

Fiori Travel Sh.p.k.

Address: Mine Peza, Tirana, Albania

Phone: +355 67 206 8200

Email: fioritravel@hotmail.com

Website: www.fioritravel.al

KONTRATË E PËRGJITHSHME ME KLIENTIN

1. BAZA LIGJORE

Kjo kontratë hartohet në përputhje me:

Vendimin e Këshillit të Ministrave Nr. 65, datë 21.01.2009, "Për kontratat e paketave turistike";

Ligjin Nr. 9902, datë 17.04.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorit," i ndryshuar;

Ligjin Nr. 93/2015, "Për turizmin";

Ligjin Nr. 9880, datë 25.02.2008, "Për nënshkrimin elektronik."

2. PËRKUFIZIME

“Kontratë” – marrëveshja e lidhur midis konsumatorit dhe organizatorit dhe/ose shitësit, sipas së cilës konsumatori detyrohet të paguajë një çmim të caktuar për paketën turistike të ofruar nga Fiori Travel Sh.p.k.

“Paketë Turistike” – një kombinim i parapërgatitur i së paku dy prej shërbimeve të mëposhtme: transport, akomodim, ose shërbime të tjera turistike që nuk lidhen drejtpërdrejt me transportin ose akomodimin dhe përbëjnë një pjesë të rëndësishme të paketës, që përfshin të paktën 24 orë ose akomodim gjatë natës.

“Organizator / Tour Operator” – Fiori Travel Sh.p.k., një person juridik që harton dhe organizon paketa turistike të parapërgatitura, të promovuara përmes katalogëve, broshurave, reklamave ose platformave online, dhe është përgjegjës për produktin e ofruar, qoftë i shitur direkt apo përmes agjencive turistike.

“Agjenci Turistike” – një person juridik i licencuar që ofron, organizon dhe lehtëson udhëtimet, akomodimin ose biletat e transportit, si dhe biletat për aktivitete sportive ose kulturore, kundrejt pagesës.

“Rezervim” – mbajtja ose porosia e një shërbimi turistik (udhëtim, akomodim, ose paketë) nga agjencia sipas kërkesës së klientit.

“Konfirmim” – verifikimi i disponueshmërisë së rezervimit ose marrëveshja përfundimtare sipas së cilës klienti përmbush detyrimet e pagesës dhe agjencia siguron rezervimin e konfirmuar.

“Hotel” – ndërtesë ose grup ndërtesash të lidhura, me të paktën gjashtë (6) dhoma, e vendosur brenda një prone të vetme, që ofron akomodim dhe shërbime shtesë për publikun, e menaxhuar nga staf i kualifikuar.

“Rimbursim” – shuma që agjencia detyrohet t’i kthejë klientit në rastet e mos-përmbushjes së marrëveshjes për shkak të fajit të agjencisë ose në situata të tjera të përcaktuara në këtë dokument.

3. ÇMIMI

3.1. Çmimi përfundimtar i paketës turistike tregohet në faturën e lëshuar nga Fiori Travel Sh.p.k.

3.2. Çmimi përfundimtar tregon qartë se cilat shërbime përfshihen dhe cilat janë shtesë (me pagesë të veçantë).

3.3. Çmimi është i fiksuar, përveç kur:

ndryshojnë kostot e transportit ose karburantit;

ndryshojnë taksat portuale ose aeroportuale;

ndryshon kursi i këmbimit para datës së nisjes.

Në këto raste, rregullimi i çmimit do të jetë proporcional me ndryshimet e kostove.

3.4. Rritje të çmimit mund të ketë për shkak të ndryshimeve ose mungesës së kategorive të dhomave. Për shembull, nëse rezervohet një dhomë standard, por janë të disponueshme vetëm dhoma superior, diferenca e çmimit do t’i komunikohet klientit të paktën 10 ditë para nisjes (ose brenda 2 ditëve nga rezervimi). Klienti ka të drejtë të anullopë rezervimin pa penalitet nëse nuk pranon çmimin e ri.

4. KUSHTET DHE METODAT E PAGESËS

4.1. Afati i Pagesës

30% e çmimit total paguhet në momentin e rezervimit (pas pranimit të kushteve dhe rregullave).

70% e mbetur paguhet të paktën 20 ditë para nisjes.

4.2. Metodat e Pagesës

Para në dorë;

Transfer bankar;

Transfer ndërkombëtar parash (p.sh. Western Union, MoneyGram) – të gjitha tarifat e transferimit i mbulon klienti.

7. ANULIMET

7.1. Nëse agjencia ka vendosur një numër minimal pjesëmarrësish, mund të anulojë udhëtimin nëse ky numër nuk arrihet. Klienti do të njoftohet të paktën 10 ditë para nisjes.

7.2. Agjencia mund të anulojë udhëtimin për shkak të forcës madhore (p.sh. tërmet, përmytje, trazira politike, etj.).

7.3. Agjencia është e detyruar të anulojë çdo paketë ose akomodim të blerë nga operatorë të tjerë nëse ofrimi i shërbimit bëhet i pamundur për shkak të:

falimentimit të linjës ajrore; mbylljes lokale të hotelit të parashikuar;

ndërprerjes së aktivitetit të organizatorit.

7.4. Në këto raste, klienti ka të drejtën e të drejtave të përcaktuara në Nenin 10.3 të kësaj kontrate.

7.5. Klienti mund të tërhiqet nga kontrata pa penalitet brenda afatit të komunikuar nga agjencia.

7.6. Nëse klienti tërhiqet pas afatit të komunikuar, do të ketë detyrim për kompensim të shpenzimeve të kryera.

7.7. Këto kushte anulimi nuk zbatohen për rezervime të fundit ose kushtet speciale të hoteleve, të cilat klienti i pranon gjatë rezervimit.

8. TRANSFERIMI I PAKETËS TE NJË PALË E TRETË

8.1. Klienti mund të transferojë paketën te një palë e tretë jo më vonë se 10 ditë para nisjes ose brenda 2 ditëve nga rezervimi.

8.2. Transferimi është pa pagesë nëse pala e tretë ka të njëjtat karakteristika të rezervimit (numri i personave, moshat e fëmijëve, etj.).

8.3. Klienti duhet të njoftojë Fiori Travel Sh.p.k. me shkrim për transferimin dhe emrat e udhëtarëve zëvendësues brenda afatit të specifikuar.

8.4. Të dy, klienti origjinal dhe ai zëvendësues, janë përgjegjës për pagesën e plotë të paketës dhe çdo kosto shtesë që lind nga transferimi.

9. DETYRAT E AGJENCISË PARA KONTRATËS

9.1. Para nënshkrimit të kontratës, Fiori Travel Sh.p.k. ofron informacion me shkrim për: kërkesat për vizë dhe pasaportë; formalitetet shëndetësore për udhëtimin dhe qëndrimin; të gjitha termat dhe kushtet e kontratës.

GENERAL CONTRACT WITH THE CLIENT

LEGAL BASIS

This contract is drafted in accordance with:

- Decision of the Council of Ministers No. 65, dated 21.01.2009, "*On Package Travel Contracts*";
- Law No. 9902, dated 17.04.2008, "*On Consumer Protection*," as amended;
- Law No. 93/2015, "*On Tourism*";
- Law No. 9880, dated 25.02.2008, "*On Electronic Signature*."

2. DEFINITIONS

"Contract" – means the agreement concluded between the consumer and the organizer and/or the seller, under which the consumer undertakes to pay a specified all-inclusive price in exchange for the travel package offered by the organizing party (*Fiori Travel Sh.p.k.*).

"Travel Package" – means a pre-arranged combination of at least two of the following services:

- i) transport;
 - ii) accommodation;
 - iii) other tourist services not directly linked to transport or accommodation and which represent a significant part of the package;
- covering a period of not less than 24 hours or including overnight accommodation.

“Tour Operator” (Organizer) – *Fiori Travel Sh.p.k.*, a legal entity that designs and organizes prearranged travel packages promoted through catalogues, brochures, advertisements, or online platforms, and is responsible for the product offered, whether sold directly or via travel agents.

“Travel Agency” – a licensed legal entity engaged in offering, arranging, and facilitating travel, accommodation, or transport tickets, as well as tickets for sporting or cultural activities, in exchange for payment.

“Reservation” – the holding or ordering of a tourist service (travel, accommodation, or package) by the agency at the client’s request.

“Confirmation” –

- a) verification of the availability of a reservation; or
- b) the final agreement by which the client settles payment obligations and the agency secures the confirmed booking.

“Hotel” – a building or group of interconnected buildings, with no fewer than six (6) rooms, located within a single property, providing accommodation and additional services to the public, managed by qualified staff.

“Refund” – the amount that the agency is obliged to return to the client in cases of non-fulfilment of the agreement due to the agency’s fault or in other situations specified in this document.

3. PRICE

3.1. The final price of the travel package is indicated on the invoice issued by *Fiori Travel Sh.p.k.*

3.2. The final price clearly specifies which services are included and which are excluded (subject to additional payment).

3.3. The price is fixed except when:

- a) transport or fuel costs change;
- b) port or airport taxes change;
- c) the exchange rate varies before the departure date.

In such cases, the price adjustment will be proportional to the cost changes.

3.4. Price increases (e.g. by hotels or villas) may occur due to changes or unavailability of certain room categories. For example, if a standard room is booked but only superior

rooms are available, the price difference will be communicated to the client at least 10 days before departure (or within 2 days from booking). The client reserves the right to cancel the reservation without penalty if the new price is not accepted.

4. PAYMENT TERMS AND METHODS

6.1. Payment Schedule

The traveller shall pay 30% of the total price upon reservation (after accepting the terms and conditions) and the remaining 70% at least 20 days prior to departure.

6.2. Payment Methods

- Cash
- Bank transfer
- International money transfer (e.g. Western Union, MoneyGram, etc.) – all transfer fees are borne entirely by the client.

7. CANCELLATIONS

7.1. If the agency has set a minimum number of participants, it may cancel the trip if this number is not reached. The client will be notified at least 10 days before departure.

7.2. The agency may also cancel the trip due to *force majeure* (e.g. earthquake, flood, political unrest, etc.).

7.3. The agency is obliged to cancel any package or accommodation purchased from another operator if service fulfilment becomes impossible due to:

- a) bankruptcy of the airline;
- b) local closure of the planned hotel;
- c) the tour operator's business discontinuation.

7.4. In such cases, the client is entitled to the rights outlined in Article 10.3 of this contract.

7.5. The client may withdraw from the contract without penalty within the deadline communicated by the agency.

7.6. If the client withdraws after the communicated deadline, compensation for incurred expenses will be due.

7.7. These cancellation terms do not apply to *last-minute bookings* or *special hotel conditions*, which the client accepts at the time of reservation.

8. TRANSFER OF PACKAGE TO A THIRD PARTY

8.1. The client may transfer the package to a third party no later than 10 days before departure or within 2 days from booking.

8.2. The transfer is free of charge if the third party has the same booking characteristics (number of persons, children's ages, etc.).

8.3. The client must inform *Fiori Travel Sh.p.k.* in writing of the transfer and the names of replacement travellers within the specified time frame.

8.4. Both the original and substitute clients are jointly responsible for full payment of the package and any additional costs arising from the transfer.

8.5. Special conditions may apply for last-minute or final-seat bookings, which must be accepted by the client at the time of reservation.

9. AGENCY'S PRE-CONTRACTUAL INFORMATION DUTIES

9.1. Prior to signing the contract, *Fiori Travel Sh.p.k.* shall provide written information on:

- visa and passport requirements;
- health formalities for the trip and stay;
- all terms and conditions of the contract.

10. ORGANIZER'S DUTIES BEFORE DEPARTURE

10.1. At least one day before departure, the agency shall provide written notice to the client including:

- contact details of the local representative or emergency number;
- schedules, stops, and travel connections;
- details of the travel insurance contract covering the package;

- contact arrangements for minors if applicable;
- recommendations regarding travel health insurance.

10.2. If major changes occur before departure (e.g. price increase >5% or essential modification), the client will be promptly notified and may:

- a) accept the change and sign a contract addendum; or
- b) withdraw without penalty within two (2) days of notice.

10.3. In case of withdrawal or cancellation by the organizer (not the client's fault), the client may choose between:

- a) an equivalent or higher-quality replacement package;
 - b) a lower-quality package plus refund of the price difference;
 - c) full refund within 7 days;
 - d) compensation for material and non-material damages (excluding the cases under Articles 7, 12.1, and 12.2).
-

11. AGENCY'S DUTIES AFTER DEPARTURE

11.1. *Fiori Travel Sh.p.k.* must fulfil all contracted services even if provided by subcontractors.

11.2. If key services cannot be provided after departure, the agency shall offer suitable alternatives at no extra cost or refund the price difference.

11.3. If no alternatives are possible or acceptable, the agency must:

- a) provide equivalent return transport free of charge; and
 - b) compensate the client for resulting damages.
-

12. LIMITATIONS OF LIABILITY

12.1. The agency is not liable for damages if cancellation occurs due to:

- a) insufficient participants, duly notified;
- b) *force majeure*.

12.2. The agency is not liable for non-performance caused by:

- a) actions of the client;
- b) unforeseeable acts of unrelated third parties;
- c) unavoidable and extraordinary circumstances.

12.3. If the accommodation or operator has specific conditions differing from *Fiori Travel Sh.p.k.* general terms, the supplier's terms prevail.

13. CLIENT RIGHTS AND OBLIGATIONS

13.1. The client must pay the full amount as per contract.

13.2. The client must compensate the agency for late cancellation beyond agreed terms.

13.3. Cancellations must be submitted in writing to *Fiori Travel Sh.p.k.* or via email to fioritravel@hotmail.com

13.4. The client must behave appropriately and respect the legal and ethical rules of the host country.

13.5. Any dissatisfaction or breach must be reported immediately to the service provider and/or agency.

13.6. The client has the right to seek compensation as per this contract.

14. ASSISTANCE AND INSURANCE

14.1. If the client is in difficulty due to circumstances beyond the agency's control, *Fiori Travel Sh.p.k.* shall provide immediate assistance.

14.2. Assistance may include directions, local contacts, emergency services, medical aid, or consular support.

15. COMPLAINTS

15.1. The client may file a complaint within one (1) day after the trip ends for any non-performance of contract terms.

15.2. The agency must review and respond to complaints within two (2) days of receipt.

16. DISPUTE RESOLUTION

16.1. The parties shall first attempt to settle disputes amicably.

In the absence of agreement, disputes shall be resolved through mediation, arbitration, or competent judicial authorities in accordance with Albanian legislation.