

**LIGJI Nr. 04/L-176 PËR TURIZMIN**

**Kuvendi i Republikës së Kosovës;**

Në mbështetje të nenit 65 (1) të Kushtetutës së Republikës së Kosovës,

Miraton

**LIGJ PËR TURIZMIN**

**Neni 1  
Qëllimi**

Me këtë ligj përcaktohet baza ligjore dhe korniza institucionale, parimet dhe rregullat për zhvillimin dhe promovimin e turizmit, vendosja dhe zhvillimi i standardeve të shërbimeve turistike.

**Neni 2  
Fusheveprimi**

Ky ligj rregullon marrëdhëniet ndërmjet institucioneve publike dhe subjekteve private, personave fizik dhe juridik, vendor ose të huaj, që ushtrojnë veprimtari turistike, përcakton të drejtat dhe detyrimet e subjekteve pjesëmarrësve në fushën e turizmit në përputhje me standardet e përcaktuara më legjislacionin në fuqi

**Neni 3  
Përkufizimet**

1. Shprehjet e përdorura në këtë ligj kanë këtë kuptim:

1.1. **Ministria** - Ministrinë përkatëse për turizëm;

1.2. **Ministër** - Ministri i Ministrisë përkatëse për turizëm;

1.3. **Veprimtaria turistike** – çdo veprimtari apo shërbim që ofrohet nga subjekte të autorizuar në fushën e turizmit dhe hotelerisë.

1.4. **Shërbimet turistike** – shërbimet që u ofrohen turistëve nga subjektet turistike;

1.5. **Sistem i vlerësimit të akomodimit** – Sistemi i vlerësimit të cilësisë së akomodimit;

1.6. **Katalog** – Lista e bizneseve të regjistruara në Njësinë përkatëse organizative për turizëm;

1.7. **Identifikimi grafik** – simbolet unike, tregues i regjistrimit në njësinë përkatëse organizative për Turizëm;

1.8. **Standard ndërkombëtar** – standard i cili është adoptuar nga një Organizatë ndërkombëtare standardizimi dhe që i është vënë në përdorim publikut;

- 1.9. **Subjekt turistik** – personi fizik ose juridik i angazhuar në veprimtari turistike.
- 1.10. **Agjencia turistike organizatore** - agjenci turistike që organizon paketë aranzhmanin turistik dhe paketa udhëtimesh qoftë drejtpërdrejtë, qoftë përmes ndërmjetësuesve/agjentëve të saj;
- 1.11. **Agjencia turistike ndërmjetësuese** - agjenci turistike që shet ose blen paketë aranzhmanin që ka përpiluar organizatori i udhëtimit ose që ofron shërbime të tjera ndërmjetësi të përcaktuara me këtë ligj;
- 1.12. **Njësi akomoduese** - subjekte hoteliere të cilat ofrojnë shërbime të akomodimit dhe të fjetjes;
- 1.13. **Njësi jo akomoduese** - subjekte hoteliere të cilat ofrojnë shërbime ushqimi dhe pije por jo akomodim;
- 1.14. **Pronar i njësie akomoduese** – personi fizik ose juridik që zotëron, është pronar i autorizuar ose qiramarrës i një njësie akomoduese.;
- 1.15. **Restorant** - objekt i cili ofron shërbimet e furnizimit me ushqim, ku qëllimi kryesor është shitja e ushqimit, pijeve për konsum, jashtë ose brenda lokalit, me shërbim tavoline ose banaku;
- 1.16. **Hoteli** - objekti që ka jo më pak se gjashtë (6) dhoma për akomodim duke përfshirë ushqimin dhe fjetjen.
- 1.17. **Moteli** – objekti i destinuar kryesisht për pushim dhe ndalim të personave të motorizuar, për furnizim me ushqim, pije si dhe shërbime tjera. Objektet ndërtohen jashtë qendrave të banuara, pranë rrugëve automobilistike dhe ofrojnë këto shërbime shtesë pos vendosjes;
- 1.18. **Hostelet/bujtinat** - ofrojnë strehim me buxhet teulet, ku mysafiret mund të marrin me qira një krevat, ndajnë banjën, dhomën e ndejës dhe kuzhinën;
- 1.19. **Fshat turistik** - një strukturë e organizuar në formë fshati, me përqendrim të burimeve turistike, i klasifikuar në përputhje me standardet e miratuara për zhvillimin e turizmit e që gëzon privilegje të caktuara, sipas dispozitave të këtij ligji;
- 1.20. **Kampet** - vende të hapura në të cilat vendosja behët në tenda, kamp-shtëpiza si dhe kamp-karroceri;
- 1.21. **Pansioni** - shërbim në objekt hotelier i cili përfshinë shërbime të ushqimit dhe pijeve;
- 1.22. **Kompleks turistik** - një kompleks ndërtesash, të grupuara, si apartamente, vila, studio, ndërtesa të vogla me dy kate, që ofron për klientët akomodim dhe shërbime ndihmëse;
- 1.23. **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;
- 1.24. **Turist** – vizitorë udhëtimi i të cilit përfshin një qëndrim gjatë natës.

#### **Neni 4 Parimet**

Parimet e këtij ligji janë, efikasiteti ekonomik, investimi në fushën e turizmit, regjistrimin vullnetar, ruajtja e trashëgimisë kulturore, mbrojtja e ambientit, dhe mbrojtja e konsumatorit.

#### **Neni 5**

#### **Detyrat dhe përgjegjësit e njësisë përkatëse organizative për turizëm**

1. Njësia përkatëse organizative për turizëm është në kuadër të Ministrisë dhe është përgjegjëse për turizëm.
2. Detyrat, përgjegjësitë, organizimi dhe funksionimi i njësisë përkatëse organizative për Turizëm rregullohet me akt nënligjor për organizimin dhe strukturimin e brendshëm të Ministrisë.

#### **Neni 6**

#### **Regjistrimi Vullnetar në Njësinë përkatëse organizative për Turizëm**

1. Të gjithë personat fizik dhe juridik, që merren me ushtrimin e veprimtarisë në fushën e turizmit mund të regjistrohen vullnetarisht në Njësinë përkatëse organizative për turizëm.
2. Njësia përkatëse organizative për turizëm i publikon kërkesat për regjistrim.
3. Dokumentet e regjistrimit dhe dorëzimi i tyre mund të bëhet edhe në formën elektronike.
4. Dëshmia e anëtarësimit lëshohet nga Njësia përkatëse organizative për turizëm.
5. Aplikuesi pajtohet me kodin e etikës të hartuar nga Këshilli i turizmit të Kosovës para se të marrin dëshminë e tyre të regjistrimit.
6. Në rast të refuzimit për regjistrim, aplikuesi do të njoftohet me një arsyetim me shkrim për refuzimin e regjistrimit.
7. Njësia përkatëse organizative për turizëm dhe Këshilli i turizmit të Kosovës do të kenë një identifikim grafik ose logo që të regjistruarit do të jenë të autorizuar për t'i përdorur pas regjistrimit.
8. Të regjistruarit mund të përdorin logon në të gjitha materialet e tyre me qëllim të promovimit të veprimtarisë turistike.
9. Njësia përkatëse organizative për turizëm do të mbajë listën e të regjistruarve ku përshkruhet emri i tyre, adresa, dhe shërbimet që ofrohen.
10. Njësia përkatëse organizative për turizëm do të publikojë këtë listë në faqen e saj zyrtare.

#### **Neni 7**

#### **Revokimi i regjistrimit**

1. Regjistrimi mund të revokohet në këto raste:
  - 1.1. shkeljes së kodit të etikës;
  - 1.2. keqpërdorimit të logos ose identifikimit grafik të Ministrisë dhe Këshillit të turizmit të Kosovës;
  - 1.3. shuarja e biznesit.
2. Ministria nxjerr akte nënligjor me të cilin rregullohen procedura e revokimit të regjistrimit.

**Neni 8**  
**Krijimi i sistemit të Kategorizimit**

1. Ministria në bashkëpunim me Këshillin e turizmit të Kosovës zhvillon sistemin vullnetar për kategorizimin e akomodimeve në bazë të standardeve, në përputhje me një sistem vlerësimi ndërkombëtar që është në dispozicion për të regjistruarit.
2. Ministria nxjerr akte nënligjor me të cilin rregullohet zhvillimi i sistemit të vlerësimit të akomodimit.

**Neni 9**  
**Regjistri i kategorizimeve**

1. Ministria do të mbajë regjistrin e kategorive të përcaktuara sipas natyrës së akomodimit dhe vlerësimit.
2. Ministria me akt nënligjor përcakton kushtet për përmbajtjen e regjistrit të kategorizimeve.

**Neni 10**  
**Katalogu i kategorizimeve**

1. Njësia përkatëse organizative për turizëm do të mbajë një katalog të akomodimeve të vlerësuara që është i nën-ndarë sipas natyrës së akomodimit dhe vlerësimit. Brenda nën-ndarjeve, akomodimet do të organizohen sipas rendit alfabetik.
2. Ministria me akt nënligjor përcakton përmbajtjen e katalogut të akomodimeve.

**Neni 11**  
**Përdorimi i kategorizimit**

1. Të regjistruarit e kategorizuar mund të përdorin kategorizimin e tyre në të gjitha dokumentet dhe materialet promovuese.
2. Të regjistruarit të cilët e keqpërdorin kategorizimin e tyre janë ligjërisht përgjegjës dhe mund të humbasin regjistrimin e tyre.
3. Të regjistruarit mund të bëjnë publike kriteret në të cilat është i bazuar vlerësimi i tyre dhe faktorët që kanë hyrë në vlerësimin e tyre.

**Neni 12**  
**Mbrojtja e Sistemit të Kategorizimit**

1. Sistemi i kategorizimit do të jetë në dispozicion vetëm për të regjistruarit në Ministri.
2. Të regjistruarit që humbasin regjistrimin e tyre do të kenë pesëmbëdhjetë (15) ditë për të hequr vlerësimin e tyre të caktuar nga materiali, reklamata dhe lokalet afariste të tyre.
3. Përdoruesit e paautorizuar të sistemit të kategorizimit janë ligjërisht përgjegjës në përputhje me legjislacionin në fuqi.

**Neni 13**  
**Ushtrimi i veprimtarisë turistike**

Të gjitha subjektet afariste që ofrojnë shërbime turistike duhet të i përmbushin detyrimet e tyre ndaj konsumatorëve në përputhje me dispozitat e këtij ligji dhe legjislacionin në fuqi.

**Neni 14**  
**Paketa turistike**

1. Paketa turistike është një kombinim i parapërgatitur shërbimesh që shitet ose ofrohet për shitje dhe mbulon një periudhë për më shumë se njëzet e katër (24) orë ose përfshin një natë akomodimi.
2. Paketa turistike përbëhet prej jo më pak se dy prej shërbimeve të mëposhtme:
  - 2.1. transporti;
  - 2.2. akomodimi;
  - 2.3. shërbime të tjera të pavarura nga transporti dhe akomodimi dhe që përbëjnë një pjesë të konsiderueshme të paketës që do të përfshihen në këtë kombinim.
3. Kur organizatori ofron për shitje paketën turistike, ajo (paketa) duhet ti ofrohet blerësit/konsumatorit e përpiluar në materiale reklamuese dhe njëherit duhet të plotësoj të gjitha kushtet e programit të udhëtimit të parapara me këtë ligj.
4. Çdo çështje shpjeguese në lidhje me paketën turistike të ofruar nga organizatori apo ndërmjetësuesi nuk duhet të përmbaj informatë të pasaktë dhe qorientuese kur ka të bëjë me çmimin ose kushtet tjera që ndërlidhen me kontratën.

**Neni 15**  
**Programi i udhëtimit i paketës turistike**

1. Materiali reklamues i cili i ofrohet konsumatorit, në formë fizike apo elektronike ku përshkruhet programi i udhëtimit për paketën turistike duhet të tregoj në mënyrë të lexueshme, të kuptueshme dhe të saktë çmimin dhe informatat adekuate në lidhje me:
  - 1.1. emrin dhe adresën e agjencisë turistike – organizatore;
  - 1.2. vendin, datën dhe kohën e nisjes dhe kthimit të udhëtimit;
  - 1.3. destinacionin, periudhën e qëndrimit, detajet tjera nëse udhëtimi është i ndarë në pjesë, mënyrën e udhëtimit, karakteristikat dhe kategoritë e llojit të transportit të përdorur;
  - 1.4. llojin e akomodimit, vendndodhjen, kategorinë ose shkallën e rehatisë dhe karakteristikat kryesore të tij si dhe klasifikimin e tij turistik;
  - 1.5. koha e ushqimit;
  - 1.6. itinerarin;
  - 1.7. informacione të përgjithshme mbi kërkesat për pasaporta dhe viza dhe formalitetet

shëndetësore të nevojshme për udhëtim dhe qëndrim;

1.8. shumën monetare ose përqindjen e çmimit që duhet paguar në llogari, si dhe orarin për pagesën e bilancit;

1.9. në qoftë se numri minimal i personave është i nevojshëm për organizimin e paketës, dhe nëse po, te dihet dhe potencohet data e fundit për te informuar konsumatorin me rastin e anulimit;

1.10. të dhënat e përfshira në materialin reklamues janë të detyrueshme për organizatorin ose ndërmjetësuesin, përveç nëse:

1.10.1. ndryshimet në veçoritë e tilla janë komunikuar në mënyrë të qartë te konsumatori para lidhjes së kontratës, në të cilin rast në mënyrë specifike do të jenë të theksuara në materialin e reklamës;

1.10.2. ndryshimet kanë ndodhur më vonë pas arritjes së marrëveshjeve mes palëve në kontratë.

## **Neni 16** **Kushtet tjera të paketës turistike**

1. Organizatori apo ndërmjetësuesi duhet t'i sigurojë konsumatorit me shkrim ose ndonjë formë tjetër të përshtatshme, para se të lidhet kontrata, informacionin e përgjithshëm mbi pasaporta dhe kërkesat e aplikueshme për viza dhe në veçanti për periudhën e marrjes së tyre, si dhe informacion për formalitetet shëndetësore të nevojshme mbi udhëtimin dhe qëndrimin.

2. Organizatori ose ndërmjetësuesi duhet të siguroj konsumatorin me shkrim ose ndonjë formë tjetër të përshtatshme, informacionin e mëposhtëm në kohë të mjaftueshme para fillimit të udhëtimit:

2.1. për kohën dhe vendin e ndalesave të ndërmjetme dhe lidhjet e transportit, si dhe detajet e vendit që është paraparë për udhëtarin gjatë udhëtimit;

2.2. emrin, adresën dhe numrin e telefonit të organizatorit ose ndërmjetësuesit apo përfaqësuesit, ose në mungesën e tyre, të agjencive lokale në ndihmën e të cilit/ve një konsumator në vështirësi mund të telefonon;

2.3. në mungesën e këtyre përfaqësuesëve, konsumatori duhet gjithsesi të pajiset me një numër të telefonit të urgjencës apo ndonjë informacion tjetër që do t'i mundësojë atij të kontaktoj organizatorin ose ndërmjetësuesin në rast nevojë;

2.4. përgjatë udhëtimeve ose qëndrimit jashtë vendit për të miturit, duhet njoftuar dhe bërë të mundur kontakt të drejtpërdrejtë në mes të prindit ose kujdestarin me fëmijën ose personin përgjegjës në vendin e qëndrimit të fëmijës;

2.5. informacionin mbi polisën e sigurimit për të mbuluar koston e anulimit të udhëtimit nga ana e konsumatorit ose koston e asistencës, përfshirë zhdëmtimin, në rast aksidenti ose sëmundje.

## **Neni 17** **Kontrata e udhëtimit mbi paketën turistike**

1. Duke mos paragjykuar Ligjin përkatës për detyrime, kontrata udhëtimit mbi paketën turistike duhet të përmbajë së paku elementet e listuara më poshtë:

- 1.1. destinacionin e udhëtimit, periudhën e qëndrimit dhe datat e udhëtimit;
- 1.2. mjetet, karakteristikat dhe kategoritë e transportit që do të përdoren, datat, kohën dhe pikat e nisjes dhe të kthimit;
- 1.3. kur paketa përfshin akomodimin, vendndodhjen e akomodimit, përfshirë kategorinë turistike, karakteristikat tjera kryesore dhe planin e vakteve ushqimore;
- 1.4. nëse numri i vendeve për një paketë është i kufizuar për një numër minimal të personave, është e nevojshme dhe duhet informuar konsumatorin për afatin e fundit në rast se vjen të anulimi;
- 1.5. itinerarin;
- 1.6. me rastin kur ka vizita, ekskursione apo shërbimet e tjera janë të përfshira në çmimin e përgjithshëm, gjithsesi duhet njoftuar konsumatorin;
- 1.7. emrin dhe adresën e organizatorit/ndërmjetësuesit dhe kur është e nevojshme edhe të ofruesit të sigurimit;
- 1.8. çmimin e paketës, njoftimin për mundësinë e rishikimit të çmimeve dhe njoftim për secilin obligim, taks apo pagës për shërbime të caktuara (aterim, hyrje apo dalje nga portet, taksa turistike) kostoja e te cilave nuk është përfshi brenda paketës;
- 1.9. orarin e pagesës dhe mënyrën e pagesës;
- 1.10. kërkesa të veçanta të cilat konsumatori i ka komunikuar organizatorit/ndërmjetësuesit në rastin kur është bërë rezervimi dhe palët e përfshira janë pajtuar;
- 1.11. periudha brenda të cilës konsumatori duhet të bëjë ndonjë ankesë në lidhje me dështimin rreth realizimit apo të një performace jo të duhur të kontratës;
- 1.12. të gjitha kushtet e kontratës duhet të paraqiten në formë të shkruar apo formë tjetër që është e kuptueshme dhe e kapshme për konsumatorin dhe duhet t'i komunikohen atij përpara lidhjes së kontratës. Konsumatorit duhet ti dorëzohet një kopje e këtyre kushteve;
- 1.13. këto kushte nuk përjashtojnë rastet e rezervimeve apo kontrata që bëhen në minutën së fundit.

2. Në rastin kur konsumatori has në pengesa gjatë procedimit me paketën, ai mund të transferoj rezervimin e tij, pasi ti ketë dhënë organizatorit ose ndërmjetësuesit paraprakisht një njoftim të arsyeshëm për qëllimin e tij para nisjes, te një personi i cili plotëson të gjitha kushtet e zbatueshme për paketë.

3. Transferuesi i paketës dhe pranuesi i transferimit do të jenë bashkërisht dhe individualisht përgjegjës ndaj organizatorit apo ndërmjetësuesit në kontratë për pagesën e bilancit dhe për shkak të çdo kostoje shtesë që rrjedh nga transferimi i tillë.

4. Çmimet e përcaktuara në kontratë nuk do t'i nënshtrohen rishikimit, përjashtuar rastet kur kontrata shprehimisht parashikon mundësinë e rishikimit dhe konstaton pikërisht se si çmimi i rishikuar duhet llogaritur. Variacionet janë të lejuara vetëm me rastin kur behet fjalë për:

- 4.1. shpenzimet e transportit, duke përfshirë koston e karburantit;
- 4.2. detyrimet, taksat ose tarifat e ngarkuara për shërbime të caktuara, si taksat e aterimit, taksat e ngarkimit dhe zbarkimit në porte dhe aeroporte;

4.3. kurset e këmbimit aplikuar në paketë të veçantë.

5. Gjatë njëzet (20) ditëve para datës së përcaktuar të nisjes, çmimi i deklaruar në kontratë nuk duhet të ngritët.

6. Nëse organizatori konstaton para nisjes se, ai është detyruar të ndryshojë ndjeshëm ndonjë prej kushteve thelbësore, të tilla si çmimi, ai duhet të njoftojë sa më shpejt të jetë e mundur konsumatorin në mënyrë që t'ia mundësojë atij për të marrë vendim të përshtatshëm dhe në veçanti:

6.1. të tërhiqet nga kontrata pa dënim, ose;

6.2. të pranoj një konkluzion të kontratës duke specifikuar ndryshimet e bëra dhe ndikimin e tyre në çmim.

7. Konsumatori duhet të informojë organizatorin ose ndërmjetësuesin për vendimin tij sa më shpejt të jetë e mundur.

8. Nëse konsumatori tërhiqet nga kontrata, ose nëse, për çfarëdo arsye, përveç fajit të konsumatorit, organizatori anulon paketën para datës së akorduar të nisjes, konsumatori ka të drejtë:

8.1. të bej zëvendësim të paketës me paketë të cilësisë ekuivalente ose më të lartë, kur organizatori/ndërmjetësuesi është në gjendje të ofrojë atij një zëvendësim të tillë. Nëse paketa e zëvendësuar e ofruar është e cilësisë më të ulët, organizatori duhet t'i kthejë dallimin në çmim konsumatorit, ose;

8.2. t'i kompensohet sa më shpejt të jetë e mundur të gjithë shumën e paguar sipas kontratës. Në një rast të tillë, ai ka të drejtë, nëse është e përshtatshme, që të kompensohet qoftë nga organizatori ose nga ndërmjetësuesi për mos kryerjen e kontratës, përveç kur:

8.2.1. anulimi është për arsye se numri i personave të regjistruar për paketë është më i vogël se numri minimal i kërkuar dhe konsumi është informuar për anulimin, me shkrim, brenda periudhës së përcaktuar në përshkrimin e paketës, ose;

8.2.2. anulimi, është për arsye të forcës madhore, domethënë rrethanave të pazakonta dhe të paparashikueshme jashtë kontrollit të palës prej të cilit është pranuar, pasojat e të cilave nuk mund të ishin shmangur edhe nëse është ushtruar i gjithë kujdesi i duhur.

9. Nëse, pas nisjes (fillimit të realizimit të paketës), një pjesë e konsiderueshme e shërbimeve të kontraktuara nuk jepen ose organizatori kupton se ai nuk do të jetë në gjendje për të blerë një pjesë të konsiderueshme të shërbimeve që do të ofrohen, organizatori obligohet të marr masat e përshtatshme alternative, pa kosto shtesë për konsumatorin për vazhdimin e paketës, dhe kur është e nevojshme t'i kompensoj konsumatorit për dallimin në mes të shërbimeve të ofruara dhe atyre të zbatuara.

10. Në qoftë se është e pamundur për të bërë një marrëveshje të tillë apo kjo është e papranueshme për konsumatorin për një arsye të qëndrueshme, organizatori duhet, kur kërkojnë rrethanat, t'i siguroj konsumatorit, pa kosto shtesë, transportim ekuivalent në vendin e nisjes, ose në një tjetër pike kthimi me ç'rast konsumatori ka rënë dakord dhe kur kërkojnë rrethanat ta kompensoj konsumatorin.

## **Neni 18**

### **Obligime tjera ndaj konsumatorit mbi paketën turistike**

1. Është e nevojshme të merren hapa të domosdoshëm për të siguruar që organizatori ose ndërmjetësuesi si palë kontraktuese ka obligim ndaj konsumatorit që të ofroj shërbim të drejt karshi obligimeve të përshkruara në kontratë, pa marr parasysh se këto obligime ofrohen nga organizatori ose



ndërmjetësuesi, apo nga ndonjë palë e tretë që ofron shërbimin, pa paragjykuar të drejtën e organizatorit apo ndërmjetësuesit për të denoncuar palën e tretë si ofrues të shërbimit.

2. Në lidhje me dëmin që rezulton për konsumatorin nga dështimi për të kryer ose realizimi i papërshtatshëm i kontratës, duhet të marren masat e nevojshme për të siguruar që organizatori ose ndërmjetësuesi është përgjegjës, përveç në rastet kur dështimi për të kryer obligimet ose puna e pahijshme ndodh jo si rezultat i punës së tyre apo palës së tretë të kontraktuar për ofrimin e shërbimit/ëve, sikurse:

2.1. dështimet që ndodhin në zbatimin e kontratës i atribuohen konsumatorit;

2.2. dështimet i atribuohen një pale të tretë që nuk ndërlidhet me ofrimin e shërbimeve të kontraktuara, dhe janë të paparashikuara ose të pashmangshme;

2.3. dështimet e tilla janë për shkak të forcave madhore ose për një ngjarje të cilën organizatori, ndërmjetësuesi ose furnizuesi i shërbimit/ëve, me gjithë kujdesin e treguar nuk ka mundur të parashikojnë ose të parandalojnë.

3. Në rastet e përmendura (nënparagrafet 2.2. dhe 2.3. të paragrafit 2. të këtij neni), organizatori ose ndërmjetësuesi palë e kontratës ka për detyrë të ofroj asistencë të menjëhershme konsumatorit në rrethana të vështira.

4. Nëse dëmet janë si pasojë e moskryerjes së obligimeve ose ofrimit jo të duhur të shërbimit/ëve të përfshira në paketë, kompensimi mundet të përcaktohet në përputhje me konventat ndërkombëtare që rregullojnë shërbime të llojeve të ngjashme. Me rastet e dëmeve të shkaktuara që nuk kanë të bëjnë me dëmtim fizik personal, si rezultat i moskryerjes së obligimit ose me rastin e ofrimit e pahijshëm të shërbimit/ëve të përfshira në paketë, kompensimi i kufizuar sipas kushteve të kontratës nuk do të ishte i pa arsyeshëm.

5. Nuk mund të ketë lirim ndaj obligimit kontraktues me anë të ndonjë klauzole kontraktuese nga dispozitat e paragrafëve 1. dhe 2. të këtij neni.

6. Konsumatori duhet t'i komunikojë menjëherë ofruesit të shërbimit çdo dështim në përmbushjen e një kontrate që ai percepton. Dështimi duhet gjithashtu të komunikohet edhe organizatorit ose ndërmjetësuesit me shkrim apo cilën do formë tjetër të përshtatshme.

7. Ky detyrim duhet të shprehet qartë dhe eksplicit në kontratë.

### **Neni 19** **Mosmarrëveshjet me klientët**

1. Në rast mosmarrëveshjeje me klientin, operatori turistik ose agjenti i udhëtimit duhet të bëjë çdo përpjekje për të arritur një zgjidhje me marrëveshje të shpejtë me klientin.

2. Çdo operator turistik është i detyruar t'i mundësoj konsumatorit të paraqes ankesë me shkrim drejtpërdrejt, përmes postës, faksit ose me postë elektronike.

### **Neni 20** **Këshilli i Turizmit të Kosovës**

1. Qeveria e Republikës së Kosovës me propozim të Ministrisë e emëron Këshillin e turizmit të Kosovës.

2. Detyrat dhe përgjegjësitë e keshillit janë:

- 2.1. propozon politikat dhe planet për zhvillimin e turizmit dhe promovimin e tij;
  - 2.2. këshillimin dhe dhënien e rekomandimeve për Ministrinë;
  - 2.3. zhvillimin e standardeve dhe Kodit të etikës për subjektet e regjistruara;
3. Këshilli do të përbehet nga:
- 3.1. një (1) përfaqësues nga Ministria;
  - 3.2. tre (3) përfaqësues nga Qeveria;
  - 3.3. tre (3) përfaqësues nga shoqatat e turizmit, komunat dhe ekspert të pavarur;
4. Kryesuesi dhe anëtarët e Këshillit me propozim të Ministrit emërohen nga Qeveria për një periudhë tre (3) vjeçare.
5. Ministri i Ministrisë përkatëse për turizëm me propozim të këshillit i propozon Qeverisë plotësimin ose zëvendësimin e kryesuesit apo ndonjë anëtar të ri brenda mandatit.
6. Puna e Këshillit do të jetë publike dhe Këshilli i raporton Ministrit përkatës për turizëm.
7. Këshilli përmes Ministrit, do t'i dorëzojë raportin vjetor Qeverisë së Kosovës.
8. Punët administrative dhe teknike të Këshillit i kryen Ministria.
9. Këshilli funksionon në bazë të rregullores së punës, të cilën e harton Këshilli.

**Neni 21**  
**Dispozita kalimtare dhe përfundimtare**

1. Ministria për zbatimin e këtij ligji, nxjerrë akte nënligjore brenda dymbëdhjetë (12) muajsh nga data e hyrjes në fuqi të këtij ligji.
2. Mbikëqyrjen inspektuese të këtij ligji do ta kryej inspektorati i tregut si organ i pavarur i administratës shtetërore i cili vepron në kuadër të Ministrisë përkatëse për turizëm.

**Neni 22**  
**Dispozita shfuqizuese**

Me hyrjen në fuqi të këtij ligji shfuqizohet, Ligji Nr. 03/L-168 për turizëm dhe shërbime turistike.

**Neni 23**  
**Hyrja në Fuqi**

Ky ligj hyn në fuqi pesëmbëdhjetë (15) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.

**Ligji Nr. 04/L-176**  
**11 prill 2013**

**Shpallur me dekretin Nr.DL-020-2013, datë 29.04.2013 nga Presidentja e Republikës së Kosovës  
Atifete Jahjaga.**