Kompensimi në rastet e:

- Refuzimit të hipjes në avion kundër dëshirës së pasagjerit
- **Anulimit të fluturimit**
- **Vonesave të fluturimit**

Në përputhje me Ligjin Nr. 10040 datë 22.12.2008 "Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë", Kreu XI "Përgjegjësia dhe të drejtat e pasagjerëve", si dhe Udhëzimin Nr. 1 datë 26.02.2014 "Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës së gjatë të fluturimeve", do të bëhet si më poshtë vijon dhe konkretisht arrin në:

a) 250 Euro për të gjitha fluturimet me pak ose deri në 1500 km.

b) 400 Euro për të gjitha fluturimet brenda BE, më shumë se 1500 km dhe për të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km.

c) 600 Euro për të gjitha fluturimet që nuk janë parashikuar në pikën a ose b.

Kompania ajrore mund të zvogëlojë deri në 50% shumën e kompensimit, në rast se vonesa e pasagjerit për në destinacionin final nuk është më e madhe se 2, 3, ose 4 orë (në varësi të distancës kilometrike), në varësi të orarit të fluturimit fillestar të prenotuar.

Pasagjeri nuk gëzon të drejtën e kompensimit në rast se është informuar për anulimin e fluturimit:

- të paktën dy javë përpara kohës së planifikuar të nisjes;
- në periudhën ndërmjet dy javëve dhe shtatë ditëve para kohës së planifikuar të nisjes, dhe i është ofruar kalim te një linjë tjetër, duke bërë të mundur nisjen e tij jo me vonë se dy orë para kohës së planifikuar për nisje dhe duke bërë të mundur mbërritjen në destinacionin e tij të fundit, jo më vonë se katër orë nga koha e planifikuar për mbërritje;
- më pak se shtatë ditë para kohës së planifikuar së nisjes dhe i është ofruar kalim tek një linje tjetër, duke bërë të mundur nisjen e tij jo më shumë se një orë para kohës së planifikuar të nisjes dhe duke bërë të mundur arritjen në destinacionin e fundit jo më vonë se dy orë nga koha e planifikuar e mbërritjes.

Pasagjeri ka të drejtë të përfitojë falas këto forma asistence:

a) ushqim dhe pije freskuese në mënyrë të arsyeshme në varësi të kohës së pritjes;

b) akomodim në hotel në rastet kur:

- qëndrimi për një ose më shumë netë është i nevojshëm, ose
- një qëndrim shtesë nga ai që mendonte pasagjeri është i nevojshëm

c) transporti ndërmjet aeroportit dhe vendit të akomodimit

d) dy telefonata, mesazh me teleks ose faks, ose email

Pasagjeri nuk përfiton kompensim kur transportuesi ajror provon se anulimi i fluturimit është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme, të cilat nuk mund të mënjanoheshin edhe sikur të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme (p.sh.: kushtet meteorologjike; grevat etj).

Autoriteti i Aviacionit Civil është organi përgjegjës për të garantuar respektimin e të drejtave të pasagjerit.
Në rast të mosrespektimit të të drejtave të tij, pasagjeri fillimisht duhet të paraqesë ankesën pranë kompanisë ajrore. Në rast të mungesës së përgjigjeve të përshtatshme për shkeljet e prezumuara, pasagjeri mund të paraqesë ankim formal pranë Autoritetit të Aviacionit Civil.

KOMPANIA AJRORE ËSHTË E DETYRUAR TË INFORMOJË PASAGJERIN KUR VËRTETOHEN RASTET E REFUZIMIT TË HIPJES NË AVION KUNDËR DËSHIRËS SË PASAGJERIT; ANULIMIT TË FLUTURIMIT; VONESAVE TË FLUTURIMIT.

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E TRANSPORTIT DHE INFRASTRUKTURËS

AAC
AUTORITETI I AVIACIONIT CIVIL

UDHËZUES PËR TË DREJTAT E PASAGJERIT QË KA ZGJEDHUR TRANSPORTIN AJROR

BAGAZHET: MODALITETET E ANKIMIT

Në rast të dorëzimit të munguar /dëmtimit të bagazhit të regjistruar (bagazhi i dorëzuar në momentin e pranimit e për të cilin lëshohet një dokument identifikimi i bagazhit) kur mbërrin në destinacion, duhet:

TË PËRPILOHET NJË RAPORT MBI HUMBJEN OSE DËMTIMIN E BAGAZHIT me qëllim konstatimin e ngjarjes, **përpara largimit nga zona e dorëzimit të bagazheve**, pranë Zyrës LOST & FOUND të Aeroportit të mbërritjes, duke përpiluar Format e posaçme, të quajtura përgjithësisht P.I.R. (Property Irregularity Report) - "Raportit të Dëmtimit të Bagazhit".

HUMBJA E BAGAZHIT - nëse brenda 21 ditëve që nga momenti i përpilimit të "Raportit të Humbjes së Bagazhit", nuk ka asnjë lajm mbi gjetjen e bagazhit, i gjithë dokumentacioni dërgohet pranë Zyrës së Marrëdhënieve me Klientin dhe/ose Asistencës për Bagazhet të Kompanisë Ajrore me të cilën keni udhëtuar, me qëllim nisjen e praktikës së dëmshpërblimit.

GJETJA E BAGAZHIT TE HUMBUR - në rast të gjetjes së bagazhit të humbur, brenda 21 ditëve që nga dorëzimi efektiv i bagazhit, i gjithë dokumentacioni dërgohet pranë Zyrës së Marrëdhënieve me Klientin dhe/ose Asistencës për Bagazhet të Kompanisë Ajrore me të cilën keni udhëtuar, me qëllim nisjen e praktikës së dëmshpërblimit për shpenzimet eventuale të kryera.

DOKUMENTACIONI I NEVOJSHËM PËR TË DY RASTET:

- Bileta origjinale e udhëtimit ose kodi i prenotimit të udhëtimit në rast të blerjes së biletës nga interneti;
- Origjinali i P.I.R. i lëshuar në Aeroport;
- Origjinali i dokumentit të identifikimit të bagazhit dhe prova e pagimit ekstra për rastet eventuale të mbipeshës së bagazhit;
- Një listë të përmbajtjes së bagazhit, në rast të bagazhit të humbur;
- Një listë të përmbajtjes eventuale të munguar në rast të bagazhit të gjetur;
- Origjinalet e kuponëve ose faturave financiare në të cilat të jetë i manifestuar lloji i mallit të blerë (në lidhje me kohëzgjatjen e pritjes) deri në dorëzimin e sendeve personale që përmban bagazhi;
- Informacion i plotë mbi llogarinë bankare: Emri dhe adresa e bankës, numri i llogarisë, kodi SËIFT në rast të një llogarie bankare të huaj, emri dhe mbiemri i titullarit të llogarisë bankare. Nëse të dhënat mbi llogarinë bankare nuk janë të personit që ka filluar praktikën, duhet të specifikohet edhe adresa, numri i telefonit, numri i faksit (nëse ka), email-i (nëse ka).

DËMTIMI I BAGAZHIT - Në rast të dëmtimit të bagazhit, brenda 7 ditëve nga përpilimi i "Raportit të Dëmtimit të Bagazhit" i gjithë dokumentacioni i specifikuar më poshtë, dërgohet pranë Zyrës së Marrëdhënieve me Klientin dhe/ose Asistencës për Bagazhet të Kompanisë Ajrore me të cilën keni udhëtuar , me qëllim nisjen e praktikës së dëmshpërblimit për shpenzimet eventuale të kryera.

DOKUMENTACIONI I NEVOJSHËM:

- Bileta origjinale e udhëtimit ose kodi i prenotimit të udhëtimit në rast të blerjes së biletës nga interneti;
- Origjinali i P.I.R. i lëshuar në Aeroport;
- Origjinali i dokumentit të identifikimit të bagazhit;
- Një listë të përmbajtjes së bagazhit që, eventualisht, ka pësuar dëmtim;

Në rast të humbjes, dëmtimit apo vonesës në dorëzimin e bagazhit të regjistruar, pasagjeri ka të drejtën e një shpërblimi deri në 1100 Euro nga Kompanitë Ajrore të Bashkimit Evropian e të vendeve që aderojnë në Marrëveshjen e Montrealit dhe deri në 18 Euro për kg nga Kompanitë Ajrore të vendeve që aderojnë në Marrëveshjen e Varshavës, përveç rasteve kur pasagjeri ka nënshkruar një siguracion integrativ.

TË DREJTAT E PERSONAVE ME AFTËSI LËVIZËSE TË KUFIZUAR

Konsiderohet "person me aftësi lëvizëse të kufizuar" çdo person lëvizja e të cilit zvogëlohet kur përdor transportin për shkak të ndonjë paaftësie fizike (ndijimore apo lëvizëse, e përkohshme apo e përhershme), paaftësive intelektuale, të moshës, apo çdo shkak për çdo lloj paaftësie tjetër, gjendja e të cilit kërkon vëmendje të veçantë dhe përshtatje ndaj nevojave të personit lidhur me shërbimin e vënë në dispozicion të pasagjerëve.

Transportuesi ajror detyrohet t'i japë prioritet transportit të personave me lëvizshmëri të kufizuar dhe çdo personi tjetër ose qenieve të certifikuara të shërbimit që i shoqërojnë, si dhe fëmijëve të pashoqëruar.

Në rast të refuzimit të hipjes në avion, anulimi apo të vonesave të çdo lloji kohëzgjatjeje, personat me lëvizshmëri të kufizuar dhe çdo personi tjetër që i shoqëron ata, si dhe fëmijëve të pashoqëruar, do t'u sigurohet sa më shpejt të jetë e mundur, në përputhje me parashikimet e ***Udhëzimin Nr. 1, datë 26.02.2014*** *"Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës së gjatë të fluturimeve", sa më poshtë vijon:*

a) ushqim dhe pije freskuese, në mënyrë të arsyeshme, në varësi të kohës së pritjes;

b) akomodim në hotel, në rastet kur:
- qëndrimi për një ose më shumë net është i nevojshëm, ose
- një qëndrim shtesë nga ai që mendonte pasagjeri është i nevojshëm

c) transporti ndërmjet aeroportit dhe vendit të akomodimit;

d) dy telefonata, mesazh me teleks ose faks, ose email