

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 AN NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Të drejtat e pasagjerëve në rast të vonesës së gjatë të fluturimit sipas Rregullores (EC) 261/2004 dhe Udhëzimit të Ministrit Nr. 1, datë 26.02.2013
Passenger rights in case of long delay of their flight under Regulation (EC) 261/2004 and Minister Ordinance №1, on February 26, 2013

**(UDHËZIME)
INSTRUCTIONS**

- 1) Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me vonesë gjatë të 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.**
Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding long delay 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 si 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 vonesën e gjatë të fluturimit.**
(This complaint form is to be used only for cases concerned with long delay 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 Europiane 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 to or 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).
- 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: (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):	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)	
9) Aeroporti/et ku ka ndodhur incidenti: (Airport(s) where the incident occurred)	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 FLUTURIMI JUAJ VONOHE:

IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:

A keni marrë asistencë nga kompania ajrore ose agjenti i saj gjatë pritjes së gjatë?

Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?

(PO) YES

Çfarë lloj asistence kanë siguruar për ju?

What kind of assistance has been provided to you?

(Vakte) Meals

(Pije freskuese) Refreshments

(Akomodim (hotel ose të tjera) (në rast se vonesa rezulton me një natë qëndrim)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)

Transferim nga aeroporti në vendin e akomodimit (në rast se vonesa rezulton me një natëqëndrim)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

(Lehtësira komunikimi (thirrje telefonike, faks ose mesazhe e-maili)

Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

(Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni)

Other services (please specify):

JO (NO)

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte tre orë pas orës origjinale të planifikuar të arritjes, keni marrë kompensim financiar?
If the delay of your flight was of 3 hours or more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?

PO (YES)

Shuma: ALL

Amount: €

JO (NO)

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte më e gjatë se 5 orë:
If the delay of your flight was longer than 5 hours:

A shërben ende fluturimi juaj për një qëllim?

Did your flight still serve a purpose?

(PO) YES

JO (NO)

- Në rastin kur përgjigja e pyetjes së mësipërme është "JO" dhe në rast se udhëtimi juaj nis: ju është ofruar një vend në një fluturim mbrapsht në pikën e parë të nisjes?

- In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?

(PO) YES

(JO) NO

*Në rast se ju vendosni të mos vazhdoni udhëtimin tuaj, a ju është ofruar një shpërblim?
In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?*

(PO) YES

Për segmentin e udhëtimit të pakryer (For the non-used flight coupons)

Për çmimin e plotë të biletës (For the whole ticket price)

JO (NO)

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

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

Unë deklaroj së 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:

.....