



AUTORITETI I AVIACIONIT CIVIL

**AIR PASSENGER RIGHTS**  
(TË DREJTAT E PASAGJERËVE AJRORË)

**EU COMPLAINT FORM**  
(FORMULAR I ANKIMIMIT)

**DENIED BOARDING**  
(MOSPRANIMI NE BORD)



THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/ OR A NATIONAL ENFORCEMENT 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 denied boarding under Regulation (EC) 261/2004 and Ministry Ordinance No. 1, on  
February 26, 2013

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

### **INSTRUCTIONS** (UDHËZIME)

1) Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding denied boarding 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 mospranimin në bord, 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 brënda 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 denied boarding.

**(Ky formular ankimimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me mospranimin në bord.)**

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

**Passenger details for flight detailed above:**  
**Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:**

| Name of Passenger<br>( <i>Emri i pasagjerit</i> ) | Please indicate if Adult,<br>Child or Infant (less than 2<br>years)<br>( <i>Ju lutemi përcaktoni Të rritur,<br/>Fëmijë apo I mitur (më i vogël<br/>se 2 vjeç)</i> ) | Please indicate if special assistance was<br>required<br>( <i>Ju lutemi përcaktoni nëse një asistencë e<br/>veçantë ka qënë 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 YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL:**

**NË RAST SE JU NUK JENI PRANUAR NË BORD KUNDREJT VULLNETIT TUAJ:**

Did the airline call for volunteers?

*A ka kërkuar kompania ajrore për të dalë vullnetar?*

- YES (PO)
- NO (JO)
- I don't know (Nuk e di)

Did you volunteer not to board the aircraft?

*A keni mohuar vullnetarisht të hipni në avion?*

- YES (PO) if so, the questions below do not apply (*nëse po, pyetjet e mëposhtme nuk aplikohen*)
- NO (JO) in this case, please answer next questions (*në këtë rast, ju lutemi përgjigjuni pyetjeve të mëposhtme*)

Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or in adequate travel documents?

*A kanë refuzuar linjat ajrore hipjen tuaj në avion, për shkak të sigurisë ajrore, parrezikshmërisë, shëndetit apo dokumentacionit të pamjaftueshëm të udhëtimit?*

- YES (PO)
- NO (JO)
- I don't know (Nuk e di)

Did you present yourself at the boarding gate not later than the time indicated on your boarding pass?

*A jeni paraqitur në portën e nisjes jo më vonë se ora e dhënë në boarding pass?*

- YES (PO)
- NO (JO)

Did you receive assistance from the airline or its agent after you were denied boarding?

*A keni marrë asistencë nga linja ajrore ose agjenti i saj pasi ju është mohuar hipja në avion?*

- YES (PO)

What kind of assistance has been provided to you?

*Çfarë lloji asistence ju është ofruar?*

- Meals (*Vakte*)
- Refreshments (*Pije freskuese*)
- Place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)  
*Akomodim (në rast se mohimi i hipjes në avion rezulton me një natë qëndrim)*
- Transfer between airport and place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)  
*Transferim nga aeroporti në vendin e akomodimit (në rast se mohimi i hipjes në avion 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 after you were denied boarding against your will?  
*A keni marrë ndonjë kompensim financiar pasi ju është mohuar hipja në avion kundrejt dëshirës tuaj?*

YES (PO)  
Amount: € .....  
*Shuma: ALL .....*

NO (JO)

Were you offered the choice between are-fund OR are-routing to your final destination?  
*A ju është ofruar një zgjedhje midis një shpërblimi ose një rrugë tjetër në destinacionin final?*

YES (PO)

I chose the re-fund option  
*Unë zgjedha opsionin e shpërblimit*

I was offered a refund for the whole ticket price  
*Mua mu ofrua një shpërblim për çmimin e plotë të biletës*

I was offered refund for non-used flight coupons  
*Mua mu ofrua një shpërblim për segmentin e udhëtimit të pa kryer*

NO (JO)

I chose the rerouting option:  
*Unë zgjedha opsionin e një rrugë tjetër.....*

Only refund was offered  
*Vetëm shpërblimi mu ofrua*

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]  
*Vetëm opsioni i një rrugë tjetër drejt destinacionit final më është ofruar [ju lutem specifikoni]*

.....