



TERMAT DHE KUSHTET

Termat dhe Kushtet si më poshtë janë një marrëveshje midis një vizitori të faqes në internet ose një klienti dhe VIDORA shpk (“VIDORA”) si operator i faqes së internetit www.vidora.al (individualisht “Pala” dhe kolektivisht “Palët” e kësaj marrëveshjeje). Marrëveshja rregullon kushtet sipas të cilave Vidora ofron informacionin, softuerin dhe shërbimet në faqen e saj të internetit. Shërbimet e VIDORA ofrohen vetëm në rastin kur Klienti ka pranuar Termat dhe Kushtet aktuale.

1. Përkufizime

- 1.1. **“Termat dhe Kushtet”** – Termat dhe Kushtet aktuale gjenden në faqen e internetit www.vidora.al
- 1.2. **“VIDORA”** – VIDORA sh.p.k, është shoqëri private me përgjegjësi të kufizuar, e regjistruar në Shqipëri me seli në adresën: Rr. “Abdi Toptani”, 1001, Tiranë.
- 1.3. **“Faqja e internetit/Website”** – www.vidora.al
- 1.4. **“Vizitor i faqes së internetit”** – çdo kush i cili shikon ose viziton faqen e internetit.
- 1.5. **“Klient”** – pasagjeri, i cili lidh marrëveshje me Vidorën.
- 1.6. **“Marrëveshje”** – marrëveshje e lidhur midis klientit dhe Vidora, e cila arrihet pas pranimit (bie dakort) të këtyre Terma dhe Kushte nga klienti.
- 1.7. **“Shërbimet”** – aksesin në “Software”; shërbimet e konsulencës, duke përfshirë, por pa u kufizuar në dhënien e informacionit të fluturimit, informacionit të linjës ajrore, informacionit të aeroportit, informacioneve të tjera të lidhura me udhëtimin, informacionin për të drejtat e pasagjerëve ajror, ligjet për mbrojtjen e konsumatorëve, shërbimet e asistencës duke përfshirë postimin; angazhimin e palëve të treta kur është e nevojshme dhe çdo shërbim tjetër për të cilin Palët mund të bien dakord.
- 1.8. **“Software”** – inteligjencë dixhitale e zhvilluar për të vlerësuar rreziqet dhe mundësitë e kompensimeve dhe rimbursimit, hartimin e dokumenteve dhe dërgimin e tyre tek palët.
- 1.9. **“Rasti”** – mosmarrëveshja e pasagjerit për kompensim/rimbursim monetar që lind për shkak të anulimit, vonesës së fluturimit ose nga rrethana të tjera të shkaktuara nga linja ajrore.
- 1.10. **“Kompensim”** - shuma e parave, që do t’i kthehet nga linja ajrore një pasagjeri të cilit i janë shkelur të drejtat.
- 1.11. **“Rimbursimi”** – shuma e parave që i kthehet një pasagjeri nga një linjë ajrore për shkak të anulimit të fluturimit.
- 1.12. **“Gjendja”** – llogari e përkohshme e veçantë e klientit, e krijuar me qëllim për të përfituar Kompensimin/Rimbursimin.
- 1.13. **“Llogari personale bankare”** – llogari financiare që mbahet nga një bankë në emër të klientit.
- 1.14. **“Aplikim”** – formular i plotësuar nga klienti në faqen e internetit www.vidora.al, i cili përmban të dhëna personale të klientit.

1.15. “Tarifa e Shërbimit” – shuma e rënë dakord e shpërblimit të Vidorës për kompensimin/rimbursimin e marrë nga klienti.

1.16. “Flat Fee - Tarifa e sheshtë” – shuma e rënë dakord dhe e pakthyeshme e shpërblimit të Vidorës për kompensimin/rimbursimin që duhet paguar paraprakisht.

1.17. “Komision” - shuma e shpërblimit për Vidorën për kompensim/rimbursim që llogaritet nga kompensimi i marrë ose çmimi i biletës.

1.18. “Partner” – një person fizik ose juridik, i cili ka lidhur marrëdhënie kontraktuale me Vidora për qëllime informuese mbi shërbimet, marketingun ose fushatat informuese të Vidora.

1.19. “Të dhëna personale” – çdo informacion në lidhje me vizitorët dhe klientët e faqes së internetit që Vidora mund të mbledhë, në përputhje me Politikën e Privatësisë.

1.20. “Subjekt i të dhënave” - çdo person të cilit të dhënat personale i mblidhen, mbahen ose përpunohen. Lista e çmimeve, Politika e Pagesave, Politika e Privatësisë, Politika e “Cookies” janë pjesë përbërëse e Termave dhe Kushteve.

2. Terma të përgjithshëm

2.1. Me pranimin e Termave dhe Kushteve, Klienti pranon të gjitha dispozitat në Termat dhe Kushtet, si edhe dispozitat në Politikën e Privatësisë, Politikën e “Cookies”, Politikën e Pagesave dhe listën e Çmimeve, të cilat mund të aksesohen në faqen e internetit.

2.2. Së bashku me marrëdhëniet kontraktuale me Vidora, Klienti mund të marrë pjesë në programet e bonusit ose të marketingut të Vidorës. Në këtë rast, dispozitat përkatëse kontraktuale të Vidora me palët e treta, partnerë të këtyre programeve, bëhen pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje.

2.3. Duke lidhur Marrëveshjen me Vidora-n, Klienti deklaron se ai ka të drejtë të lidhë këtë Marrëveshje në emër të tij ose në emër të palës së pretenduar të paraqitur prej tij dhe ka aftësi ligjore për ta bërë këtë. Në rast të shkeljes së garancisë nga Klienti, Vidora ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen në mënyrë të njëanshme me njoftimin e Klientit.

2.4. Duke pranuar Termat dhe Kushtet, Klienti pranon të angazhohet Vidora për t'i ofruar Klientit Shërbimet.

2.5. Marrëveshja do të lidhet vetëm nëse Vidora pranon të merret me Çështjen e Klientit. Vidora ka gjithmonë të drejtë të refuzojë çështjen pa dhënë asnjë arsye. Në rast refuzimi, Vidora do të njoftojë Klientin brenda 7 (shtatë) ditëve të punës.

2.6. Klienti ka të drejtë të zgjidhë kontratën brenda 7 (shtatë) ditëve nga data e lidhjes së saj, përveç rastit kur Vidora i dërgon kompanisë ajrore dokumente përkatëse brenda këtyre 7 (shtatë) ditëve.

2.7. Klienti garanton që në këtë pikë Kompensimi/Rimbursimi nuk po ndiqet nga ai personalisht ose nga ndonjë palë e tretë dhe nuk ka asnjë mosmarrëveshje ligjore e lënë pezull midis Klientit dhe linjës ajrore për të njëjtën çështje. Në rast të shkeljes së garancisë nga Klienti, ai merr përsipër të gjitha përgjegjësitë, duke përfshirë detyrimin për të paguar tarifën gjyqësore dhe kostot ligjore në lidhje me Çështjen e Klientit. Në rast të marrjes së Kompensimit/Rimbursimit nga kompania ajrore ose palët e treta pas lidhjes së Marrëveshjes me Vidora, Klienti është i detyruar të transferojë Tarifën e Shërbimit të rënë dakord dhe TVSH-në e aplikueshme në llogarinë bankare të Vidora sipas Listës së Çmimeve.

2.8. Duke pranuar Termat dhe Kushtet, Klienti shpreh vullnetin e tij për të hapur një Gjendje llogarie. Për të hapur një gjendje llogarie, Vidora mund të angazhojë palë të treta. Për këtë qëllim, duke pranuar Termat dhe Kushtet aktuale, Klienti pajtohet me Termat dhe Kushtet

e Partnerit. Tarifa e shërbimit të avokatëve tanë është 10% e kompensimit.

Pas hyrjes/fillimit të Marrëveshjes, Klienti i jep Vidorës të drejtën për të rikuperuar kompensimin/rimbursimin në përfitim të klientit, i beson Vidorës marrjen e kompensimit/rimbursimit në gjendjen e llogarisë ose llogarinë bankare të Vidorës dhe merr përsipër të mos e ndjekë vetë kërkesën apo të fillojë çdo procedurë gjyqësore ose ADR, si dhe t'ia kalojë çdo pale tjetër pa pëlqimin e Vidorës. Në rast të shkeljes së garancisë nga Klienti dhe marrjes së Kompensimit/Rimbursimit/lloji tjetër shpërblimi nga linja ajrore ose palët e treta pas lidhjes së Marrëveshjes me Vidora, Klienti është i detyruar të transferojë Tarifën e Shërbimit të rënë dakord dhe TVSH-në e aplikueshme në llogarinë bankare të Vidora.

Nëse Klienti merr Kupon/Biletë Falas nga linja ajrore ose palë të treta pas lidhjes së Marrëveshjes me Vidora.

2.9. Pas pranimit të Kushteve, Klienti do të jetë i detyruar t'i përcjellë Vidorës çdo korrespondencë në lidhje me çështjen (nëse ekziston), të ndërpresë negociatat e mëtejshme me linjën ajrore përkatëse (nëse ka) dhe të drejtojë çdo kontakt të bërë nga linja ajrore te Vidora në mënyrë që të sigurohet që Vidora të arrijë rezultatin më të mirë të mundshëm në rikuperimin e Kompensimit/Rimbursimit.

2.10. Nëse Klienti merr ndonjë pagesë direkt ose Kompensim/Rimbursim/Voucher/Biletë Falas ose ndonjë lloj tjetër shpërblimi nga linja ajrore në lidhje me rastin në fjalë pas lidhjes së Marrëveshjes, Klienti është i detyruar të informojë Vidorën menjëherë dhe të transferojë tarifën e shërbimit të rënë dakord dhe TVSH-në e aplikueshme në llogarinë bankare të Vidorës.

2.11. Nëse Klienti merr Kompensim/Rimbursim/Voucher/Biletë Falas ose çdo lloj tjetër shpërblimi nga palët e treta në lidhje me rastin në fjalë pas lidhjes së Marrëveshjes, Klienti do të jetë i detyruar të informojë menjëherë Vidorën dhe të transferojë tarifën e suksesit të rënë dakord dhe TVSH-në e aplikueshme në llogarinë bankare të Vidorës.

2.12. Klienti është i detyruar t'i sigurojë Vidorës informacion të plotë, të vërtetë dhe të saktë i nevojshëm për të ndjekur çështjen gjatë afatit të Marrëveshjes me qëllim mbledhjen e suksesshme të kompensimit/rimbursimit.

2.13. Marrëveshja përfundon kur:

2.13.1 Vidora ka rikuperuar me sukses Kompensimin/Rimbursimin në përputhje me Rastin e klientit. Shuma e rënë dakord i është transferuar Klientit me zbritjen e tarifës së shërbimit të vendosur.

2.13.2 Vidora ka vërtetuar se do të ishte e kot vazhdimi i ndjekjes së Çështjes pas kryerjes së një shqyrtimi të thellë të rastit duke e këshilluar Klientin të ndalojë punën e mëtejshme.

3. Të drejtat dhe detyrimet

3.1. Vidora ndihmon/asiston Klientin në negociatat me kompaninë ajrore për rikuperimin e Kompensimit/Rimbursimit, sipas ligjit të zbatueshëm për udhëtimin ajror të veçantë të Klientit

3.2. Vidora përditëson Klientin me fazat kryesore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve duke përfshirë, por pa u kufizuar me njohjen e dokumenteve, paraqitjen e kërkesës në kompaninë ajrore, marrjen e vendimit përfundimtar, marrjen e kompensimit/rimbursimit monetar nga kompania ajrore.

3.3. Dokumentacioni i brendshëm i Vidora-s dhe përfaqësuesve ligjorë të kontraktuar, dokumentacioni procedural për çështjen, proceset gjyqësore dhe përmbarimore (përfshirë komunikimet me shkrim me linjat ajrore, organet kombëtare ligjzbatuese) mund t'i paraqiten Klientit nëse është e nevojshme për qëllimin e marrjes së kompensimit/rimbursimit. Vidora rezervon të drejtën të mos t'i sigurojë dokumentet e mësipërme Klientit. Është vetëm vendimi

i saj për t'i paraqitur klientit ose jo dokumente të tilla.

3.4. Në rast se kompensimi/rimbursimi realizohet me sukses nga Vidora, shuma më vonë transferohet nga gjendja e llogarisë së Klientit në llogarinë personale bankare, me një zbritje të tarifës së shërbimit të rënë dakord dhe TVSH-së së aplikueshme (shuma e tarifës është rënë dakord sipas Listës së Çmimeve ose nga Kushtet e programit të partnerit). Në rast se klienti dëshiron të transferojë kompensimin të një palë e tretë, ai/ajo duhet të paraqesë ID ose pasaportë si formë e dhënies së pëlqimit.

3.5. Klienti pranon se pas plotësimit të Aplikacionit, ai/ajo ia kalon Vidorës të drejtën e çdo vendimmarrjeje në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

3.6. Vidora mund të angazhojë palë të treta për të marrë një vendim për të filluar ose jo procedimin ligjor për rikuperimin e kompensimit/rimbursimit. Ky është vetëm vendimi i Vidorës dhe i palëve të treta për të ngritur padi në gjykatë. Klienti do të informohet për një vendim të tillë ose jo më vonë se 7 (shtatë) ditë para fillimit të procedurës.

3.7. Në rast të nisjes së procedimeve ligjore, një përfaqësues ligjor i kontraktuar do të kontraktohet për veprimet juridike, Klienti e lejon Vidorën për t'i dhënë përfaqësuesit ligjor të kontraktuar akses në të gjitha të dhënat e komunikuar pranë Vidorës dhe i jep pëlqimin përfaqësuesit ligjor për të transferuar informacione në lidhje me procedurat për Vidorën. Në rastet kur kërkohet ndonjë dokument tjetër shtesë për veprimin juridik, Klienti merr përsipër të sigurojë këto dokumente shtesë.

3.8. Klientit i lejohet të tërheqë udhëzimet për të nisur procedurat ligjore në çdo kohë. Në këtë rast, Klienti do të jetë i detyruar të rimburojë çdo kosto ligjore të përballuar nga Vidora.

3.9. Ju do të na ndihmoni në kryerjen e detyrave tona kontraktuale. Me kërkesën tuaj, ju do të na njoftoni për të gjitha faktet e njohura prej jush. Do të na jepni dokumentet/të dhënat (veçanërisht kartat e imbarkimit, të dhënat e tjera të fluturimit dhe korrespondencën me kompaninë ajrore) të kërkuara për përpunimin e çështjes suaj dhe do të na jepni çdo informacion të mëtejshëm menjëherë dhe pa kërkesë të mëtejshme. Ju do të jeni përgjegjës për plotësinë dhe korrektësinë e dokumenteve/informacioneve të dhëna. Ju merrni përsipër të na jepni menjëherë çdo informacion shtesë nëse kërkohet.

4. Kushtet për Shpërblimin

4.1. Vidora mbledh një tarifë shërbimi vetëm në rast të mbledhjes së suksesshme të Kompensimit/Rimbursimit të Fluturimit.

4.2. Të gjitha fondet e mbledhura nga kompania ajrore dhe palët e treta pas lidhjes së Marrëveshjes që lidhen me Shërbimet do të konsiderohen se janë mbledhur si rezultat i përpjekjeve dhe aktiviteteve të Vidora.

4.3. Klienti pranon se Vidora ka të drejtë të mos pranojë kupona turistike ose/dhe ndonjë shërbim tjetër si kompensim/rimbursim. Oferta e kuponit ose alternativa të tjera do të konsiderohet si refuzim për Kompensim/Rimbursim.

4.4. Klienti pranon se Vidora ka të drejtë të konsiderojë pagesën e pjesshme të kompensimit si refuzim për kompensim/rimbursim. Është vendimi i vetëm i Vidorës për të pranuar ose refuzuar pagesën e kompensimit të pjesshëm. Vidora merr vendimin e duhur në përputhje me një ekzaminim të kujdesshëm të të gjitha rrethanave të Çështjes.

4.5. Në rast se çështja zgjidhet me sukses dhe pranohet Kompensimi/Rimbursimi, shuma e Tarifës së Shërbimit llogaritet në përputhje me Listën e Çmimeve.

4.6. Në rast se Marrëveshja me Vidora është lidhur nëpërmjet një marrëveshjeje partneri ose një marrëveshje tjetër korporate, struktura e tarifës, opsionet e pagesës, konvertimi i monedhës dhe të ngjashme mund të jenë të ndryshme në varësi të nivelit specifik të shërbimeve të ofruara dhe kushteve individuale për të cilat është rënë dakord.

4.7. Kur kompensimi/rimbursimi monetar transferohet në llogarinë bankare të Vidora/Balanca, Vidora merr përsipër të informojë Klientin për këtë dhe të bëjë një kërkesë për pasaportën dhe informacionin bankar. Vidora zgjedh mënyrën e transferimit të vlerës monetare. Klienti duhet t'i sigurojë Vidorës informacionin e kërkuar për transferimin e vlerës monetare. Vidora është e detyruar të transferojë shumën/rimbursimin e rënë dakord (me një zbritje të tarifës së shërbimit, TVSH-së dhe komisionit bankar) në llogarinë e Klientit brenda 30 (tridhjetë) ditëve pune nga marrja e informacionit të llogarisë bankare të Klientit të dhënë në përputhje me Politikën e Pagesave.

4.8. Klienti pranon se në rast të informacionit të pasaktë mbi llogarinë bankare, adresën, marrësin e Kompensimit/Rimbursimit, Vidora nuk mban asnjë përgjegjësi për transferimin e Kompensimit/Rimbursimit tek një marrës i gabuar.

4.9. Vidora merr përsipër metodat e mundshme (bazuar në informacionin e dhënë nga Klienti) për të kontaktuar me Klientin në mënyrë që të transferojë Kompensimin/Rimbursimin e marrë. Në rast se Klienti nuk jep informacionin e kërkuar për transferimin e Kompensimit/Rimbursimit brenda 6 (gjashtë) muajsh, e drejta për Kompensimin/Rimbursimin do t'i transferohet Vidorës.

4.10. Përmbushja e detyrimeve të Vidora ndaj Klientit për pagesën e Kompensimit/Rimbursimit është transferimi i Kompensimit/Rimbursimit në llogarinë bankare të ofruar nga Klienti në përputhje me Politikën e Pagesave. Nëse Vidora ka transferuar siç duhet fonde në llogarinë e ofruar nga Klienti dhe Klienti nuk i ka marrë fondet për arsye jashtë kontrollit të Vidora, Vidora, me kërkesën e Klientit, mund të sigurojë konfirmimin e transferimit të fondeve të tilla, por nuk është e detyruar të ndihmojë në mënyrë aktive Klientin në kërkimin e fondeve të tilla.

4.11. Në rast se Kompensimi/Rimbursimi monetar transferohet në llogarinë e Klientit nga linja ajrore ose nga palë të treta pas lidhjes së Marrëveshjes, Klienti merr përsipër të informojë Vidora për këtë brenda 3 ditëve nga marrja e pagesës së lartpërmendur dhe të transferojë tarifën e rënë dakord të suksesit dhe TVSH-ja e aplikueshme në llogarinë bankare të Vidorës, në rast se është rënë dakord ndryshe nga palët.

4.12. Çdo tarifë bankare për transferimin e fondeve do t'i ngarkohet Klientit. Në rast se Klienti nuk e ka marrë transfertën me mjetet e përcaktuara brenda (3) tre muajve, Klienti duhet të njoftojë Vidorën për këtë fakt. Përndryshe, transferimi konsiderohet i përfunduar.

4.13. Klienti nuk mund të kërkojë asnjë interes për periudhën pas transferimit të kompensimit/rimbursimit në llogarinë bankare të Vidoras dhe transferimit të tij te klienti.

4.14. Nëse linja ajrore nuk i paguan të gjitha tarifatat e transfertave bankare të Vidora, kjo nuk është përgjegjësi e Vidorës. Vidora do t'i transferojë klientit 70% të shumës së kredituar pas tarifave bankare.

4.15. Të gjitha pagesat do të bëhen në EURO, kështu që duhet të sigurohet një llogari EURO IBAN për transferimin.

5. Përpunimi i të dhënave personale të klientit

5.1. Marrja, përpunimi dhe ruajtja e të dhënave personale të klientëve nga Vidora mbulohet nga Rregullorja e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave 2016/679.

5.2. Vidora merr, përpunon dhe ruan të dhënat personale të Klientit në përputhje me Politikën e Privatësisë, Politikën e Cookies dhe Politikën e Pagesave.

6. Dispozitat përfundimtare

6.1. Vidora është e autorizuar të ndryshojë Termat & Kushtet dhe të vendosë kushte shtesë në çdo kohë dhe pa njoftim, me përjashtim të ndryshimeve që kanë një ndikim negativ tek klienti.

6.2. Vidora specifikon kohët e përpunimit të aplikacionit dhe ankesës në mënyrë të paracaktuar. Afatet kohore për shqyrtimin e një pretendimi nga kompania ajrore, si dhe nga autoritetet jogjyqësore dhe gjyqësore, janë relative dhe nuk varen nga Vidora.

6.3. Termat & Kushtet, Marrëveshjen dhe/ose çdo dokument tjetër të lidhur në lidhje me Termat & Kushtet dhe Marrëveshjen i nënshtrohen ligjeve të Republikës së Shqipërisë, përveç nëse është rënë dakord ndryshe në dokumentin specifik "i cili është i kënaqshëm edhe për Vidora".

6.4. Çdo mosmarrëveshje, problematikë ose pretendim, që lind ose lidhet me Termat dhe Kushtet, shkelja, përfundimi ose vlefshmëria e tij do të zgjidhet me ne, prandaj mos ngurroni të na dërgoni me email: service@vidora.al

Përditësimi i fundit në 01 Tetor 2022