



UDHËZIM
Nr. 1, datë 26.2.2013

**PËR KOMPENSIMIN DHE ASISTENCËN E PASAGJERËVE NË RASTIN E
MOSPRANIMIT NË BORD TË AVIONIT DHE ANULIMIT OSE VONESËS GJATË
FLUTURIMEVE**

Në mbështetje të nenit 102 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, në zbatim të nenit 138 pika 4 e ligjit nr. 10 040, datë 22.12.2008 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”, i ndryshuar dhe në përputhje me ligjin nr. 9658, datë 18.12.2006 “Për ratifikimin e marrëveshjes shumëpalëshe ndërmjet Komunitetit Europian dhe shteteve anëtare të tij, Republikës së Shqipërisë, Bosnjës dhe Hercegovinës, Republikës së Bullgarisë, Republikës së Kroacisë, Republikës së Maqedonisë, Republikës së Islandës, Republikës së Malit të Zi, Mbretërisë së Norvegjisë, Republikës së Rumanisë, Republikës së Serbisë dhe Misionit Administrativ të Përkohshëm të Kombeve të Bashkuara në Kosovë, për krijimin e një Zone të Përbashkët të Aviacionit Europian”,

UDHËZOJ:

Neni 1

Qëllimi

Ky udhëzim ka për qëllim vendosjen e kriterëve bazë, për të siguruar një standard minimal të të drejtave të pasagjerëve në rastet kur:

- a) u refuzohet hipja në avion kundër dëshirës së tyre;
- b) fluturimi i tyre anulohet;
- c) fluturimi i tyre vonohet.

Neni 2

Përkufizime

Për qëllim të këtij udhëzimi:

- a) “transportues ajror” nënkupton një sipërmarrës të transportit ajror që zotëron një licencë operimi të vlefshme;
- b) “transportues ajror operues” nënkupton një transportues ajror, i cili kryen ose ka si qëllim të kryejë një fluturim, sipas një kontrate me pasagjerin, si dhe çdo transportues ajror që kryen ose ka si qëllim të kryejë një fluturim, në emër të një personi tjetër juridik ose fizik, që ka një kontratë me pasagjerin në fjalë;
- c) “transportues ajror të ZPEA-së” nënkupton një transportues ajror me një licencë të vlefshme operimi, të lëshuar nga autoriteti kompetent në përputhje me legjislacionin në fuqi për këtë qëllim, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe;
- d) “operator turistik” nënkupton, me përjashtim të një transportuesi ajror, një organizues (agjenci) që ofron dhe shet paketa turistike, vetë apo nëpërmjet një përfaqësuesi;
- e) “paketë” nënkupton kombinimin e parapërgatitur e jo më pak se dy elementeve të mëposhtme, e cila shitet ose ofrohet për t’u shitur me një çmim gjithëpërfshirës, me kusht që shërbimi të ofrohet për një periudhë më të gjatë se 24 orë ose të përfshijë një akomodim për një natë.

Elementet e nevojshme janë:

- transport;
- akomodim;

- shërbime të tjera turistike jondihmëse për transportin ose akomodimin dhe të rëndësishme për një pjesë të mirë të paketës;

f) “biletë” nënkupton një dokument të vlefshëm që të jep të drejtën e udhëtimit ose diçka të barasvlershme jo në formë letre, përfshirë formën elektronike të lëshuar ose autorizuar nga një transportues ajror ose agjenti i tij i autorizuar;

g) “rezervim” nënkupton faktin që pasagjeri ka një biletë, ose provë tjetër, e cila tregon se rezervimi është pranuar dhe regjistruar nga ana e transportuesit ajror ose operatorit turistik;

h) “destinacioni final” nënkupton destinacionin e përcaktuar në biletë ose në rastin e fluturimeve të lidhura direkt, destinacionin e fundit të udhëtimit;

fluturimet lidhëse alternative nuk do të merren në konsideratë nëse respektohet koha e planifikuar e mbërritjes;

i) “person me aftësi lëvizëse të kufizuar” nënkupton 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 ose çdo shkak të çdo paaftësie tjetër gjendja e të cilit kërkon vëmendje të veçantë dhe përshtatje ndaj nevojave të personit lidhur me shërbimet e vëna në dispozicion të pasagjerëve;

j) “refuzim i hipjes në bord të avionit” nënkupton refuzimin për të transportuar pasagjerë edhe pse ata janë paraqitur sipas kushteve të përcaktuara në nenin 3(2), me përjashtim të rasteve kur ekzistojnë kushte të arsyeshme për të refuzuar hipjen, siç mund të jenë:

- arsye shëndetësore;
- arsye të sigurisë ose mbrojtjes; ose
- për shkak të mungesës së dokumentacionit të duhur të udhëtimit;

k) “vullnetar” nënkupton një person, i cili është paraqitur për të hipur sipas kushteve të përcaktuara në nenin 3(2) dhe i përgjigjet pozitivisht thirrjes së transportuesit ajror për pasagjerët, të cilët heqin dorë nga rezervimi në shkëmbim të përfitimit;

l) “anulimi” nënkupton mosoperimin e një fluturimi, i cili ishte planifikuar më parë dhe në të cilin të paktën një vend rezulton i rezervuar.

Neni 3

Fusha e zbatimit

1. Ky udhëzim do të zbatohet për:

a) pasagjerët që nisen nga një aeroport të vendosur në territorin e RSH-së apo të ZPAE-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe;

b) për pasagjerët që nisen nga një aeroport i një vendi të tretë për në një aeroport të vendosur në RSH apo të ZPAE-së, nëse transportuesi ajror i fluturimit në fjalë është një transportues ajror shqiptar apo i ZPAE-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe, me përjashtim të rasteve kur ata kanë marrë kompensim dhe u është ofruar asistencë në atë vend të tretë.

2. Neni (3.1) zbatohet me kusht që pasagjerët:

a) të kenë një rezervim të konfirmuar, përveç rasteve të anulimeve të përmendura në nenin 5, për fluturimin në fjalë dhe të paraqiten te kontrolli i biletave, ashtu siç parashikohet dhe në kohën e paracaktuar dhe me shkrim (përfshirë mënyrën elektronike), nga ana e transportuesit ajror, operatorit turistik ose një agjenti të autorizuar, ose në rast se nuk është përcaktuar koha, jo më vonë se 45 minuta para kohës së nisjes së publikuar;

b) të jenë transferuar nga një transportues ajror ose operator turistik, prej fluturimit për të cilin ato kishin një rezervim të një fluturimi tjetër, pavarësisht nga shkak.



3. Ky udhëzim nuk do të aplikohet për pasagjerët që udhëtojnë falas ose me një tarifë të ulët, e cila nuk është në dispozicion të drejtpërdrejtë të publikut. Megjithatë, udhëzimi do të aplikohet për pasagjerët që zotërojnë bileta të lëshuara nga ana e një transportuesi ajror ose operatori turistik, në bazë të një programi të transportuesit të rregullt ose programeve të tjera komerciale.

4. Ky udhëzim aplikohet vetëm për pasagjerët të transportuar me anë të mjetit ajror/avionit të motorizuar me krahë të fiksuar.

5. Ky udhëzim aplikohet për çdo transportues ajror operues, i cili siguron transport për pasagjerë të parashikuar sipas paragrafëve 1 dhe 2. Kur një transportues ajror operues, i cili nuk zotëron një kontratë me pasagjerin, realizon detyrime në bazë të këtij udhëzimi, transportuesi konsiderohet se vepron në këtë mënyrë në emër të personit që zotëron një kontraktë me pasagjerin në fjalë.

6. Ky udhëzim nuk aplikohet në rastet kur një paketë turistike (udhëtim i organizuar) anulohet për arsye që nuk kanë të bëjnë me anulimin e fluturimit.

Neni 4

Refuzimi i hipjes në bord të avionit

1. Kur një transportues ajror, në mënyrë të arsyeshme mendon të refuzojë hipjen në një avion të pasagjerëve, ai së pari njofton për vullnetarë që të heqin dorë nga rezervimi i tyre, në shkëmbim të përfitimit sipas kushteve, të cilat do të përcaktohen ndërmjet pasagjerit në fjalë dhe transportuesit ajror operues. Vullnetarët asistohen sipas nenit 8 dhe asistenca në fjalë konsiderohet plotësuese, përveç përfitimeve të përmendura në këtë paragraf.

2. Nëse një numër i pamjaftueshëm vullnetarësh paraqitet dhe nuk lejon pasagjerët e mbetur me rezervime të hipin në avion, transportuesi ajror operues mundet atëherë t'u refuzojë hipjen pasagjerëve kundrejt dëshirës së tyre.

3. Nëse hipja u refuzohet pasagjerëve kundër dëshirës së tyre, transportuesi ajror operues menjëherë i kompenson ata siç parashikohet në nenin 7 dhe i asiston ata, sipas parashikimeve të neneve 8 dhe 9.

Neni 5

Anulimi

1. Në rastin e anulimit të fluturimit, pasagjerëve në fjalë:

a) u ofrohet asistencë nga transportuesi ajror operues në përputhje me nenet 8; dhe

b) u ofrohet asistencë nga ana e transportuesit ajror operues në përputhje me nenin 9(1)(a) dhe 9(2), si dhe në rastin e kalimit të një linje tjetër (itinerar i ri), kur koha e pritshme për nisje në fluturimin e ri është të paktën një ditë pas kohës së nisjes që ishte planifikuar në fluturimin e anuluar, asistenca parashikohet nga nenet 9(1)(b) dhe 9(1)(c); dhe

c) të gëzojnë të drejtën e kompensimit nga transportuesi ajror operues në përputhje me nenin 7, me përjashtim të rasteve kur:

i) pasagjerët janë informuar për anulimin të paktën dy javë para kohës të planifikuar të nisjes; ose

ii) pasagjerët janë informuar mbi anulimin ndërmjet dy javëve dhe shtatë ditëve para kohës së planifikuar të nisjes dhe u është ofruar kalim te një linjë tjetër, duke bërë të mundur nisjen e tyre jo më shumë se 2 orë para kohës së planifikuar për nisje dhe duke bërë të mundur mbërritjen në destinacionin e tyre të fundit jo më vonë se katër orë nga koha e planifikuar për mbërritje; ose

iii) janë informuar për anulimin më pak se shtatë ditë para kohës së planifikuar të nisjes dhe u është ofruar kalim te një linjë tjetër, duke bërë të mundur nisjen e tyre 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 2 orë nga koha e planifikuar e mbërritjes.

2. Kur pasagjerët informohen për anulim, do t'u jepet një shpjegim në lidhje me alternativën e mundshme të transportit.

3. Një transportues ajror operues nuk është i detyruar të paguajë kompensim në përputhje me nenin 7, nëse ai mund të provojë se anulimi është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme, të cilat nuk mund të mënjanoreshin edhe sikur të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme.

4. Detyrimi për të ruajtur provat lidhur me pyetjet, nëse dhe kur është informuar pasagjeri për anulimin e fluturimit, i takon transportuesit ajror operues.

Neni 6

Vonesa

1. Kur një transportues ajror operues ka arsye të mendojë se një fluturim do të vonohet përtej kohës së planifikuar të nisjes:

- a) për dy orë ose më shumë në rastin e fluturimeve prej 1500 km ose më pak; ose
- b) për tri orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve brenda ZPEA-së prej më shumë se 1500 km dhe të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km; ose
- c) për katër orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve që nuk mbulohen nga (a) ose (b);

pasagjerëve do t'u ofrohet nga ana e transportuesit ajror operues:

- i) asistencë e specifikuar në nenet 9(1)(a) dhe 9(2); dhe
- ii) kur koha e supozuar e arsyeshme e nisjes është të paktën dita që pason pas kohës së nisjes së njoftuar më parë, asistencë që specifikohet në nenet 9(1)(b) dhe 9(1)(c); dhe
- iii) kur vonesa është të paktën pesë orë, asistencë e specifikuar në nenin 8(1)(a).

2. Në çdo rast, asistenca do të ofrohet brenda limitit kohor të përcaktuar më sipër për sa i përket çdo distance.

Neni 7

E drejta e kompensimit

1. Për të gjitha referencat që i bëhen këtij neni, pasagjerët do të përfitojnë kompensim që arrin në:

- a) 250 euro për të gjitha fluturimet prej 1500 km ose më pak;
- b) 400 euro për të gjitha fluturimet brenda ZPEA-së, 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 sipas (a) ose (b).

Në përcaktimin e distancës, do të merret për bazë destinacioni i fundit në të cilin refuzimi ose anulimi do të vonojë mbërritjen e pasagjerit pas kohës së planifikuar.

2. Transportuesi ajror operues mund të zvogëlojë kompensimin e parashikuar në pikën e parë me 50%, kur pasagjerëve u ofrohet një linjë tjetër (itinerar i ri) për në destinacionin e tyre final me anë të një fluturimi alternativ sipas nenit 8, koha e mbërritjes të së cilës nuk e tejkalon kohën e mbërritjes së planifikuar sipas rezervimit fillestar.

- a) për dy orë, në lidhje me të gjithë fluturimet prej 1500 km ose më pak; ose
- b) për tri orë, në lidhje me të gjitha fluturimet brenda ZPEA-së, më shumë se 1500 km, dhe për të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km; ose
- c) për katër orë në lidhje me të gjitha fluturimet që nuk parashikohen në (a) ose (b).

3. Kompensimi i përmendur në paragrafin 1 do të paguhet në dorë, me transfertë bankare elektronike, me mandat bankar ose çek banke ose me një marrëveshje të nënshkruar prej pasagjerit, me kuponë udhëtimi ose shërbime të tjera.

4. Distancat e dhëna në paragrafin 1 dhe 2 do të maten sipas metodës së rrugës më të gjatë.



Neni 8

E drejta e rimbursimit ose kalimi në një linjë tjetër

1. Në rastet e referimeve të bëra ndaj këtij neni, pasagjerëve do t'u ofrohet të zgjedhin ndërmjet:

a) rimbursimit brenda 7 ditëve, sipas mënyrës së parashikuar në nenin 7(3), të vlerës së plotë të biletës me çmimin e blerjes, për pjesën ose pjesët e udhëtimit të pakryer, dhe për pjesën ose pjesët pothuajse të realizuara, nëse fluturimi nuk i shërben më ndonjë qëllimi lidhur me planin fillestar të udhëtimit të pasagjerit dhe me planin e udhëtimit fillestar të pasagjerëve, së bashku me:

- një fluturim kthimi drejt pikës së parë të nisjes, me mundësinë më të afërt;

b) itinerar të ri (kalim te një linjë tjetër), në bazë të kushteve të krahasueshme të transportit, drejt destinacionit final, në rastin më të parë; ose

c) itinerar të ri (kalim te një linjë tjetër), në bazë të kushteve të krahasueshme të transportit, drejt destinacionit final, në një datë më të mëvonshme, sipas dëshirës së pasagjerit, në varësi të vendeve të lira.

2. Paragrafi 1(a), gjithashtu, aplikohet për pasagjerët, fluturimet e të cilëve përbëjnë pjesë të një pakete, përveç të drejtës për rimbursim, kur kjo e drejtë buron nga rregullat mbi paketat turistike.

3. Në rastin kur një, qytet ose rajon disponon disa aeroporte, një transportues ajror operues i ofron pasagjerit një fluturim drejt një aeroporti alternativ të saj prej atij të rezervuar, transportuesi ajror operues do të mbulojë koston e transferimit të pasagjerit nga aeroporti alternativ në fjalë ose drejt aeroportit të rezervuar ose drejt një destinacioni tjetër të afërt të rënë dakord me pasagjerin.

Neni 9

E drejta për përkujdesje

1. Sipas këtij neni, pasagjerëve u ofrohet falas:

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 (hotel ose të tjera).

2. Për më tepër, pasagjerëve u ofrohen falas dy telefonata, mesazh me teleks ose faks, ose e-mail.

3. Në zbatim të këtij neni, transportuesi ajror operues do t'u kushtojë vëmendje të veçantë nevojave të personave me lëvizje të kufizuar dhe çdo personi që shoqëron ata, si dhe nevojave të fëmijëve të pashoqëruar.

Neni 10

Ngritja dhe ulja e kategorisë

1. Nëse një transportues ajror operues vendos një pasagjer në një kategori më të lartë sesa kategoria e përcaktuar në biletë, ai mund të mos kërkojë ndonjë pagesë suplementare.

2. Nëse një transportues ajror operues vendos një pasagjer në një kategori më të ulët sesa kategoria e përcaktuar në biletë, ai duhet brenda shtatë ditëve sipas mënyrave të parashikuara në nenin 7(3) të rimbursojë:

a) 30 % të çmimit të biletës për të gjitha fluturimet prej 1500 km ose më pak; ose

b) 50 % të çmimit të biletës për të gjitha fluturimet brenda ZPEA-së prej më shumë se 1500 km, përveç fluturimeve ndërmjet territorit të ZPEA-së dhe për të gjitha fluturimet ndërmjet 1500 dhe 3500 km; ose

c) 75 % të çmimit të biletës për të gjitha fluturimet që nuk parashikohen në (a) dhe (b), përfshirë fluturimet mes territorit të ZPEA-së.

Neni 11

Personat me lëvizshmëri të kufizuar ose nevoja të veçanta

1. Transportuesi ajror operues do t'i japë prioritet transportit të personave me lëvizshmëri të kufizuar dhe çdo personi tjetër ose qenve të certifikuar të shërbimit që i shoqërojnë, si dhe fëmijëve të pashoqëruar.

2. Në rastet e refuzimit të hipjes në avion, anulimit dhe vonesave të çdo lloji kohëzgjatjeje, personat me aftësi të kufizuar dhe çdo person që i shoqëron ata, si dhe fëmijët e pashoqëruar, gëzojnë të drejtën për përkujdesje sipas nenit 9 sa më shpejt të jetë e mundur.

Neni 12

Kompensime të mëtejshme

1. Ky udhëzim do të aplikohet pa cenuar të drejtat e pasagjerit për kompensim të mëtejshëm. Kompensimi i dhënë sipas këtij udhëzimi mund të zbritet nga kompensimi në fjalë.

2. Paragrafi 1 nuk do të zbatohet për pasagjerët, të cilët kanë hequr dorë vullnetarisht nga rezervimi sipas nenit 4(1).

Neni 13

E drejta e kompensimit

1. Në rastet kur transportuesi ajror operues paguan kompensimin ose përmbush detyrimet e ngarkuara sipas këtij udhëzimi, asnjë klauzolë e këtij udhëzimi nuk mund të interpretohet si kufizim i së drejtës së transportuesit për të kërkuar kompensim nga një person, përfshirë palët e treta, në përputhje me ligjin e aplikueshëm.

2. Në veçanti, ky udhëzim nuk kufizon të drejtën e transportuesit ajror operues për të kërkuar rimbursim nga një operator turistik ose personi tjetër, me të cilin transportuesi ajror operues ka një kontratë.

3. Në mënyrë të ngjashme asnjë klauzolë e këtij udhëzimi nuk mund të interpretohet si kufizim i së drejtës të një operatori turistik ose një pale të tretë, por jo një pasagjer, me të cilët transportuesi ajror operues ka një kontratë për të kërkuar rimbursim ose kompensim nga transportuesi ajror operues në përputhje me ligjet përkatëse.

Neni 14

Detyrimi për të informuar pasagjerët për të drejtat e tyre

1. Transportuesi ajror operues duhet të sigurojë që në kontrollin e biletave të ketë një njoftim të lexueshëm qartë, i cili duhet të ekspozohet në një mënyrë të dallueshme për pasagjerët, ku të përmbahet teksti i mëposhtëm: "Nëse juve ju refuzohet hipja në avion ose nëse fluturimi juaj anulohet ose vonohet të paktën dy orë, pyesni te kontrolli i biletave për rregulloren ku shprehen të drejtat tuaja, veçanërisht të drejtat që kanë të bëjnë me kompensimin dhe asistencën".

2. Transportuesi ajror operues, duhet:

- t'i paraqesë çdo pasagjeri të dëmtuar nga refuzimi i hipjes në avion ose anulimi i fluturimit një njoftim me shkrim ku përcaktohen rregullat për kompensim dhe asistencë, sipas përcaktimeve të këtij udhëzimi;

- t'i paraqesë një njoftim të ngjashëm, çdo pasagjeri të dëmtuar nga vonesa prej të paktën 2 orësh;



- t'i sigurojë çdo pasagjeri në një formë të shkruar informacion të hollësishëm për kontaktim me organin kompetent sipas nenit 16.

3. Për sa u përket personave që nuk shikojnë dhe me shikim të dëmtuar do të aplikohen nenet e këtij udhëzimi, duke përdorur mënyra alternative të përshtatshme.

Neni 15

Ndalimi i shmangies

1. Detyrimet ndaj pasagjerëve në zbatim të këtij udhëzimi nuk mund të shmangen nëpërmjet derogimeve apo një klauzole kufizuese në kontratën e transportit, mes pasagjerëve dhe operatorëve.

2. Në rast se është aplikuar një klauzolë kufizuese ose derogim në kontratën e transportit në disfavor të pasagjerit, ose nëse pasagjeri nuk është informuar saktë mbi të drejtat e tij dhe për këtë arsye ka pranuar një kompensim më të ulët sesa kompensimi i parashikuar në këtë udhëzim, pasagjeri ka të drejtë të marrë masat e nevojshme para organeve dhe gjykatave kompetente me qëllim përfitimin e kompensimit shtesë.

Neni 16

Organet kompetente

1. Autoriteti i Aviacionit Civil është autoriteti kompetent për zbatimin e këtij udhëzimi në lidhje me fluturimet që nisen nga Shqipëria apo nga vendet e treta jashtë ZPAE-së dhe mbërrijnë në Shqipëri.

2. Kur çmohet e arsyeshme, Autoriteti i Aviacionit Civil, merr masa të nevojshme për të siguruar respektimin e të drejtave të pasagjerëve.

3. Pa cenuar nenin 12, çdo pasagjer mund të paraqesë ankimim në Autoritetin e Aviacionit Civil, ose çdo autoritet të përcaktuar nga një shtet anëtar i ZPEA-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe, në lidhje me çdo shkelje të pretenduar, sipas përcaktimeve të këtij udhëzimi për çdo operim nga aeroportet e vendosura në territorin e Republikës së Shqipërisë apo të një vendi të ZPEA-së, ose që ka të bëjë me çdo fluturim nga një vend i tretë jashtë ZPAE-së, për në territorin shqiptar apo të vendit të ZPEA-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe.

4. Sanksionet e aplikuara për shkeljen e dispozitave të kësaj rregulloreje duhet të jenë efektive, proporcionale dhe të argumentuara.

Neni 17

Ngarkohet AAC-ja të raportojë në Komitetin e Përbashkët në lidhje me zbatimin e kësaj rregulloreje.

Neni 18

1. Udhëzimi nr. 17, datë 15.10.2008 "Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve", shfuqizohet.

2. Ky udhëzim hyn në fuqi menjëherë dhe botohet në Fletoren Zyrtare.

MINISTRI I PUNËVE PUBLIKE DHE TRANSPORTIT
Sokol Olldashi