

KONTRATE E PËRGJITHSHME ME KLIENTIN

HYRJE

Kalemi Travel & Tours Kosova është një agjensi turistike e udhëtimeve dhe aventurave e regjistruar me Nr. te biznesit 811911553 dhe me adres në Rr. Perandori Justinian, Kati 1 afër Katedrales, Prishtinë dhe Nr telefoni +383 48 63 63 64.

Me një vizion të qartë dhe një angazhim të patundur për shërbim të shkëlqyer ndaj klientëve, ne ofrojmë një gamë të gjerë të pushimeve, aktiviteteve, aventurave dhe eventeve duke mbuluar çdo dëshirë dhe preferencë. Çfarë na dallon është jo vetëm cilësia e shërbimit tonë, por edhe pasioni dhe profesionalizmi i ekipit tonë të përvojuar.

Përmes një punë të palodhur dhe partneritetit të ngushtë me kompani dhe agjenci turistike në të gjithë rajonin, ne kemi arritur të ndërtojmë një infrastrukturë të fuqishme dhe të organizuar mirë. Produktet tona janë të pranishme jo vetëm në të gjithë Kosovën, por edhe jashtë saj, duke shtrirë kufijtë dhe duke hapur mundësi të reja për udhëtarët tanë.

1.BAZA LIGJORE

Ligji Nr. 08/L-074 19 maj 2022 “LIGJ PËR TURIZMIN”

2.FUSHA E ZBATIMIT

Në bazë të kësaj kontrate rregullohen marrëdhëniet për turet ose paketat e udhëtimit në mes Agjencis/shitësit dhe klientit.

Kontrata është e përpiluar në mënyrë të njëjtë si për agjencin ashtu edhe për shitësin, pasi që ky i fundit është po aq përgjegjës sa agjencia për detyrimet që përmban kontrata.

3.PERKUFIZIME

“Subjekt turistik” – personi fizik ose juridik i angazhuar në veprimtari turistike.

“Agjencia turistike organizatore” - agjenci turistike që organizon paketë aranzhmanin turistik dhe paketa udhëtimesh qoftë drejtpërdrejtë, qoftë përmes ndërmjetësuesve/agjentëve të saj;

“Agjencia turistike ndërmjetësuese” - agjenci turistike që shet ose blen paketë aranzhmanin që ka përpiluar organizatori i udhëtimit ose që ofron shërbime të tjera ndërmjetësimi të përcaktuara me këtë ligj;

“Kontratë” - është marrëveshja e lidhur ndërmjet operatorit dhe klientit në të cilën ky i fundit ka për detyrë të paguajë çmime të caktuar paralelisht me paketën e udhëtimit që i është ofruar nga pala organizative.

“Turizëm” – veprimtari e personave që udhëtojnë dhe qëndrojnë në vende jashtë mjedisit të tyre të zakonshëm për jo më shumë se një (1) vit radhazi për argëtim, punë dhe qëllime të tjera, që nuk lidhen me ushtrimin e ndonjë veprimtarie;

Turist – vizitorë udhëtimi i të cilit përfshin një qëndrim gjatë natës.

Hoteli - objekti që ka jo më pak se gjashtë (6) dhoma për akomodim duke përfshirë ushqimin dhe

fjetjen.

“Rimbursim”- Mjetet financiare që agjencia është e detyruar t'i ktheje klientit në rast të mos-zbatimit të plotë të marrëveshjes.

4. AGJENCIA

4.1 Detyrimet e agjencisë

4.1.1. Stafi i agjencisë është i detyruar, që brenda orarit zyrtar t'i shpjegoje dhe t'iu përgjigjet të gjitha pyetjeve apo paqartësive që mund të kenë klientët.

4.1.2. Stafi i agjencisë është i detyruar që t'i njoftoj klientët, qoftë me shkrim ose ndonjë forme tjetër, për kërkesat e zbatueshme për vizat dhe pasaportat, sidomos, për afatet kohore për t'u pajisur me to, gjatë udhëtimit dhe qëndrimit tuaj.

- Njëra ndër rregullat me thelbësore për realizimin e një udhëtimi është që pasaporta të ketë validitet (afat) më shumë se 6 (gjashtë) muaj për aranzhmane ne Turqi ndersa per zonen EU 3 (tre) muaj.

-Pajisja me vizë- Në rastet kur agjencia organizon ture në destinacionet ku viza është e domosdoshme, agjencia do të lehtësojë procesin e aplikimit duke i kompletuar dokumentet e nevojshme dhe duke bërë procedimin e tyre në Ambasadat përkatëse. Agjencia nuk mban asnjë përgjegjësi nëse nuk aprovohet viza. Klienti njoftohet paraprakisht edhe për shpenzimet shtesë të aplikimit për vizë, në rast se këto nuk janë të përfshira në çmimin promovues.

- Sigurimi i shëndetit në udhëtim- Ky shërbim nuk është i përfshirë në çmimin e turit apo paketës turistike. Agjenti do të njoftoj klientin për rendësin e sigurimit i cili mbulon shpenzimet, ne rast aksidenti apo sëmundje.

4.1.3. Stafi i agjencisë është i detyruar, që të sqaroj dhe të mirë informoj klientët në lidhje me rezervimin e tij/saj, si dhe për dokumentet e nevojshme që duhet t'i sjellë në agjenci.

4.1.4 Kalemi Travel & Tours Kosova deklaron se është përgjegjës për çdo ofertë të reklamuar në rrjetet sociale të kompanisë si dhe kanalin e informimit ne grup te Viber.

4.1.5. Agjencia nuk është përgjegjëse për dëmtimin ose humbjen e bagazhit apo gjësendeve personale në avion, aeroport, port, anije, mjet udhëtimi ose në hotel.

4.1.5. Agjencia nuk mban pergjegjesi per ndryshime te orareve qe mund te ndodhin nga aviokompania.

4.2 Informacion paraprak

4.2.1 Stafi i agjencisë është i detyruar t'i njoftoi klientët për emrin, adresën e akomodimit dhe te pajis klientet me voucher te hotelit dhe biletën.

4.2.2 Stafi i agjencisë detyrohet t'i njoftoi klientët edhe për shoqërimin e grupeve me cicëron shqiptar dhe profesional, të cilët ofrojnë asistencë gjatë gjithë kohëzgjatjes se turit.

4.3 Anulimet

4.3.1. Agjencia nuk është përgjegjëse në rast të anulimit të udhëtimit për arsye të shkaqeve natyrore, rreziqeve epidemiologjike, protestave popullore ose shpalljeve të gjendjes së luftës në destinacionin e përzgjedhur nga klienti si dhe për çdo fatkeqësi që mund të rezultojë nga arsyet e lartpërmendura.

4.3.2. Agjencia ka të drejtë të bëjë anulimin e turit në rast se nuk është përmbushur numri minimal i pjesëmarrësve, i cili është parashikuar për organizimin e paketës. Varësisht nga destinacion dhe

periudha e vitit kur promovohet turi ose paketa turistike, bëhet edhe caktimi apo parashikimi i numrit minimal të pjesëmarrësve.

Në rast të ndryshimit të datës apo edhe anulimit në tërësi të turit, klienti do të lajmërohet 15 ditë para nisjes së udhëtimit dhe do të rimburohet plotësisht.

4.3.3. Në rast se agjencia anulon turin para datës së nisjes, klienti ka të drejtë të zgjedh si në vijim:

-Ofrimin e një pakete të ngjashme, ose të një cilësie më të lartë,

-Ofrimin e një pakete të ngjashme, ose të një cilësie më të ultë,

-Kthimin e të gjitha mjeteve financiare të parapaguara.

4.3.4. Nëse klienti njofton për anulimin e rezervimit 25 ditë para nga data e nisjes, atëherë ai/ajo nuk do të ngarkohet me ndonjë pagesë shtesë dhe do t'i rimburohet shuma e parapaguar vetëm nëse politikat e hotelit dhe aviokompanis janë të tilla që i kthehen agjencis mjetet në të kundërt rezervimi është i përfundueshëm.

4.4 Të drejtat e agjencisë

4.4.1. Agjencia ka të drejtë të pranoj pagesën nga klienti, sipas marrëveshjes në mes dy palëve.

4.4.2. Në rast se agjencia nuk pranon pagesën në afatin e caktuar kohor, atëherë ka të drejtë të plotë të bëjë anulimin e rezervimit.

4.4.3. Nëse klienti anulon rezervimin e tij të parapaguar, është e drejtë e Agjencisë që të mbajë nga shuma e paguar komisionet bankare apo edhe shpenzimet tjeta që janë bërë për rezervimin e klientit nëse politikat e hotelit dhe aviokompanis janë të tilla që i kthehen agjencis mjetet.

5.KLIENTI

5.1 Të drejtat e klientit

5.1.1 Klienti ka të drejtë të kërkoj sqarime apo edhe informacione të detajuara për çdo ofertë që është promovuar nga agjencia.

5.1.2. Klienti ka të drejtë të anuloj rezervimin e tij/saj dhe të kërkoj rimbursim, në rast se agjencia nuk ka arritur të konfirmoj tek operatorët global kërkesën dhe detajet fillestare të klientit dhe vetëm nëse politikat e hotelit dhe aviokompanis janë të tilla që i kthehen agjencis mjetet.

5.2 Detyrime të klientit

5.2.1. Klienti është i detyruar të përfundojë pagesën në bazë të marrëveshjes që ka bërë me agjencinë në momentin e rezervimit.

5.2.2. Klienti është i detyruar të arrijë me kohë në vendin dhe datën e nisjes dhe mbanë vet përgjegjësi për vonesa nga ana e tij.

5.2.3. Njëra ndër detyrat themelore e klientit është që të silltet në mënyrë të përgjegjshme dhe sipas ligjeve e normave etike të vend destinacionit ku planifikon udhëtimit. Në rast të ndonjë dëmi gjatë periudhës së udhëtimit, klienti është i detyruar që t'i mbuloj këto shpenzime në mënyrë vetanake.

6. ÇMIMET

6.1. Çmimet promovionale në rrjetet tona sociale ose në kanale tona marketingut, ose çmimi që është marr nga stafi i agjencisë, është çmimi përfundimtar i paketës turistike, mirëpo klientet informohen cdo herë që është çmimi momental.

6.2. Agjencia nuk është përgjegjëse në rast të ndryshimit të çmimit momental nga hoteli, aviokompania apo operatori, për arsye të kërkesës së lartë; shtimin e ndonjë takse të paplanifikuar më herët apo ndonjë detyrimi tjetër që vendoset nga destinacioni vendas.

6.3. Klienti duhet të përfundoj pagesën qysh në momentin e rezervimit. Mirëpo, klienti në bazë të marrëveshje eventuale me agjencinë, mund të ndajë pagesën në dy pjesë, nëse agjensioni ka hapësire tek hoteli ose operatori dhe si rrjedhim 50% e pagesës bëhet ditën e rezervimit dhe 50% e pjesës së mbetur përfundohet jo më larg se 30 ditë para udhëtimit.

6.4. Klienti mund të përfundoj pagesën me para në dorë (cash) në zyrat tona apo me anë të kartës së kreditit Visa ose Mastercard; dhe me anë të transfertës bankare në llogarinë e agjencisë.

6.5. Në rastin e pagesave me kartë krediti, komisioni paguhet nga agjencia. Në të kundërtën, nëse pagesa behet me kartë në zyrë, atëherë klienti ngarkohet për pagesën e komisionit në varësi të bankës. Kurse, për pagesën me para në dorë, nuk ka ndonjë komision shtesë për t'u paguar nga palët.

7. ANKESAT

7.1. Konsumatori ka të drejtë të plotë të bëjë ankesë tek agjencia, për çdo shkelje eventuale të të drejtave të tij/saj, brenda afatit prej 10 ditësh nga përfundimi i udhëtimit.

7.2. Agjencia ka për detyrë që të shqyrtoj ankesat e klientit dhe të kthejë një përgjigje brenda afatit prej 20 ditësh nga pranimi i ankesës.