ne njohje te informacioneve te veçanta personale; Aksesit ne dosjet personale është i kufizuar, gjithashtu Operoret Turistik përmbajnë detyrime te qarta për ruajtjen e konfidencialitetit te informacionit për punonjësit ne Agjenci.

d) parandalohet marrja dhe riprodhimi i te dhënave personale te përpunuara ne mënyre elektronike (ne mungese te vërtetimit ose autorizimit) te dokumenteve me përbërje informacionesh personale nga ana e subjekteve te pa autorizuar;

e) parandalohet marrja e pa vullnetshme e informacioneve personale nga ana e to treteve ose te punonjësve to tjerë, duke marre masa ne vendosjen ne një forme te veçantë te zyrave;

f) merren masat e te duhura për parandalimin e përhapjes se informacioneve duke bere përpunimin e informacioneve konfidenciale ne ambiente to mbyllura dhe jo ne ambiente te hapura hapësira.

#### **14. Miratimi i kontratës**

Miratimi i marrëveshjes së mësipërme bëhet nga ortaku dhe administratori i vetëm i shoqërisë Sky Tour Albania.

Çdo ndryshim në marrëveshjen e mësipërme bëhet nga ortaku dhe administratori i vetëm i shoqërisë Sky Tour Albania.

#### **15. Nënshkrimi i kontratës**

Kjo kontratë hartohet në dy kopje dhe nënshkruhet me vullnetin e plotë të palëve.

---

---