



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale  
Komisioneri

Nr. 737/<sub>4</sub> Prot.

Tiranë, më 1/8/2013

**Lënda:** Rekomandim për Albtours"D"-Vas tour operatore shpk Tiranë

**REKOMANDIM**

Nr 17, datë 01/08/2013

Mbështetur në Ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" Vendimet e Kuvendit të Shqipërisë nr 211, datë 11.09.2008 "Për zgjedhjen e Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" dhe nr 225, datë 13.11.2008 "Për miratimin e strukturës organikës dhe kategorizimit të pozicioneve të punës të zyrës së Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", pas shqyrtimit të relacionit të Drejtorisë së Hetim-Inspektimit në ngarkim të kontrolluesit ,

**KONSTATOVA**

Nga grupi i inspektimit të Zyrës së Komisionerit është zhvilluar kontrolli administrativ pranë kontrolluesit, "Vas Tour" Tiranë me objekt: Albtours"D"-Vas tour operatore shpk Tiranë

- Ligjshmëria e mbledhjes, përpunimit dhe ruajtjes së të dhënave personale për kategorinë "klientë" lidhur me marketingun e drejtpërdrejtë, marrja e pëlqimit të subjekteve të të dhënave sipas Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar.
- Verifikimin e procedurave të realizimit të mesazheve promovionale të kryera nga kontrolluesi drejt subjekteve të ndryshëm të të dhënave personale;

Nga kontrollit administrativ u konstatua se:

Për kategorinë "klientë" gjatë aktivitetit të tij kontrolluesi mbledh të dhëna personale si emri, mbiemri, numri i ID, numri i telefonit, adresa elektronike, adresa e banimit. Këto të dhëna mblidhen nga subjektet që kryejnë veprime pranë kontrolluesit për të marre shërbimet që ai ofron, kur subjektet blejnë produkte nga faqja zyrtare ose përmes kanaleve të tjera të blerjes nga kontaktet me personelin e shërbimit ndaj klientit, kartëvizitat e dhëna nga klientët. Të dhënat personale që mblidhen për kategorinë "klientë" janë ato të domosdoshmet për kryerjen e shërbimit, ato janë proporcionale lidhur me qëllimin për të cilat mblidhen, dhe janë në përputhje me kërkesat e nenit 5 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 " Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale".

Subjektet e të dhënave marrin mesazhe promovionale përmes faqes [www.vas.al](http://www.vas.al) e cila është pronë e Albtours"D"-Vas tour operatore shpk dhe përdoret për marketing promovional për tu ofruar klientëve produkte të ndryshme për të cilat mendohet se mund të kenë interes. Në rast se klientët nuk janë dakord me dërgimin e këtyre mesazheve kanë opsion për të mos e hapur ketë e-mail, dhe/ose për të bërë çregjistrimin/modifikimin e informacionit në mënyre



automatike. Klientët mund të dërgojnë kërkesë me shkrim (me telefon, me gojë apo çdo formë tjetër) që të mos marrin më mesazhe promovionale apo informacione dhe kontrolluesi ndërpret komunikimin menjëherë me këto subjekte. Numri i telefonit përdoret vetëm për komunikime lidhur me oraret e udhëtimeve apo probleme të tjera me klientët dhe nuk përdoret për dërgimin e mesazheve promovionale.

Përsa i përket procedurës së regjistrimit të klientëve dhe dërgimit të promovioneve në adresat e tyre të e-maileve, nga verifikimi në faqen zyrtare të agjencisë turistike [www.vas.al](http://www.vas.al) u konstatua se klientët klikojnë tek "neësletter" nëse duan të bëhen klient të kësaj agjencie ose duan të marrin informacione të ndryshme duke dhënë e-mailin e tyre, telefonin si dhe emër, mbiemër.

Marketingu me e-maile realizohet nga programi Pure Internacional i çertifikuar. Klienti i cili njihet me kërkesat e kontrolluesit dhe i pranon ato klikon me një "po" ose "jo" në kuadratin e caktuar dhe në këtë mënyrë jep pëlqimin për përdorimin e të dhënave personale të tij sipas kushteve të publikuara nga kontrolluesi. Në pjesën informuese që kontrolluesi publikon në faqen zyrtare, subjekti vihet në dijeni për marrjen e mesazheve promovionale lidhur me shërbimet që ofron kontrolluesi në adresën elektronike të tij. Subjekti që nuk pranon kushtet nuk bëhet klient i këtij kontrolluesi dhe nuk i afrohet asnjë shërbim. Klienti që aplikon në faqe duke klikuar në kuadratin e caktuar pasi ka lexuar të gjithë informacionin e kompanisë, jep kështu një pëlqim të përgjithshëm për kushtet që afron kontrolluesi.

Marrja e pëlqimit me anë të e-mailit (bashkëlidhur shembulli i shkarkuar nga faqja e vas tour) vlerësohet nga grupi i kontrollit administrativ i qartë. Por për sa i përket informimit ndaj klientit për qëllimin e përpunimit të të dhënave të tij dhe sidomos në lidhje me dërgimin e mesazheve promovionale, reklamave, apo çdo formë tjetër të marketingut direkt, kontrolluesi duhet të informojë në mënyrë të qartë dhe të shprehur subjektet e të dhënave personale 'klientë', duke e përfshirë këtë informacion në faqen e agjencisë turistike Albtours"D"-Vas tour operatore shpk apo duke i informuar ata në momentin që paraqiten vetë fizikisht pranë agjencisë, në përputhje me kriteret e nenit 18 pika 1) të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", ku citohet shprehimisht se:

*" kontrolluesi, kur mbledh të dhëna personale, duhet të informojë subjektin e të dhënave për fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, për personin që do ti përpunojë të dhënat, për mënyrën e përpunimit, përveç rastit kur subjekti i të dhënave është në dijeni të këtij informacioni. Kontrolluesi duhet të informojë subjektin e të dhënave për të drejtën për akses, si dhe të drejtën për korrigjim të të dhënave të tij".*

Kontrolluesi nuk administron në zyrat e tij ndonjë regjistër të klientëve. Databasa me të dhënat e klientëve mbahet nga agjencia turistike sipas programit të çertifikuar Pure.

Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale pasi shqyrtoi pretendimet e kontrolluesit si dhe provat e administruara vëren se:

- 1) Kontrolluesi nuk informon në mënyrë të qartë subjektet e të dhënave "klientë" për qëllimin apo qëllimet e përpunimit dhe sidomos për qëllimin e ushtrimit të "marketing direkt", për kategorinë e të dhënave që mbledhen dhe përpunohen për këtë qëllim apo qëllime, për personin apo personat që do ti përpunojnë të dhënat, për mënyrën sesi do të përpunohen të dhënat dhe të drejtat e subjektit për të patur akses apo për ti korrigjuar ato, bazuar dhe në zbatim të nenit 18 pika 1) të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale".

Informimi i klientëve të kontrolluesit Albtours"D"-Vas tour operatore shpk duhet bërë në mënyrë të qartë dhe të shprehur duke e përfshirë këtë informacion në faqen e internetit apo



duke informuar klientin që paraqitet personalisht panë ambjenteve të tij, pasi ky është një detyrim i rëndësishëm ligjor.

Në këto kushte vlerësoj se është shkelur ligji nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, neni 18 pika 1.

Për sa më sipër:

Në zbatim të neneve 29, 30 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, si dhe nenet 107-109 të K. Pr. Administrative ;

### REKOMANDOJ

1. Të informohen në mënyrë të qartë, të plotë dhe të shprehur subjektet e të dhënave “klientë” për qëllimin/met e përpunimit, për kategorinë e të dhënave që mblidhen dhe përpunohen, për personin apo personat që do ti përpunojnë të dhënat, për menyrën sesi do të përpunohen të dhënat dhe të drejtat e subjektit për të patur akses apo për ti korigjuar ato, bazuar dhe në zbatim të nenit 18 pika 1) të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;
2. Të informohen në mënyrë të qartë subjektet e të dhënave “klientë” për qëllimin e përpunimit “marketing direkt”, përpara se t’ju kërkohet nëse pranojnë t’u dërgohen mesazhe promovionale në adresat e tyre elektronike. Të dhënat personale të klientëve që nuk pranojnë t’u dërgohen mesazhe promovionale ose nuk i përgjigjen kërkesës të fshihen nga sistemi që funksionon për dërgimin e mesazheve promovionale;
3. Kryerja e këtij detyrimi të rëndësishëm të kryhet brenda një afati kohor prej 45 (dyzet e pesë) ditësh;
4. Me plotësimin e këtyre detyrimeve të njoftohet me shkrim pranë Komisionierit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale;
5. Me kalimin e këtij afati në rast mospërbushje të këtij detyrimi, Komisioneri vepron sipas nenit 30, pika 2 të ligjit nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, sipas të cilit “Komisioneri në rast shkeljesh serioze të përsëritura ose të qëllimshme të ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht në rastet e përsëritura të rekomandimeve të tij, vepron sipas nenit 39 të këtij ligji dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave”.

Duke ju falënderuar për mirëkuptimin,

KOMISIONERI

FLORA ÇABEJ (POGAÇE)

