

ARANZHIMET TURISTIKE



Për të realizuar me sukses një kontratë, rëndësie të veçantë ka sjellja e ndërgjegjshme e palëve në përmbushjen e detyrimeve të tyre. Por, kur njëra palë kontraktuese sillet në kundërshtim me parimin e ndërgjegjës dhe ndershmërisë, nuk e respekton kontratën, përkatësisht i shkelë dispozitat kontraktuale (nuk e përmbushë, e përmbushë pjesërisht ose gabimisht detyrimin), në atë rast, për palën e cila ka pësuar dëm parashihet e drejta për të ndërprerë kontratën ose e drejta për ulje të çmimit, ndërsa në çdo rast pala e dëmtuar ka të drejtë për kompensim të dëmit.

Detyrime të organizatorit të udhëtimit (agjencia turistike)

Agjencia turistike (organizatori i udhëtimit) është e detyruar të lidhë kontratë me pasagjerin, e ma atë rast lëshon një kopje në të cilën përcaktohen qartë lloji, kushtet dhe mënyra e dhënies së shërbimeve.

Përveç kontratës, agjencia turistike duhet t'i lëshojë pasagjerit faturë fiskale, program të udhëtimit, vërtetim për udhëtimin dhe një vauçer turistik (urdhërpagesë turistike).

Ekzistenca dhe vlefshmëria e marrëveshjes për organizim të udhëtimit janë të pavarura nga ekzistenca e vërtetimit për udhëtimin dhe përmbajtja e tij.

Organizatori i udhëtimit e ka për detyrë t'i sigurojë pasagjerit shërbime të cilat janë identike dhe përputhen me përmbajtjen dhe karakteristikat e parapara me kontratën, vërtetimin, përkatësisht programin e udhëtimit dhe të kujdeset për të drejtat, duke iu përmbajtur praktikave të mira të biznesit dhe të kujdeset për interesat e pasagjerit.

Organizatori i udhëtimit është përgjegjës për dëmin që do t'ia shkaktojë pasagjerit për shkak të mos përmbushjes së plotë ose të pjesshme të detyrimeve që kanë të bëjnë me organizimin e udhëtimit.

Nëse organizatori i udhëtimit ia beson përmbushjen e shërbimeve ndonjë pale të tretë (për shembull, një transportuesi, pronari të hotelit ose ndonjë subjekti tjetër, i cili kryen veprimtari turistike), është përgjegjës për punën e palës së tretë para pasagjerit, për dëmin që është shkaktuar nga përmbushja jo e plotë ose përmbushja e pjesshme e këtyre shërbimeve.



Pasagjeri mund të kërkojë kompensim edhe nga pala e tretë, e cila është përgjegjëse për dëmin.

Dispozita e kontratës ku organizatori e përjashton ose zvogëlon përgjegjësinë e tij është e pavlefshme, përveç në rast kur paraprakisht përcaktohet vetëm shuma më e lartë që mund të rimbursohet nga organizatori i udhëtimit. Por nëse organizatori qëllimisht i shkakton dëm pasagjerit, kufizimi i shumës nuk do të vlejë.

E drejta e organizatorit të udhëtimit për të rritur çmimin e dakorduar

Organizatori i udhëtimit ka të drejtë të rritë çmimin më së shumti për 10% (dhjetë përqind), vetëm me kusht që kjo të jetë e paraparë në vërtetimin e udhëtimit. Nëse çmimi rritet më shumë se 10% (dhjetë përqind), konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën pa detyrim për të kompensuar dëmin ose për të paguar dënime.

Agjencia turistike nuk guxon të rrisë çmimin e përcaktuar në kontratë 20 (njëzet) ditë para ditës së dakorduar për fillim të shfrytëzimit të shërbimeve turistike.

E drejta e organizatorit të udhëtimit për të ndryshuar programin e udhëtimit

Organizatori i udhëtimit mund të bëjë ndryshim në programin e udhëtimit në rast se ndryshojnë rrethanat, përkatësisht nëse shfaqen rrethana të jashtëzakonshme të cilat ai nuk ka mund t'i parashikojë, mënjanojë ose shmang. Nëse me ndryshimin e programit rezultojnë shpenzime të reja plotësuese, ato bien në shpinë të organizatori i udhëtimit.

Zëvendësimi i akomodimit të dakorduar mund të bëhet vetëm nëse ofrohet objekt i kategorisë së njëjtë ose, me shpenzimet e organizatorit, në objekt të kategorisë më të lartë dhe në vendin e akorduar për akomodim.

Nëse me ndryshimin e programit janë bërë modifikime thelbësore, pa ndonjë shkak të arsyeshëm, organizatori i udhëtimit duhet doemos t'ia kthejë pasagjerit, i cili e ka anuluar kontratën, shumën e plotë që ai e ka paguar. Në rast të modifikimit të programit, por gjatë realizimit të shërbimeve turistike, e jo përpara ditës së nisjes, nëse pasagjeri e anulon kontratën, ai duhet të bartë vetëm shpenzimet e vërteta për shërbimet që janë realizuar deri në atë çast.

E drejta e organizatorit të udhëtimit për të anuluar kontratën

Organizatori ka të drejtë të anulojë kontratën plotësisht ose pjesërisht, pa ndonjë detyrim për t'i kompensuar dëm pasagjerit, gjatë ose para përmbushjes së shërbimeve, nëse janë shfaqur rrethana të jashtëzakonshme të cilat nuk ka mund të parashikohen,

mënjahen ose shmangen, me ç'rast as organizatori dhe as pasagjeri nuk janë përgjegjës për ato rrethana (forca madhore).

Rasti i dytë në të cilin organizatori i udhëtimit mund të anulojë kontratën pa pas ndonjë detyrim për të kompensuar dëm, është kur kushti për numri minimal i pasagjerëve që është i paraparë në vërtetimin e udhëtimit nuk është përmbushur. Për të anuluar kontratën në rast të tillë, organizatori duhet ta njoftojë pasagjerin me kohë, edhe atë në afat i cili nuk mund të jetë më i shkurtër se 5 (pesë) ditë para ditës kur udhëtimi është dashur të fillojë.



Në rast të anulimit të kontratës para përmbushjes (ekzekutimit) të tij, organizatori doemos duhet t'ia kthejë pasagjerit paratë në tërësi. Por, nëse kontrata anulohet gjatë ekzekutimit të kontratës, organizatori i takon e drejta për kompensim të drejtë për shërbimet e realizuara, të cilat ia ka mundur pasagjerit dhe është i detyruar të marrë të gjitha masat e nevojshme për të mbrojtur interesin e pasagjerit.

E drejta e pasagjerit për t'u ndërruar me person tjetër

Nëse në kontratën e nënshkruar ndërmjet pasagjerit dhe organizatorit të udhëtimit nuk është përjashtuar mundësia për zëvendësim, pasagjeri ka të drejtë të përcaktojë person tjetër në vend të tij për t'i shfrytëzuar shërbimet e dakorduara, me kusht që ky person t'i plotësojë kërkesat e veçanta të parapara për udhëzim të caktuar dhe pasagjeri t'ia kompensojë organizatorit të udhëtimit shpenzimet që kanë rezultuar nga zëvendësimi.

E drejta e pasagjerit për të ndryshuar datën e nisjes

Nëse pasagjeri e ndryshon kohën e nisjes në të njëjtin aranzhim së paku 15 (peshëmbëdhjetë) ditë para ditës së nisjes paraprakisht të përcaktuar, nëse është e mundur, organizatori do të bëjë ndryshim të rezervimit dhe do të arkëtojë vetëm shpenzime manipulative në shumë prej 10 (dhjetë) € / euro, për një fletëparaqitje-kontratë.

E drejta e pasagjerit për zbritje të çmimit

Nëse shërbimet e dakorduara nuk janë plotësuar tërësisht apo në mënyrë cilësore nga organizatori (apo person i tretë në emër të organizatorit), pasagjeri ka të drejtë të kërkojë ulje të çmimit të paguar për shërbimet turistike. Kusht që pasagjeri të mund të kërkojë ulje të çmimit është të ketë parashtruar ankesë tek organizatori i udhëtimit më së voni 8 (tetë) ditë kalendarike nga dita e përfundimit të udhëtimit.

**Kërkesa e parashtruar për zbritje të çmimit për shërbimet turistike nuk ndikon mbi të drejtën e pasagjerit të mund të në mënyrë plotësuese të kërkojë kompensim për dëm, mirëpo pasagjeri nuk mund të kërkojë kompensim të dëmit jomaterial (për shkak të dhimbjes shpirtërore që ka rezultuar nga vizitat e shkurtuara dhe vizita të qyteteve të caktuara).*

E drejtë e pasagjerit për ta anuluar kontratën

Nëse pasagjeri para fillimit të udhëtimit e anulon, me kohë, kontratën në afat të arsyeshëm, organizatori i udhëtimit ka të drejtë vetë të merr kompensim për shpenzimet administrative.

Afati i arsyeshëm përcaktohet me kushtet e përgjithshme të agjencisë turistike, por nëse nuk është përkufizuar ndryshe, ai afat është më së voni deri më ditën e 31 (tridhjetë e një) para fillimit të udhëtimit.

Kur pasagjeri nuk e anulon me kohë kontratën, organizatori i udhëtimit mund të kërkojë kompensim në përqindje të caktuar nga çmimi i dakorduar për shërbime, që përcaktohet proporcionalisht me kohën që ka ngel deri në fillim të udhëtimit dhe që duhet të jetë ekonomikisht i arsyeshëm. Pasagjeri në çdo moment mund të anulojë udhëtimin dhe atë duhet ta bëjë në formë të shkruar.

Data e anulimit me shkrim paraqet bazë për përllogaritje të shpenzimeve për anulim, sipas shkallës në vijim:

- Për anulim deri 30 ditë para udhëtimit arkëtohet 5%;
- Për anulim prej 29 deri 22 ditë para udhëtimit 10%;
- Për anulim prej 21 deri 15 ditë para udhëtimit 20%;
- Për anulim prej 14 deri 8 ditë para udhëtimit 50%;
- Për anulim prej 7 deri 1 ditë para udhëtimit 90%.
- Nëse pasagjeri nuk paraqitet apo e anulon aranzhimin në ditën e realizimit të tij (përkatësisht në ditën kur duhet të nisët në udhëtim), organizatori do ta inkasojë shumën e plotë të aranzhimit, përkatësisht 100%.

Nëse pasagjeri e anulon kontratën posa ka filluar udhëtimi, ndërsa shkaqet për atë nuk janë të arsyeshme (rrethana të ndryshuara apo fuqi madhore), organizatori ka të drejtë për shumën e plotë të çmimit të dakorduar për udhëtimin.

Në rast të anulimeve të prenotimeve tashmë të konfirmuara, organizatori do të inkasojë shpenzime anulimi në lartësi të pagesës paraprake.

Nëse pasagjeri e anulon aranzhimin para fillimit të udhëtimit, për shkaqe të cilat nuk ka mund t'i parashikojë, shmangë apo mënjanojë (sëmundje, lëndim apo vdekje në familjen më të ngushtë, katastrofë elementare ose ngjashëm), ndërsa në bazë të vërtetimit të vlefshëm nga organet kompetente, në atë rast nuk i paguan shpenzimet për anulim sipas shkallës së paraqitur, por vetëm shpenzimet të cilat rezultojnë nga anulimi i aranzhimit, të cilat organizatori është i obliguar t'i paguajë pa të drejtë për refundim (shpenzime administrative).

**Nëse pasagjeri dëshiron në mënyrë plotësuese të sigurohet nga shkaqet e lartpërmendura – të paparapara për anulim të aranzhimit, që kanë ndodhur në periudhën nga nënshkrimi i kontratës për udhëtim deri në fillim të udhëtimit, rekomandohet që në kompani sigurimi të sigurohet nga "rreziku i anulimit të udhëtimit të dakorduar turistik". Kjo policë sigurimi mund të dakordohet dhe të paguhet njëkohësisht me vet pagesën për aranzhimin.*

Nëse pasagjeri e anulon aranzhimin pas fillimit të udhëtimit (gjatë kohës së udhëtimit apo gjatë kohës së qëndrimit në vendin e udhëtimit), për shkak të ngjarjeve të cilat janë rezultat i ndikimit të "fuqisë madhore" (rast lufte, akte terroriste, katastrofa elementare, aksidente trafiku ose ngjashëm), të cilat as pasagjeri as organizatori nuk kanë mund t'i parashohin, shmangin ose mënjanojnë, organizatori i udhëtimit nuk bart përgjegjësi për kthim të mjeteve për shërbimet e përealizuara, përveç nëse dhënësi përfundimtar i shërbimeve pranon dhe bën refundim të mjeteve.

** Për shembull: Nëse pasagjeri është në pushim 7 ditë në Halkidiki, por ditën e 4 (katërt) të pushimit ndodh stuhia, përkatësisht shfaqen rrethana të cilat janë ndikimi i fuqisë madhore dhe të cilat nuk mund të parandalohen, mënjanohen ose shmangen, e të cilat të dy palët nuk kanë mund t'i parashohin para kohe, ndaj për këtë arsye pasagjeri e braktis aranzhimin, përkatësisht e anulon udhëtimin dhe kthehet në shtëpi në ditën e 4 (katërt), **organizatori nuk bart përgjegjësi as nuk ka obligim t'ia kthej pasagjerit mjetet financiare për shërbimet e përealizuara.***

Të drejtat e pasagjerit nëse organizatori pa arsye e anulon udhëtimin

Në rast kur agjencia turistike e anulon paket-aranzhimin turistik për çfarë do arsye, përveç për shkak të gabimit të pasagjerit para datës së përcaktuar për nisje, shfrytëzuesi i shërbimeve ka të drejtë:

- 1) Të merr aranzhim turistik që i përgjigjet ose paket-aranzhim të ngjashëm me cilësi më të lartë aty ku agjencia turistike mund t'i ofrojë si zëvendësim. Nëse paket-aranzhimi turistik si zëvendësim është me cilësi më të ulët, agjencia turistike do t'ia kthejë pasagjerit dallimin në çmim ose
- 2) Do t'ia kthejë shumën e plotë të cilën e ka paguar sipas kontratës, në afat që nuk mund të jetë më i gjatë se 15 ditë nga dita e anulimit të kontratës, përveç kur anulimi është rezultat i fuqisë madhore.

Nëse pas nisjes nuk janë realizuar/dhënë pjesë e madhe e shërbimeve apo nëse agjencia turistike vëren se nuk është në gjendje të plotësojë pjesë të madhe të shërbimeve, do të propozojë aranzhime alternative që përshtaten për të vazhduar me paket-aranzhimin, pa shpenzime plotësuese për shfrytëzuesin dhe nëse duhet do t'ia kompenzojë shfrytëzuesit dallimet ndërmjet shërbimeve të ofruara dhe ato që i ka pranuar. Nëse nuk

është e mundur të bëhen aranzhime alternative apo pasagjeri nuk i pranon, për shkakë të arsyeshme, agjencia turistike do të bëjë aranzhime turistike pa shpenzime shtesë që i përshtaten pasagjerit, me transport ekuivalent mbrapa deri në vendin e nisjes, apo në ndonjë vend tjetër kur pasagjeri është pajtuar dhe nëse duhet do ta kompenzojë pasagjerin.



Kundërshtime dhe ankesa për shërbimet turistike

Pasagjeri, të gjitha ankesat dhe vërejtjet për shërbimet gjatë udhëtimit dhe qëndrimit, duhet t'i dërgojë te përfaqësuesi i agjencisë apo nëse nuk ka përfaqësues, tek dhënësi lokal i shërbimit (pronari i hotelit, apartamentit, shoferi i autobusit etj...). Nëse këta persona nuk i dalin në ndihmë pasagjerit, ai duhet ta kontaktojë agjencinë e cila është organizatore e udhëtimit. Pasagjeri duhet doemos ta njoftojë agjencinë kur të kuptojë që diçka nuk është në rregull, për shkak se më vonë nuk do të mund të merr zbritje të çmimit, nëse konstatohet se pasagjeri ka pasur mundësi ta njoftojë agjencinë, ndërsa ajo me intervenim nga ana e saj do të kishte mund të sigurojë shërbim adekuat.

Detyrimisht, pasagjeri duhet t'iu kushtojë vëmendje kushteve të përgjithshme të agjencisë me të cilën ka nënshkruar kontratë, nëse ai është i obliguar të kërkojë vërtetim, për mangësinë gjatë udhëtimit apo qëndrimit, nga përfaqësuesi i agjencisë apo nga dhënësi lokal i shërbimeve, sepse, nëse kjo është përcaktuar, kurse pasagjeri nuk vepron në pajtim me kushtet e përgjithshme, pa atë vërtetim nuk do të mund të ankohet për shërbimin. Mirëpo, nëse pasagjeri ka kërkuar vërtetim, e nuk e ka pranuar, në atë rast do të mund të ankohet për shkak se nuk ka pranuar vërtetim.

Nëse problemi nuk është i zgjidhur gjatë udhëtimit, pasagjeri ka të drejtë të parashtojë kundërshtim me shkrim tek agjencia në afat prej 8 ditësh pas kthimit nga udhëtimi, në të cilin duhet të sqarohet çfarë ka ndodhur dhe të kërkojë ulje të çmimit.

Krahas të drejtës së pasagjerit të kërkojë t'i kthehen paratë për pjesë të shërbimeve që nuk janë plotësuar, ai mund të kërkojë edhe kompensim të dëmit material dhe jo material, nëse dëshmon që dëmi me të vërtetë ka ndodhur për shkak të lëshimeve të agjencisë.

Për të dëshmuar dëmin e shkaktuar, krahas vërtetimit të nënshkruar për mangësi gjatë udhëtimit (nëse është përcaktuar me kushtet e përgjithshme të agjencisë), me kundërshtimin duhet të parashtrohen fatura për shpenzime të paguara dhe prova tjera të cilat i ka pasur pasagjeri, si për shembull: fotografi, dëshmi etj...

Nëse agjencia (organizatori i udhëtimit) e refuzon kundërshtimin e pasagjerit, ai mund të parashtojë parashtrësë/ankesë deri te Inspektorati Shtetëror i tregut apo të iniciojë procedurë gjyqësore.

Për çdo informatë plotësuese, shfrytëzuesit e shërbimeve turistike mund të këshillohen dhe informohen me Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë.

Тел: 02 3 179 592

E-posta: sovetuvanja@opm.org.mk