



AUTORITETI I AVIACIONIT CIVIL

AIR PASSENGER RIGHTS
(TË DREJTAT E PASAGJERËVE AJRORË)

EU COMPLAINT FORM
(FORMULAR I ANKIMIT)

CANCELLATION
(ANULLIMI)



THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/ OR AN NATIONALEN FORCEMENT BODY
**KY FORMULAR MUND TË PËRDORET PËR TË PARAQITUR NJË ANKESË PËR NJË KOMPANI AJRORË DHE/OSE NJË
ORGAN KOMBËTAR ZBATUES**

Passenger rights in case of cancellation of their flight under Regulation (EC) 261/2004 and Ministry Ordance
No. 1, on February 26, 2013

*Të drejtat e pasagjerëve në rast anulimi të fluturimit sipas Rregullores (EC) 261/2004 dhe Udhëzimit Nr. 1,
datë 26.02.2013*

INSTRUCTIONS (UDHËZIME)

1) *Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding cancellation to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.*

(Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me anulimin e një fluturimi të caktuar, duhet së pari të paraqesin një ankesë në kompaninë ajrore që operon fluturimin në fjalë. Ky formular mund të përdoret për këtë qëllim. Ju lutemi mbani një kopje të këtij formulari për të dhënat tuaja.)

2) *Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the national enforcement body in the Member State where the incident took place.*

(Nëse kompania ajrore dështon për të të siguruar një përgjigje brenda 6 javëve nga marrja e ankesës, ose nëse ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e tyre, ky formular (mund të përdoret një kopje e formularit origjinal dërguar linjës ajrore) duhet të dërgohet në organet kombëtare të zbatimit në Shtetin Anëtar ku ka ndodhur incidenti.)

3) *If the incident took place at an airport of departure outside the EU, you may contact the national enforcement body in the Member State of flight destination.*

(Nëse incidenti ka ndodhur në një aeroport nisjeje jashtë BE, ju mund të kontaktoni organin kombëtar të zbatimit në Shtetin Anëtar të destinacionit të fluturimit.)

4) *This complaint form is to be used only for cases concerned with cancellation of a flight.*

(Ky formular ankimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me anulimin e fluturimit.)

5) *For any other complaint types such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these too should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the European Consumer Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice.*

(Për llojet e tjera të ankimit si ankesat për bagazhet, ndryshimet në orarin e fluturimit të bëra në më shumë se 14 ditë përpara datës së udhëtimit tuaj, ose çështjet e biletave, duhet gjithashtu t'i dorëzohen së pari kompanisë ajrore në fjalë. Nëse nuk merrni një përgjigje, ose nuk jeni të kënaqur me përgjigjen, Qendra Europiane e Konsumatorit në çdo shtet anëtar të BE mund të kontaktohet për këshilla të mëtejshme.)

6) *Please fill in the form in block capital letters.*

(Ju lutemi plotësoni formularin me shkronja të mëdha kapitale.)

Complaint submitted by:

Ankesa paraqitet nga:

Name (<i>Emri</i>):	Surname (<i>Mbiemri</i>):
Address (<i>Adresa</i>):	
Postcode, city (<i>Kodi postar, qyteti</i>):	Country (<i>Shteti</i>):
E-mail:	
Telephone number (<i>Nr telefoni</i>):	

Complaint concerning the following flight:

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtëm:

1) Airline (Kompania ajrore):	Flight number (Numri i fluturimit):
2) Ticket number (Nr. i biletës):	
3) Booking reference (Referenca e prenotimit):	
4) Airport of departure (Aeroporti i nisjes):	Airport of arrival
5) Connecting airport (if any) (Aeroporti lidhës, nëse ka të tillë):	(Aeroporti i mbërritjes):
6) Date of your flight (Data e fluturimit tuaj):	
7) Scheduled time of departure (Ora e planifikuar e nisjes):	Actual time of departure: (Ora aktuale e nisjes)
8) Scheduled time of arrival (Ora e planifikuar e mbërritjes):	Actual time of arrival: (Ora aktuale e mbërritjes)
9) Airport(s) where the incident occurred (Aeroporti/et ku ka ndodhur incidenti):	

Passenger details for flight detailed above:

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

Name of Passenger (<i>Emri i pasagjerit</i>)	Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years) (<i>Ju lutemi përcaktoni Të rritur, Fëmijë apo I mitur (më i vogël se 2 vjeç)</i>)	Please indicate if special assistance was required (<i>Ju lutemi përcaktoni nëse një asistencë e veçantë ka qenë e nevojshme</i>)

I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

Unë deklaroj se të gjitha informacionet e dhëna në këtë formular janë të vërteta dhe të sakta në të gjitha aspektet dhe për të gjithë pasagjerët në fjalë.

Signature(s) of all adult passengers:
Firma/t e të gjithë pasagjerëve të rritur:

.....

IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ ESHTË ANULLUAR NGA LINJA AJRORE:

Were you informed about the fact that your flight was cancelled?

A jeni informuar për faktin se fluturimi është anuluar?

- after your arrival at the airport?
pas mbërritjes në aeroport?
- before you arrived at the airport?
para mbërritjes në aeroport?
 - less than 1 week before the planned departure time of your flight?
më pak se 1 javë përpara orës së planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?
 - Between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?
midis 7 ditësh dhe 2 javësh përpara orës së planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?
 - More than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight?
më shumë se 2 javë përpara datës origjinale të planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?

Were you offered an alternative flight?

A ju është ofruar një fluturim alternativ?

- YES (PO)
- NO (JO)

Were you informed about the reason why your flight was cancelled?

A jeni informuar për arsyen se pse fluturimi juaj është anuluar?

- YES (PO)
What was the reason given to you?
Cila ishte arsyeja e dhënë?
.....

- NO (JO)

Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport?

A keni marrë asistencë nga linja ajrore ose agjentët e saj në aeroport?

- YES (PO)
What kind of assistance has been provided to you?
Çfarë lloj asistence të është dhënë?
 - Meals (*Vakte*)
 - Refreshments (*Pije freskuese*)
 - Place of accommodation (hotel or other) (in case the cancellation resulted in an overnight stay)
(Akomodim (hotel ose të tjera) (në rast se anulimi rezulton me një natë qëndrim))
 - Transfer between airport and place of accommodation (in case the cancellation resulted in an overnight stay)
(Transferim nga aeroporti në vendin e akomodimit (në rast se anulimi rezulton me një natë qëndrim))
 - Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
Lehtësira komunikimi (thirrje telefonike, faks ose mesazhe e-maili)
 - Other services (please specify):
Shërbime të tjera (ju lutem specifikoni):

- NO (JO)

Did you receive any financial compensation for this cancellation?

A keni marrë ndonjë kompensim financiar për këtë anulim?

YES (PO)

Amount: €

Shuma: ALL

NO (JO)

Were you offered the choice between are-fund OR re-routing to your final destination?

A ju ofrua një zgjedhje midis një shpërblimi ose një rrugë tjetër për në destinacionin final?

YES (PO)

I chose the refund option

Unë zgjedha opsionin e shpërblimit

I was offered a refund for the whole ticket price

Mua më është ofruar një shpërblim për çmimin e plotë të biletës

I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

Mua më është ofruar një shpërblim për segmentin e udhëtimit të pakryer [ju lutem specifikoni]

.....
 NO (JO)

I chose the rerouting option:

Unë zgjedha opsionin e një rruge tjetër:

Only refund was offered

Vetëm shpërblimi mu ofrua

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

Vetëm opsioni i një rruge tjetër në destinacionin final mu ofrua [ju lutem specifikoni]
.....