

KJO FORMË MUND TË PËRDORET PËR TË PARAQITUR NJË ANKESË PËR NJË KOMPANI AJRORE DHE/OSE NJË ORGAN KOMBËTAR ZBATUES

THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND /OR A NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Përgjegjësia e transportuesit ajror në lidhje me transportin ajror të pasagjerëve dhe bagazheve të tyre sipas Konventës së Montrealit dhe Udhëzimit të Ministrit Nr. 85, Datë 09.09.2011

The responsibility of airline regarding the transport of passengers and their luggage pursuant to Montreal Convention and Minister Order No. 85, dated 09.09.2011

UDHËZIME

Instructions

1) Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me dëmtimin/humbjen apo vonesën e bagazhit 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 ruani një kopje të këtij formulari për evidencat tuaja.

(Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding loss/damage, or delayed luggage 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).

2) Kjo ankesë, duhet t'i dorëzohet së pari kompanisë ajrore në fjalë. Nëse nuk merrni një përgjigje, ose nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e dhënë prej tyre, mund të kontaktoni AAC për udhëzime të mëtejshme.

(This complaint should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the National Enforcement Body can be contacted for further advice).

Vini re: Në rast të bagazhit të humbur/dëmtuar, nëse bagazhi i pasagjerit është i dëmtuar, pasagjeri duhet të raportojë pas mbërritjes në aeroportin e destinacionit. Shumica e linjave ajrore kanë një desk të dedikuar për bagazhet (Lost&Found) brenda zonës së tërheqjes së tyre. Pasagjeri duhet të plotësojë një formë të posaçme të quajtur përgjithësisht "Raport i parregullsisë së bagazhit" (i njohur gjithashtu si PIR) dhe të ruajë një kopje të tij. Për të bërë një ankimim pasagjeri duhet të kontaktojë me shkrim Transportuesin Ajror:

- Brenda shtatë ditëve duke filluar nga data në të cilën bagazhi duhej t'i dorëzohej pasagjerit për sendet e humbura ose të vjedhura, ose bagazhet e dëmtuara, duke filluar nga data kur bagazhi duhet t'i dorëzohej pasagjerit
- Brenda 21 ditëve për bagazhet e vonuara, duke filluar nga dita kur bagazhi duhej t'i dorëzohej pasagjerit

(Note: In case of lost/damaged luggage If baggage is damaged, the passenger should report upon arrival at the airport of destination. Most airlines have a dedicated baggage desk (Lost & Found) within the baggage claims area. The passenger should fill a Property Irregularity Report (also known as PIR.) and keep a copy of it. To make a claim the passenger must then contact the airline in writing):

- Within seven days for lost or stolen items, or damaged baggage, starting from the date the luggage was to be delivered to the passenger
- Within 21 days for delayed bags from receiving the delayed bag starting from the date the luggage was to be delivered to the passenger

3) Ky formular ankimimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me humbjen/dëmtimin, ose vonesën e bagazhit

(This complaint form is to be used only for cases concerned with lost/damaged, or delay of luggage)

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

(Please fill in the form in block capital letters).

Ankesa paraqitet nga:

Complaint submitted by:

Emri (Name):	Mbiemri (Surname):
Adresa (Address):	
Kodi postar, qyteti (Postcode, city):	Shteti (Country):
E-mail:	
Nr. Telefoni (Telephone number):	

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtëm:

Complaint concerning the following flight:

1) Kompania ajrore (Airline):	6) Numri i fluturimit (Flight number):
2) Nr. i biletës (Ticket number):	
3) Referenca e prenotimit (Booking reference):	7) Aeroporti i mbërritjes (Airport of arrival):
4) Aeroporti i nisjes (Airport of departure):	8) Ora aktuale e nisjes (Actual time of departure):
5) Aeroporti lidhës, nëse ka të tillë: [Connecting airport (if any)]	9) Ora aktuale e mbërritjes (Actual time of arrival):

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

Passenger details for flight detailed above:

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

NË RAST SE BAGAZHI JUAJ REZULTON I:

IN CASE YOUR LUGGAGE IS:

- Humbur** (*Lost*)
- Dëmtuar** (*Damaged*)
- Vonuar** (*Delayed*)

A keni marrë ndonjë kompensim

Did you receive any compensation?

- PO (YES)

Shuma ALL (*Amount: €*)

- JO (NO)

Shënime/Ankesa të tjera nga pasagjeri
Notes/ Other complaints from passenger

.....
.....
.....
.....
.....

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.

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

Firma/t e të gjithë pasagjerëve të rritur:

Signature(s) of all adult passengers:

.....