

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

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

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

UDHËZIME
INSTRUCTIONS

- 1) **Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me anulimin e një fluturimi të n 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.**
(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).
- 2) **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.)**
(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).
- 3) **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.**
(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).
- 4) **Ky formular ankimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me anulimin e fluturimit.**
(This complaint form is to be used only for cases concerned with cancellation of a flight).
- 5) **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 Evropiane e Konsumatorit në çdo shtet anëtar të BE mund të kontaktohet për këshilla të mëtejshme.**
(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 Centre in any Member State of the EU can be contacted for further advice).
- 6) **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): | Shteti (Country): |
| Kodi postar, qyteti (Postcode, city): | |
| E-mail: | |
| Nr telefoni (Telephone number): | |

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtëm:

Complaint concerning the following flight:

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

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

(Passengers details for flight detailed above):

| Emri i pasagjerit (Name of passenger) | Ju lutemi përcaktoni nëse i 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 qenë e nevojshme (Please indicate if special assistance was required) |
|--|--|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ ESHTË ANULLUAR NGA LINJA AJRORE:

IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

A jeni informuar për faktin se fluturimi është anuluar?

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

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

A ju është ofruar një fluturim alternativ?

Were you offered an alternative flight?

- PO (YES)
- JO (NO)

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

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

- YES (PO)

Cila ishte arsyeja e dhënë?

What was the reason given to you?

-
- NO (JO)

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

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

- YES (PO)

Çfarë lloj asistence të është dhënë?

What kind of assistance has been provided to you?

- Vakte (Meals)
- Pije freskuese (Refreshments)
- Akomodim (hotel ose të tjera) (në rast se anulimi rezulton me një natë qëndrim)
(Place of accommodation (hotel or other) (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)
(Transfer between airport and place of accommodation (in case the cancellation resulted in an overnight stay)

Lehtësira komunikimi (thirrje telefonike, faks ose mesazhe e-mail)
(Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages))

Shërbime të tjera (ju lutem specifikoni):
[[Other services (please specify)]:

JO (NO)

A keni marrë ndonjë kompensim financiar për këtë anulim?
Did you receive any financial compensation for this cancellation?

PO (YES)

Shuma: ALL
Amount: €

JO (NO)

A ju ofrua një zgjedhje midis një shpërblimi ose një rrugë tjetër për në destinacionin final?
Were you offered the choice between a re-fund OR re-routing to your final destination?

PO (YES)

Unë zgjedha opsionin e shpërblimit
I chose the refund option

Mua më është ofruar një shpërblim për çmimin e plotë të biletës
I was offered a refund for the whole ticket price

Mua më është ofruar një shpërblim për segmentin e udhëtimit të pakryer [ju lutem specifikoni]
[I was offered a refund for non-used flight coupons (please specify)]

.....
 JO (NO)

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

Vetëm shpërblimi mu ofrua
Only refund was offered

Vetëm opsioni i një rrugë tjetër në destinacionin final mu ofrua (ju lutem specifikoni)
Only re-routing to my final destination was offered (please specify):
.....

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 of 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:

.....