



# KOHA PËR TË UDHËTUAR

Град Скопје

ОТМ



СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА  
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



**K**oha është për udhëtim, udhëtim i cili mund të jetë për biznes ose për kënaqësi. Udhëtimi duhet të jetë i organizuar që të na ofroj relaksim. Udhëtimi më së shpeshti ofron mundësi që të njoftohemi me vende dhe kultura të reja , mundësi për sport dhe kënaqësi. Udhëtoni çdo herë kur keni mundësi dhe kur nuk keni obligime.

Pushimet dimërore dhe verore, fundjavat, koncerte të mira, ndeshje sportive, udhëtim biznesi, kongres, vizitë të ndonjë metropole, vende të largëta, vende ekzotike, sporte ekstreme etj. Të ndryshme janë arsyet për të cilat mund të kërkojmë shërbime nga profesionist për organizimin e udhëtimit tonë, e këta profesionist janë të punësuarit në agjencitë turistike.

Sot me globalizimin dhe zhvillimin e teknologjisë, kur udhëtojmë kemi mundësi që vet ti zgjedhim vendet që do ti vizitojmë dhe të rezervojmë transport dhe akomodim në mënyrë elektronike, të jemi vetë agjenci turistike. Megjithatë, një pjesë më të madhe të udhëtimeve dëshirojmë ti realizojmë me ndihmën e agjencive turistike, si organizatorë të pakos sonë turistike. Që të kemi një organizim të tillë, nevojitet që të na ofrohen disa lloje të shërbimeve: transport, akomodim, ushqim etj, pavarësisht a zgjat udhëtimi një ose më shumë ditë.

Normat ligjore me të cilat rregullohet marrëveshja për udhëtim të organizuar ose pako turistike mund ti gjeni në Ligjin për marrëdhënie obligative dhe Ligji për veprimtari turistike.

**Duhet të njoftohemi me disa terme lidhur me udhëtimet:**

## MARRËVESHJE PËR UDHËTIM TË ORGANIZUAR OSE MARRËVESHJE PËR PAKO TURISTIKE

Me marrëveshjen për organizimin e udhëtimeve, organizatori i udhëtimit detyrohet që udhëtarit t'ja mundësoj shërbimet të cilat përbëhen nga transport, akomodim dhe shërbime të tjera që lidhen me këto shërbime, ndërsa udhëtari detyrohet që organizatorit t'ja paguan çmimin e përcaktuar.

“Pakoja turistike” është paraprakisht e përcaktuar prej më së paku dy nga shërbimet në vijim të shitura ose të dhëna me që shërbimi i plotë të zgjatë më shumë se 24 orë ose përfshinë akomodim, gjegjësisht akomodim edhe:

- transport;
- akomodim;
- shërbime tjera turistike të cilat nuk janë të përfshira me transportin dhe akomodimin dhe përbëjnë pjesë të konsiderueshme të pakos turistike.



## MARRËVESHJA NDËRMJETËSUESES E UDHËTIMIT

Me marrëveshjen ndërmjetësuese për udhëtim, ndërmjetësuesi obligohet që të lidhë, në emër dhe në llogari të udhëtarit marrëveshje për organizimin e udhëtimit, pavarësisht a bëhet fjalë për realizimin e një ose



më shumë shërbime specifike të cilat mundësojnë që të realizohet ndonjë udhëtim ose qëndrim, ndërsa udhëtari obligohet që ta paguan koston për pako turistike. Kur ekziston ndërmjetësues i cili e lidhë marrëveshjen për organizimin e udhëtimit në emër të udhëtarit, përveç informacioneve të ndryshme që i jepen udhëtarit, është e detyrueshme që gjatë organizimit të udhëtimit, udhëtarit ti jepen informacione të sakta për ndërmjetësuesin.

**Vërtetim për udhëtimin:** Organizuesi i udhëtimit gjatë lidhjes së kontratës, udhëtarit i jep vërtetim për udhëtimin i cili duhet të përmbaj:

- vendin dhe datën e lëshimit;
- emri dhe adresa e organizuesit të udhëtimit;
- emri i udhëtarit;
- vendi dhe data e fillimit dhe fundit të udhëtimit, datat e qëndrimit, të dhënat e nevojshme për transportin, për akomodimin si dhe për shërbimet tjera që janë të përfshira me çmimin;
- numri më i ulët i udhëtarëve;
- çmimi i plotë i shërbimeve të parapara me marrëveshjen;
- kushtet nën të cilat udhëtuesi mund të kërkoj shkëputje të marrëveshjes, si dhe të dhëna të tjera të cilat konsiderohen si të dobishme të përfshihen në marrëveshjen.

Vërtetimi për konfirmim të udhëtimit në disa raste i dedikohet programit për udhëtim. Vërtetimi për udhëtimin është i pavarur nga marrëveshja për udhëtim. Organizuesi i udhëtimit përgjigjet për çdo dëm i cili do ti shkaktohet palës tjetër, për shkak të mos lëshimit të vërtetimit për



- lista e shërbimeve të paguara të cilat janë të përfshira në udhëtimin turistik;
- data e realizimit e të drejtave dhe data e shërbimit të fundit;
- numri dhe data e dokumentit me të cilin vërtetohet pagesa nga ana e klientit si dhe nënshkrim dhe vulë të firmës e cila e jep kuponin.

### Definicione të përgjithshme:

Agjencia turistike është organizatori i udhëtimit, gjegjësisht dhënës i shërbimeve.

Turisti gjegjësisht udhëtari është shfrytëzuesi i shërbimit.

### **UDHËTARËT JANË TË BALLAFAQUAR ME OFERTA NGA NJË NUMËR TË MADH TË AGJENCIVE, SI TË VENDOSIN CILËN AGJENCI TA ZGJEDHIN?**

Agjencinë turistike të cilën do ta zgjedhin duhet të posedoj “licencë” gjegjësisht leje për punë. Licencat klasifikohen në licenca “A” dhe licenca “B”, megjithatë më me rëndësi është që agjencia të posedoj licencë me të cilën organet kompetente shtetërore garantojnë se agjencia i plotëson kushtet për punë.

Çdo agjenci në vend të dukshëm duhet ta vendos emrin, orarin e punës dhe kartelet me të cilat mund të realizohet pagesa në agjencinë



### **KUR E BËNI ZGJEDHJEN E AGJENCISË OSE DESTINACIONIT DUHET TË DINI SE EKZISTOJNË DISA GJËRA TË RËNDËSISHME:**

Disa informacion të cilat duhet ti dini para se të lidhin marrëveshje:

- çmimi i pakos me shpenzimet plotësuese;
- të drejtat dhe obligimet e agjencisë turistike si dhënës i shërbimeve dhe të drejtat dhe obligimet të cilat i keni ju si shfrytëzues i shërbimeve;
- Programi
- Kushtet e përgjithshme.

Çdo herë në mënyrë të kujdesshme ti lexoni kushtet e përgjithshme për punë të kompanisë!

Nëse marrëveshja e cila duhet të lidhet, thirret në kushtet e përgjithshme, detyrimisht kërkoni që ti lexoni por edhe ti keni si dëshmi nëse paraqiten probleme me pakon turistike.

Këto dispozita të marrëveshjes për të cilat nuk janë realizuar negociata ndërsa kanë mbetur pjesë përbërëse të marrëveshjes, duhet të interpretohen çdo herë në të mirën tuaj si palë më e dobët e cila nuk ka marrë pjesë në hartimin e tyre.

Kur lidhni marrëveshje para se të realizohet udhëtimi, informohuni për rregullat deri kur, dhe nën cilat kushte mund ta anuloni udhëtimin dhe a ekzistojnë mundësi dhe në cilat kushte, që marrëveshjen për organizimin e udhëtimit t'ju transferoni klientit-udhëtarit tjetër.

Kur lidhni marrëveshje para se të realizohet udhëtimi, informohuni se deri kur mundet agjencia ta anulon pakon turistike dhe nën cilat kushte.

### ***A DUHET ÇDO HERË KUR LIDHI MARRËVESHJE PËR PAKO TURISTIKE OSE MARRËVESHJE PËR UDHËTIM TURISTIK TË PRANOJ PËRGJIGJE?***

Po, agjencitë turistike në përputhje me ligjin janë të obliguar të lidhin marrëveshje me klientin në të cilën do të përcaktohen në mënyrë të qartë kushtet dhe mënyra e dhënies së shërbimeve. Përveç marrëveshjes, agjencitë turistike janë të obliguara që udhëtarit t'ia japin këto dokumente: programi i udhëtimit, kuponin për udhëtim dhe llogarinë fiskale.



### ***SI TË INFORMOHEM PËR DOKUMENTET E DUHUR, VIZA, FORMALITETET DOGANORE, VALUTA QË PËRDORET DHE INFORMACIONE TË TJERA TË RËNDËSISHME?***

Organizuesi i udhëtimit ka obligim që udhëtarit t'ia jep të gjitha informacionet e duhura për çmimin e transportit, akomodimit dhe shërbimet lidhur me transportin, me qëndrimin dhe shërbimet e veçanta, si dhe informacione lidhur me cilësinë e mjeteve transportuese dhe lidhur me qëndrimin, lidhjet, formalitetet kufitare dhe doganore, dispozitat monetare dhe administrative.

### ***A MUNDET AGJENCIA TURISTIKE TA RIS ÇMIMIN E PAKOS?***

Agjencia turistike nuk guxon ta ris çmimin e paraparë me marrëveshjen, 20 ditë para ditës së përcaktuar për fillimin e përdorimit të shërbimeve turistike. Organizuesi i udhëtimit mund të kërkojë që të rritet çmimi vetëm nëse pas lidhjes së marrëveshjes ka ndryshim të kursit për këmbimin e valutës ose ndryshim i tarifës së transportuesit, që ka ndikuar mbi çmimin. Të drejtën për ndryshimin e çmimit, organizuesi mund ta realizojë vetëm nëse kjo është e paraparë në vërtetimin e udhëtimit. Nëse rritja e çmim-

it të paraparë është mbi 10%, udhëtari mund ta shkëput marrëveshjen pa obligim që ta kompensoj dëmin. Në atë rast, udhëtari ka të drejtë të kërkoj kthim të mjeteve që ja ka paguar organizatorit të udhëtimit.

### ***CILAT OBLIGIME I KAM UNË SI UDHËTARË?***

Udhëtari ka obligim që organizatorit të udhëtimit t'ia paguan çmimin e përcaktuar për udhëtimin në afate siç është përcaktuar në marrëveshjen. Udhëtari ka obligim që ti dërgoj të gjitha të dhënat në kohë deri te organizatori, të cilat janë të domosdoshme për realizimin e udhëtimit, e sidomos për sigurimin e biletave për transport, rezervim të akomodimit, si dhe dokumente të domosdoshme për kalimin e kufijve si dhe për dispozitat tjera administrative doganore, kufitare, sanitare, monetare e të tjera. Udhëtari përgjigjet për dëmin të cilin do t'ia shkakton organizatorit të udhëtimit me mosrealizimin e obligimeve që i ka sipas marrëveshjes dhe sipas dispozitave të ligjit.

### ***A MUNDET DIKUSH TJETËR TA SHFRYTËZOJ PAKON NË VEND TUAJ?***

Nëse nuk është përcaktuar ndryshe, udhëtari mund të përcaktoj person tjetër, i cili në vendin e tij do ti shfrytëzoj shërbimet e përcaktuara me marrëveshjen, me kusht që ky person ti plotësoj kërkesat specifike të parapara me udhëtimin dhe udhëtari ti kompensoj shpenzimet të shkaktuara nda ky ndryshim.



### ***KUR MUNDET UDHËTARI TA SHKËPUT MARRËVESHJEN PËR PAKO TURISTIKE DHE DERI KUR?***

Udhëtari mundet ta shkëput marrëveshjen në afat dhe jashtë afatit. Udhëtari mundet që në çdo moment ta anuloj marrëveshje, tërësisht ose pjesërisht. Nëse udhëtari para fillimit të udhëtimit e anulon marrëveshjen





në një afat të pranueshëm i cili përcaktohet nga natyra e pakos (anulim në afat të pranueshëm), organizatori i udhëtimit ka të drejtë vetëm për kompensim të taksave administrative. Në rast të anulimit në kohë të pa-pranueshme, organizatori i udhëtimit mund të kërkojë nga udhëtarit kompensim në përqindje të caktuar të çmimit i cili përcaktohet në proporcion me kohën e mbetur për fillimin e udhëtimit dhe i cili duhet të jetë ekonomikisht i arsyetueshëm.

Në rast të sëmundjes të udhëtarit ose paraqitje të rrethanave të cilat janë të definuar si fuqi madhore, organizatori ka të drejtë për kompensim vetëm për shpenzimet në rast të anulimit të pakos turistike edhe kur udhëtimi ka filluar.

Organizatori i udhëtimit ka të drejtë vetëm për kompensim të shpenzimeve të realizuara nëse udhëtari e ka anuluar marrëveshjen për shkak të rrethanave të cilat nuk ka mundur ti shmangë ose ti largoj edhe të cilat nëse kanë ekzistuar gjatë lidhjes së marrëveshjes do të kishin paraqitur shkaqe të arsyetueshme që mos ta lidh marrëveshjen, si dhe në raste nëse udhëtari ka siguruar zëvendësim adekuat ose zëvendësimin e ka gjetur vetë organizatori. Nëse udhëtari e ka anuluar marrëveshjen pas fillimit të udhëtimit ndërsa arsyeja për këtë nuk janë rrethana të cilat definojnë si fuqi madhore, organizatori ka të drejtë për kompensim të plotë të çmimit të përcaktuar me marrëveshjen për udhëtimin.

***NË ÇFARË RASTE DHE SI MUNDET ORGANIZATORI I UDHËTIMIT TA ANULOJ PAKON? ÇFARË DO TË NDODHË NËSE PARAQITEN RRETHANA TË JASHTËZAKONSHME, LUFTË, ZJARR, VËRSHIME PARA DHE PAS FILLIMIT TË UDHËTIMIT? ÇFARË DO TË NDODHË ME MJETET TË CILAT I KA PAGUAR UDHËTARI?***

Organizatori i udhëtimit mund ta anuloj marrëveshjen, tërësisht ose pjesërisht, pa detyrim për kompensim të dëmit, nëse para dhe gjatë realizimit të marrëveshjes paraqiten rrethana të jashtëzakonshme të cilat nuk kanë mundur të parashikohen, as të shmangen ose largohen, ndërsa të cilat nëse kanë ekzistuar gjatë lidhjes së marrëveshjes do të kishin paraqitur shkaqe të arsyetueshme që organizatori i udhëtimit mos ta lidh marrëveshjen. Në rast të anulimit të marrëveshjes, para zbatimit të saj, organizatori duhet ta kthej gjithë shumën të cilën e ka pranuar nga udhëtari. Nëse organizatori e ka anuluar kontratën gjatë zbatimit të saj, ka të drejtë për kompensim të drejtë për shërbimet e realizuara dhe është i detyruar që ti ndërmerr të gjitha masat e domosdoshme për mbrojtjen e interesit të udhëtarit.

***A MUNDET ORGANIZATORI TA ANULOJ MARRËVESHJEN KUR NUK KA NUMËR TË MJAFTUESHËM TË UDHËTARËVE?***

Organizatori i udhëtimit mund ta anuloj marrëveshjen pa obligim për kompensim të dëmit edhe kur numri minimal i udhëtarëve, i paraparë në vërtetimin për udhëtimin, nuk është tubuar, me kusht që udhëtari të jetë i informuar në afat të pranueshëm i cili nuk duhet të jetë më i shkurtër se pesë ditë para ditës kur është përcaktuar fillimi i udhëtimit.

***CILI ËSHTË OBLIGIMI MË I RËNDËSISHËM I AGJENCISË TURISTIKE E CILA E ORGANIZON UDHËTIMIN.***

Organizatori i udhëtimit është i obliguar që udhëtarit t'ia mundësoj shërbimet të cilat janë të përmbajtura në marrëveshjen, me vërtetim, gjegjësisht me program për udhëtim dhe të kujdeset për të drejtat dhe interesat e udhëtarit, në pajtim me zakonet e mira afariste në këtë fushë.

***PËR ÇFARË PËRGJIGJET ORGANIZATORI I UDHËTIMIT? A MUNDET UDHËTARI TË KËRKOJ KOMPENSIM PËR DËMIN NGA PERSONA TË TRETË TË CILËVE ORGANIZATORI I UDHËTIMIT UA KA BESUAR KRYERJEN TË SHËRBIMEVE?***

Organizatori i udhëtimit përgjigjet për dëmin të cilën do t'ia shkakton udhëtarit për shkak të mosrealizimit të plotë ose të pjesshëm të obligimeve që kanë të bëjnë me organizimin e udhëtimit, të paraparë me marrëveshjen dhe me ligj.

Nëse vet ofron kushte për transport, akomodim ose shërbime tjera që kanë të bëjnë me realizimin e udhëtimit të organizuar, organizatori përgjigjet për dëmin që ja ka është shkaktuar udhëtarit sipas dispozitave që janë në fuqi për këto shërbime.

Organizatori i udhëtimit që ua ka besuar personave të tretë realizimin e shërbimeve për transport, akomodim ose shërbime tjera që kanë të bëjnë me realizimin e udhëtimit, përgjigjet para udhëtarit për dëmin që ja ka

shkaktuar për shkak të mosrealizimit të plotë ose të pjesshëm të këtyre shërbimeve, gjegjësisht me rregullat që duhet të respektohen për realizimin e këtyre shërbimeve.

Kur shërbimet janë të realizuara në përputhje me marrëveshjen dhe në përputhje me dispozitat ligjore, organizatori përgjigjet për dëmin të cilin ja ka shkaktuar udhëtarit, përveç nëse dëshmon se ai ka vepruar si organizator i kujdesshëm i udhëtimit gjatë përzgjedhjes së personave të cilat do ti realizojnë shërbimet.

Udhëtari ka të drejtë që nga personi i tretë, përgjegjës për dëmin, të kërkoj kompensim të plotë ose kompensim plotësues për dëmin e shkaktuar.

Në vlerën në të cilin ja ka kompensuar dëmin udhëtarit, organizatori i udhëtimit i ka të gjitha të drejtat të cilat do ti kishte udhëtari ndaj personat të tretë përgjegjës për këtë dëm (të drejtë për regres).

Udhëtari është i obliguar që organizatorit të udhëtimit t'ia jep dokumentet dhe gjithçka që nevojitet për realizimin e regresit.



***A MUNDET ORGANIZATORI I UDHËTIMIT TA NDRYSHOJ PROGRAMIN E UDHËTIMIT? ÇKA DO TË NDODHË NËSE PËR KËTË ARSYE RRITEN OSE ZVOGËLOHEN SHPENZIMET? A MUNDET UDHËTARI NË RASTE TË NDRYSHIMEVE THELBËSORE TË PROGRAMIT PA SHKAQË TË ARSYESHME TA ANULOJ UDHËTIMITIN?***

Ndryshime në programin e udhëtimit mund të realizohen vetëm nëse janë shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme të cilat organizatori i udhëtimit nuk ka mundur ti parashikoj, shmang pse largoj. Shpenzimet që janë shkaktuar për shkak të ndryshimit të programit i mbulon organizatori i udhëtimit, ndërsa ulja e shpenzimeve është në të mirë të udhëtarit. Ndryshimi i akomodimit i cili ka qenë i përcaktuar me marrëveshjen mund të realizohet vetëm me objekt me kategori të njëjtë ose me kompensim të organizatorit me shfrytëzimin e objektit me kategori më të lartë. Nëse pro-

grami për udhëtim pëson ndryshime thelbësore pa shkaqe të arsyeshme, organizatori i udhëtimit duhet në tërësi ta kthejë kompensimin e udhëtarit për çka është anuluar udhëtimi. Nëse janë bërë ndryshime thelbësore në programin gjatë realizimit të marrëveshjes, udhëtari në rast të anulimit të marrëveshjes i dorëzon vetëm shpenzimet reale për shërbimet e realizuara.

### ***ÇFARË DUHET TË JETË AUTOBUSI PËR UDHËTIME JASHTË VENDIT?***

Kryesit të veprimtarisë turistike gjatë organizimit të udhëtimeve turistike jashtë vendit me autobusë kanë obligim të sigurojnë mjete transportuese të cilat i plotësojnë kushtet në pajtim me dispozitat në sferën e trafikut publik rrugor dhe të ketë kondicioner, frigorifer, tualet dhe mikrofon.

### ***CILAT JANË OBLIGIMET E ORGANIZATORIT PËR UDHËTIMIN TË CILAT KANË TË BËJNË ME AKTIVITETE SPORTIVE DHE REKREATIVE OSE SPORTE EKSTREME?***

Kryesit të veprimtarisë turistike gjatë organizimit të udhëtimeve turistike, në programin e udhëtimit të cilat përfshinë aktivitete sportive, rekreative, aventureske dhe ekstreme (skijim, notim, zhytje në ujë, rafting, hulumtim të shpellave, ngasjes së kanus dhe sporte tjera të ngjashme ujore, parashutim etj), përveç angazhimit të udhëheqësit turistik, duhet të angazhojnë edhe persona profesional për aktivitete të tilla (trajner, instruktor etj).

### ***A KA TË DREJTË ORGANIZATORI I UDHËTIMIT TË JEP TË DHËNA PËR UDHËTARIN, PËR BAGAZHIN E TIJ DHE TË DHËNA TË TJERA LIDHUR ME UDHËTIMIN?***

Organizatori i udhëtimit duhet që si fshehtësi afariste të ruan gjithçka që din për klientin dhe pa lejen e tij, përveç në raste të parapara me ligj, nuk ka të drejtë ta jep adresën e shfrytëzuesit të shërbimeve, koha dhe vendi i udhëtimit, akomodime, çmimin e paguar si dhe emrin e bashkudhëtarit të tij.

### ***KUR NUK JENI TË KËNAQUR NGA SHËRBIMI NË BAZË TË MARRËVESHJES PËR PAKO TURISTIKE, MBROJTJEN E TË DREJTAVE TUAJA SË PARI TI KËRKONI PRANË AGJENCISË TURISTIKE:***

Nëse ju kanë ofruar plazhe ose qendër për ski-jim, 10 metra nga akomodimi i juaj edhe ashtu duhet të jetë. Nëse keni rezervuar dhomë prej 50 metra katrorë, nuk jeni të detyruar që të pranoni sipërfaqe më të vogël. Nëse në marrëveshjen ose në vërtetimin, shkruan se dhoma ka shikim në det, nuk guxon që dhoma të ketë shikim në mure. Nëse është dashur të arrini në kohë kur muzetë punojnë në një pjesë të caktuar të qytetit, nuk guxon që agjencia turistike të ju dërgoj në atë vend me vonesë. Nëse gjatë udhëtimit nuk



është gjithçka siç shkruan në marrëveshje, me qëllim që ta fitoni atë që e keni paguar, së pari duhet të dërgoni ankesë deri tek përfaqësuesin e agjencisë (përfaqësuesi duhet të jetë prezent gjatë udhëtimit ose duhet të ketë kontakt me përfaqësues lokal i agjencisë që gjendet në vendin të cilin do ta vizitoni) dhe nga ai duhet të kërkonti që ta zgjidh problemin tuaj. Kur deri në përfundim të udhëtimit, ju nuk e merrni atë të cilën e keni paguar, duhet të dërgoni ankesë deri tek agjencia për dëmshpërblim, e nëse keni kërkuar që të ktheheni dhe për atë është dashur që vet ti mbuloni shpenzimet, krahas dëmit, agjencia ka obligim që ti kompensoj edhe të gjitha shpenzimet e arsyetueshme.

Disa agjenci në kushtet e përgjithshme të udhëtimit, parashikojnë kushte nën të cilat udhëtari paraprakisht heq dorë nga kërkesat të cilat i ka ndaj agjencisë, përfshirë edhe kompensimin e dëmit ose për ndonjë ofertë speciale („early booking“, „last minute“ etj.) nënkupton se paraprakisht keni heq dorë nga ankesa ose nga reklamacioni. Kjo nuk është në përputhje me Ligjin për marrëdhënie obligative dhe agjencia nuk mund të thirret në këto dispozita, madje as gjykata nuk do ti ketë parasysh gjatë zgjidhjes të kontesteve.



### **REKLAMACION, ANKESË NË VENDIN E NGJARJES**

Të gjithë reklamacionet/ankesat të cilat i keni gjatë udhëtimit dhe qëndrimit duhet ti dërgoni deri tek përfaqësuesi i agjencisë në vendin të cilin

e vizitoni. Në rast se përfaqësuesi i agjencisë nuk është prezent ose në disponim duhet që reklamacionin ose ankesën ta dorëzoni deri tek ofruesi lokal i shërbimeve (pronari i hotelit, i apartamentit, shoferi i autobusit, organizatori përgjegjës për vizitën e muzeut), nëse nuk ju ndihmojnë duhet që ta kontaktoni direkt agjencinë. Me rëndësi është që të informohet agjencia menjëherë nëse diçka nuk është siç duhet, pasi që më vonë nuk do të ketë mundësi që të ulet çmimi nëse vërtetohet se keni mundur që më herët ta lajmëroni agjencinë dhe ajo me intervenimin e saj të ju ofroj shërbime të duhura.

Keni kujdesë për kushtet e përgjithshme të udhëtimit, vallë përfaqësuesi i agjencisë është i obliguar që të jep vërtetim për mungesën, pasi që nëse kjo është paraparë, pa këtë vërtetim nuk do të keni të drejtë që të parashtroni ankesë. Do të mund të ankoheni vetëm nëse përfaqësuesit kanë refuzuar që të ju japin vërtetim të tillë, kur ju e keni kërkuar.

**Dërgoni ankesë deri tek agjencia turistike** në afat kohor prej 8 ditë nga dita prej kur jeni kthyer nga udhëtimi!

Nëse problemi i juaj nuk është tejkaluar gjatë udhëtimit, keni të drejtë të dërgoni ankesë deri tek agjencia duke e respektuar afatin e përcaktuar. Në ankesën duhet të shpjegoni çfarë ka ndodhur dhe të kërkonti zbritje të çmimit. Në rast të këtillë, mund të kërkonti nga agjencia që tua kthej paratë për një pjesë të shërbimeve të cilat nuk i ka realizuar dhe mundë të kërkonti kompensim material dhe jomaterial të dëmit nëse dëshmoni se dëmi me të vërtet është shkaktuar për shkak të lëshimeve të agjencisë. Të gjitha kërkesat për dëmshpërbim duhet ti parashtroni pranë agjencisë e cila është organizatorë i udhëtimit madje edhe për ato lëshime për të cilat fajtor është partneri afarist i cili ka qenë përgjegjës për realizimin e një pjesë të pakos turistike.

Me rëndësi është të dihet se çdo udhëtarë duhet të parashtrorj ankesë për vetvete, e jo i tëri grup në mënyrë të përbashkët. Vetëm prindërit dhe kujdestarët mund të parashtrorjnë ankesë për fëmijë të mitur, persona të paaftë për punë, dhe atyre që u është marrë aftësia për punë.

Përveç vërtetimit të nënshkruar për mangësinë (nëse vërtetimi i tillë është paraparë me kushtet e përgjithshme të udhëtimit) me vërejtjen duhet ti dërgoni edhe faturat për pagesën e shpenzimeve dhe dëshmi tjera të cilat i keni, si për shembull: fotografi, dëshmi etj. Nëse nuk ka mjaftë dëshmi agjencia do të kërkoj që ta plotësoni ankesën me dëshmi ose do ta hedhë ankesën si të pabazë. Ankesa duhet të dërgohet menjëherë ose më së voni tetë ditë pas kthimit nga udhëtimi.

### **VALLË NËSE KËRKONI ZBRITJE TË ÇMIMIT JU TAKON EDHE KOMPENSIM PËR DËMIN?**

Nëse shërbimet nga marrëveshja për organizimin e udhëtimit janë realizuar në mënyrë të paplotë ose në mënyrë jocilësore, udhëtari mund të kërkoj zbritje proporcionale të çmimit me kusht që të ketë dërguar ankesë deri tek organizatori i udhëtimit në afat kohor prej tetë ditë nga dita

e përfundimit të udhëtimit. Kërkesa për uljen e çmimit nuk ndikon mbi të drejtën e udhëtarit e cila i mundëson atij që të kërkoj kompensim të dëmit.



**KU TË DREJTOHENI PËR REALIZIMIN E TË DREJTAVE KONSUMATORE PËR MARRËVESHJET TË PAKOVE TURISTIKE?**



Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit, e-mail: [potrosuvaci@skopje.gov.mk](mailto:potrosuvaci@skopje.gov.mk)

Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë, tel: (02) 31 79 592 ose e-mail: [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk)

Inspektorati shtetëror i tregut, tel: (02) 32 20 547

Deri tek ndërmjetësuesi, nëse është paraparë zgjidhje alternative të kon-  
testeve të vet Marrëveshjes;

Në gjykatën civile të gjykatave themelore sipas selisë së subjektit të padi-  
tur me padi në të cilën mund të kërkonim anulim të marrëveshjes në tërësi  
ose të dispozitave të caktuara të marrëveshjes, shkëputje të marrëvesh-  
jes, relizim të marrëveshjes, ulje të çmimit dhe kompensim kumulativ të  
dëmit material dhe jomaterial.

# KOHA PËR TË UDHËTUAR

