

FORMA E ANKESËS
PËR KOMPENSIMIN DHE ASISTENCË TË PASAGJERËVE NË RASTIN E MOSPRANIMIT NË BORD TË
AVIONIT GJATË FLUTURIMEVE REFERUAR UDHËZIMIT TË MINISTRIT NR. 1, DATË
26.02.2013, TRANSPOZIM I RREGULLORES (KE) NR.261/2004

COMPLAINT FORM
FOR PASSENGER COMPENSATION AND ASSISTANCE IN THE CASE OF DENIED BOARDING DURING
FLIGHTS FROM THE AIR DEFINED IN THE REGULATION (EC) NO 261/2004 TRNSPOSED BY MINISTER
ORDINANCE No 1, date 26.02.2013

20 - -
(viti) (muaji) (dita)
(year) (month) (day)

1. Ankesa e dorëzuar nga (ju lutem plotësojeni duke përdorur GËRMA KAPITALE):

Complaint submitted by (please fill in using BLOCK LETTERS):

Emri <i>(Name):</i>		Mbiemri <i>(Surname):</i>	
E-mail: <i>(E-mail):</i>		Numri i telefonit <i>(Phone number):</i>	
Adresa: <i>(Address):</i>			

2. Korrespondenca me operatorin ajror:

Correspondence with the airline:

<p>Ju lutemi, shenoni datën e saktë të dërgimit të ankesës me shkrim tek operatori ajror*.</p> <p><i>(Please note the exact date of when a written complaint has been sent to the airline*):</i></p>	<p>Data:</p> <p><i>(Date):</i></p>			
<p>Ju lutemi, shënoni nëse keni marrë një përgjigje nga operatori ajror. <i>(shënoni me X)</i></p> <p><i>[Please note whether a response was received (mark X)]</i></p>	Po <i>(Yes)</i>	<input type="checkbox"/>	Jo <i>(No)</i>	<input type="checkbox"/>

* Nëse një ankesë me shkrim nuk është dorëzuar tek operatori ajror, ju lutemi së pari të paraqisni një ankesë me shkrim tek operatori ajror në fjalë dhe prisni përgjigjen. Autoriteti i Aviacionit Civil, ndjek ankesat vetëm nëse pasagjeri e ka paraqitur atë fillimisht në linjën ajrore dhe nuk ka marrë përgjigje për më shumë se 6 javë ose nëse pasagjeri nuk është i kënaqur me përgjigjen e marrë nga operatori ajror.

*(*If a written complaint has not been submitted to the airline, please first submit a written complaint to the airline in question and wait for the reply. Albanian Civil Aviation Authority investigates the complaints only if the passenger has*

submitted it to the airline and did not receive an answer for more than 2 months or if the passenger is not satisfied with the answer of the airline).

3. Të dhënat e fluturimit (ju lutemi plotësojeni me GËRMA KAPITALE):

Flight details (please fill in using BLOCK LETTERS):

Data e fluturimit: <i>(Flight date):</i>		Operatori Ajror <i>(Operating airline):</i>	
Aeroporti i nisjes <i>(Departure Airport):</i>		Aeroporti i mbërritjes <i>(Arrival airport):</i>	
Numri i fluturimit: <i>(Flight number):</i>		Kodi i rezervimit ose numri i biletës: <i>(Booking reference or ticket number):</i>	
Aeroporti/ aeroportet e tranzitit (nëse ka patur): <i>[Connecting airport/airports (if there were any)]:</i>		Aeroporti ku ju ka ndodhur vonesa / anullimi / refuzimi i hipjes në bord etj: <i>(Airport where the incident occurred):</i>	
Koha e planifikuar e nisjes: <i>(Planned departure time):</i>		Koha aktuale e nisjes: <i>(Actual departure time):</i>	
Koha e planifikuar e mbërritjes në destinacionin final: <i>(Planned arrival time to the final destination):</i>		Koha aktuale e mbërritjes në destinacion: <i>(Actual arrival time to the final destination)</i>	
A i kishit rezervuar biletat nëpërmjet agjensisë apo direkt nëpërmjet operatorit ajror? <i>(shënoni me X)</i> <i>[Were the tickets booked through an agency or directly via airline? (mark X)]</i>	Agjensi <i>(Agency)</i> <input type="checkbox"/>	Biletat ishin blerë: (shënoni me X): <i>[The tickets were bought (mark X)]:</i>	Për qëllime komerciale ose profesionale <i>(For commercial or professional purpose) <input type="checkbox"/></i>
	Operator Ajror <i>(Airline)</i> <input type="checkbox"/>		Për qëllime personale, familjare <i>(For personal, family or household needs) <input type="checkbox"/></i>

4. Të dhënat e pasagjerëve të tjerë bashkëudhëtarë me ju (ju lutemi plotësojeni me SHKRONJA KAPITALE):
Data of accompanying passengers (please fill in using BLOCK LETTERS):

Emri dhe Mbiemri i pasagjerit <i>(Passenger's Name, Surname)</i>	Identifikoni nëse pasagjeri është një i rritur, një fëmijë ose një foshnjë (deri në 2 vjeç) <i>[Indicate whether the passenger is an adult, a child or an infant (up to 2 years old)]</i>	Detajet e kontaktit të pasagjerit të rritur (adresa e email-it ose numri i telefonit) <i>[Contact details of adult passenger (e-mail address, or telephone number)]</i>	Nënshkrimi i pasagjerit të rritur <i>(Signature of adult passenger)</i>

5. Ankesa e pasagjerit për operatorin ajror (shënoni me X)

Passenger's claim for the airline (mark X):

- Kërkoj kompensim për anulim të fluturimit.
 I claim for compensation for the cancelled flight.
- Kërkoj kompensim për vonesën në mbërritje prej 3 orësh ose më shumë
 I claim for compensation for a delayed arrival of 3 hours or more.
- Kërkoj kompensim për mohim të hipjes në bord
 I claim for compensation for being denied boarding.
- Kërkoj kompensim të biletave të fluturimit të anuluar
 I claim for a refund of cancelled flight tickets.
- Kërkoj rimbursim të biletave pas një fluturimi të vonuar prej më shumë se 5 orësh, pasi fluturimi nuk po shërben më për asnjë qëllim në lidhje me planet e mia origjinale të udhëtimit
 I claim for a refund of tickets after a delayed flight of more than 5 hours, as the flight is no longer serving any purpose in relation to my original travel plans.
- Kërkoj rimbursim të një pjese të çmimit të biletës pasi më është ulur klasi i fluturimit.
 I claim for a refund of a part of the price of the ticket after being downgraded to a lower class.
- Te tjera (ju lutem specifikojini)
 Other (please specify) _____

6. Ju lutemi përshkruani shkurtimisht thelbin e problematikës së hasur:

Please briefly describe the essence of incident and other relevant circumstances:

Shënime/Ankesa të tjera nga pasagjeri

Notes/ Other complaints from passenger

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Emri, mbiemri dhe nënshkrimi i pasagjerit ankues:

Name, surname and signature of the complainant:

.....