

OKr. prot. 204

Nr. 15/10108.



REPUBLIKA E SHQIPERISE
MINISTRIA E PUNEVE PUBLIKE TRANSPORTIT DHE TELEKOMIKACIONIT
MINISTRI

UDHEZIM

Nr., date ..15.. ..2008

Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës së gjatë të fluturimeve.

Ne mbështetje të Nenit 102, pika 4 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe nenit 3, germa "a" të Ligjit Nr. 9658, datë 18/12/2006 "Për ratifikimin e Marrëveshjes Shumepalëshe ndërmjet Komunitetit Europian dhe shteteve anetare të tij, Republikës së Shqipërisë, Bosnjës dhe Hercegovinës, Republikës së Bullgarisë, Republikës së Kroacisë, Republikës së Maqedonisë, Republikës së Islandës, Republikës së Malit të Zi, Mbretërisë së Norvegjisë, Republikës së Rumanisë, Republikës së Serbisë dhe Misionit Administrativ të Perkoheshëm të Kombeve të Bashkuara në Kosovë, Për Krijimin e një Zone të Perbashkët Aviacionit Europian",

UDHEZOJ:

**Neni 1
Qellimi**

Ky udhëzim ka për qëllim vendosjen e kriterëve thelbësorë lidhur me të drejtat e pasagjerëve kur:

- a) Ju refuzohet hipja në avion kundër dëshirës së tyre;
- b) Fluturimi i tyre anulohet;
- c) Fluturimi i tyre vonohet.

**Neni 2
Përkufizime**

Për qëllim të këtij Udhëzimi:

- (a) "transportues ajror" nënkupton një sipërmarrës të transportit ajror që zotëron një license operimi të vlefshme;
- (b) "transportues ajror operues" nënkupton një transportues ajror i cili kryen ose ka si qëllim të kryejë një fluturim sipas një kontrate me pasagjerin ose në emër të një personi tjetër, juridik ose fizik, që ka një kontrate me pasagjerin në fjalë;

- (c) “operator turistik” nënkupton, me përjashtim të një transportuesi ajror, një organizues (agjensi) që ofron dhe shet paketa turistike.
- (d) Pakete do të thotë kombinimi i parapërgatitur i jo më pak se dy elementeve të mëposhtëm, e cila shitet ose ofrohet për t’u shitur me një çmim gjithëpërfshirës, me kusht që shërbimi të ofrohet për një periudhë me të gjatë se 24 ore, ose të përfshijë një akomodim për një natë. Elementet e nevojshëm janë:
- 1- transport;
 - 2- akomodim;
 - 3- shërbime të tjera turistike jo ndihmëse për transportin ose akomodimin dhe të rëndësishme për një pjesë të mirë të paketës.
- (e) “bilete” nënkupton një dokument të vlefshëm që të jep të drejtën e udhëtimit, ose diçka të barasvlefshme jo në formë letre përfshirë formën elektronike të lëshuar ose autorizuar nga një transportues ajror ose agjenti i tij i autorizuar;
- (f) “rezervim” nënkupton faktin që pasagjeri ka një biletë, ose prove tjetër, e cila tregon se rezervimi është pranuar dhe regjistruar nga ana e transportuesit ajror ose operatorit turistik;
- (g) “destinacioni final” nënkupton destinacionin e përcaktuar në biletë ose, në rastin e fluturimeve direkte, destinacionin e fundit të udhëtimit; ; fluturimet lidhëse alternative nuk do të merren në konsideratë nëse respektohet koha e planifikuar e mbërritjes.
- (h) “person me aftësi lëvizëse të kufizuar” nënkupton çdo person lëvizja e të cilit zvogëlohet kur përdor transportin për shkak të ndonjë paaftësie fizike (ndijimore apo levizëse, e perkohshme apo e perherëshme), paaftësive intelektuale, të moshës, ose çdo shkak të çdo paaftësie tjetër gjendja e të cilit kërkon vëmendje të vecantë dhe përshtatje ndaj nevojave të personit lidhur me shërbime të vëna në dispozicion të pasagjerëve;
- (i) “Refuzim i hyrjes në bord të avionit” nënkupton refuzimin për të transportuar pasagjerë edhe pse ata janë paraqitur sipas kushteve të përcaktuara në Nenin 3(2) përjashtimisht kur ekzistojnë kushte të arsyeshme për të refuzuar hyrjen, siç mund të jenë : arsye shëndetësore, të sigurisë ose mbrojtjes, ose për shkak të mungesës së dokumentacionit të duhur të udhëtimit;
- (j) “vullnetar” nënkupton një person i cili është paraqitur për të hyrur sipas kushteve të përcaktuara në Nenin 3(2) dhe i përgjigjet pozitivisht thirrjes së transportuesit ajror për pasagjerët të cilët heqin dorë nga rezervimi në shkëmbim të përfitimit;
- (k) “anullimi” nënkupton mos-operimin e një fluturimi i cili ishte planifikuar më parë dhe në të cilin të pakten një vend rezulton i rezervuar.

Neni 3 Fusha e zbatimit

1. Ky udhezim do te zbatohet per:
 - (a) pasagjeret qe kane zgjedhur te kryejne udhetimin e tyre me transportues ajrore te licensuar ne Shqiperi.

2. Neni (3.1) zbatohet me kusht qe pasagjeret:
 - (a) te kene nje rezervim te konfirmuar, pervec rasteve te anullimeve te permendura ne Nenin 5, per fluturimin ne fjale dhe paraqiten te kontrolli i biletave, ashtu sic parashikohet dhe ne kohen e paracaktuar dhe me shkrim (perfshire menyren elektronike), nga ana e transportuesit ajror, operatorit turistik, ose nje agjenti te autorizuar, ose, ne rast se nuk eshte percaktuar koha,
- jo me vone se 45 minuta para kohes se nisjes se publikuar;

 - (b) te jene transferuar nga nje transportues ajror ose operator turistik, prej fluturimit per te cilin ato kishin nje rezervim te nje fluturim tjetër, pavaresisht nga shkaku.

3. Ky Udhezim nuk do te aplikohet per pasagjeret qe udhetojne falas ose me nje tarife te ulet, e cila nuk eshte ne dispozicion te drejteperdrejte te publikut. Megjithate, Udhezimi do te aplikohet per pasagjeret qe zoterojne bileta te leshuara nga ana e nje transportues ajror ose operator turistik, ne baze te nje programi te rregullt te transportuesit ose programeve te tjera komerciale.

4. Ky Udhezim aplikohet vetem per pasagjeret te transportuar me ane te mjetit ajror/avionit te motorizuar me krahe te fiksuar.

5. Ky Udhezim aplikohet per cdo transportues ajror operues, i cili siguron transport per pasagjere te parashikuar sipas paragrafeve 1 dhe 2. Kur nje transportues ajror operues, i cili nuk zoteron nje kontrate me pasagjerin, realizon detyrime ne baze te ketij Udhezimi, transportuesi konsiderohet se vepron ne kete menyre ne emer te personit qe zoteron nje kontarte me pasagjerin ne fjale.

6. Ky Udhezim nuk aplikohet ne rastet kur nje pakete turistike (udhetim i organizuar) anulohet per arsye qe nuk kane te bejne me anullimin e fluturimit.

Neni 4 Refuzimi i hypjes ne bord te avionit

1. Kur nje transportues ajror ne rastin kur ekzistojne kushte te arsyeshme, mendon te refuzoje hypjen e pasagjereve ne nje avion, ai se pari njofton per pasagjere vullnetare qe mund te heqin dore nga rezervimi i tyre, ne kembim te perfitimit sipas kushteve te cilat do te percaktohen ndermjet pasagjerit ne fjale dhe transportuesit ajror operues. Vullnetaret asistohen sipas Nenit 8, dhe asistenca ne fjale konsiderohet plotesuese pervec perfitimeve te permendura ne kete paragraf.

2. Nese nje numeri i pasagjereve vullnetare te paraqitur eshte i pamjaftueshem dhe nuk lejon pasagjeret e mbetur me rezervime te hipin ne avion, transportuesi ajror operues

mundet atehere t'ju refuzoj hypjen edhe nje pjese tjeter pasagjeresh kunder deshires se tyre.

3. Nese hipja ju refuzohet pasagjereve kunder deshires se tyre, transportuesi ajror operues menjehere i kompeson ata sic parashikohet ne Nenin 7 dhe i asiston ata sipas parashikimeve te Nenit 8 dhe 9.

Neni 5 Anullimi

1. Ne rastin e anullimit te fluturimit, pasagjereve ne fjale:

(a) Ju ofrohet asistence nga transportuesi ajror operues ne perputhje me Nenin 8; dhe

(b) Ju ofrohet asistence nga ana e transportuesit ajror operues ne perputhje me Nenin 9(1)(a) dhe 9(2), si dhe, ne rastin e kalimit te nje linje tjeter (itenerar i ri) kur koha e pritshme per nisje ne fluturimin e ri eshte te pakten nje dite pas kohes se nisjes qe ishte planifikuar ne fluturimin e anulur, asistenca paarshikohet nga Nenet 9(1)(b) dhe 9(1)(c); dhe

(c) te gezojne te drejten e kompesimit nga transportuesi ajror operues ne perputhje me Nenin 7, me perjashtim te rasteve kur :

(i) pasagjeret jane informuar per anullimin te pakten dy jave para kohes te planifikuar te nisjes; ose

(ii) pasagjeret jane informuar mbi anullimin ndermjet dy javeve dhe shtate diteve para kohes se planifikuar te nisjes, dhe ju eshte ofruar kalim te nje linje tjeter, duke bere te mundur nisjen e tyre jo me shume se 2 ore para kohes te planifikuar per nisje dhe duke bere te mundur mberritjen ne destinacionin e tyre te fundit jo me vone se kater ore nga koha e planifikuar per mberritje; ose

→ (iii) jane informuar per anullimin me pak se shtate dite para kohes se planifikuar se nisjes dhe ju eshte ofruar kalim te nje linje tjeter, duke bere te mundur nisjen e tyre jo me shume se nje ore para kohes se planifikuar te nisjes dhe duke bere te mundur arritjen ne destinacionin e fundit jo me vone se 2 ore nga koha e planifikuar e mberritjes.

2. Kur pasagjeret informohen per anullim, do t'i jepet nje shpjegim ne lidhje me alternativen e mundshme te transportit.

→ 3. Nje transportues ajror operues nuk eshte i detyruar te paguaje kompesim ne perputhje me Nenin 7 nese ai mund te provoje se anullimi eshte shkaktuar nga rrethane te jashtezakonshme, te cilat nuk mund te menjanoheshin edhe sikur te ishin marre te gjitha masat e arsyeshme.

4. Detyrimi per te ruajtur provat lidhur me pyetjet nese dhe kur eshte inofrmuar pasagjeri per anullimin e fluturimit I takon transportuesit ajror operues.

Neni 6 Vonesa

1. Kur nje transportues ajror operues ka arsye te mendojw se nje fluturim do te vonohet pertej kohes se planifikuar te nisjes:

(a) per dy ore ose me shume ne rastin e fluturimeve prej 1500 km ose me pak; ose

(b) per tre ore ose me shume ne rastin e te gjitha fluturimeve brenda Europes prej me shume se 1500 km dhe te gjitha fluturimet e tjera ndermjet 1500 dhe 3500 km; ose

(c) per kater ore ose me shume ne rastin e te gjitha fluturimeve qe nuk mbulohen nga (a) ose (b),

pasagjereve do ju ofrohet nga ana e transportuesit ajror operues:

(i) Asistence e specifikuar ne Nenin 9(1)(a) dhe 9(2); dhe

(ii) kur koha e e supozuar e arsyeshme e nisjes eshte te pakten dita qe pason pas kohes se nisjes se njoftuar me pare, asistence qe specifikohet ne Nenin 9(1)(b) dhe 9(1)(c); dhe

(iii) kur vonesa eshte te pakten pese ore, asistence e specifikuar ne Nenin 8(1)(a).

2. Ne cdo rast, asistenca do ofrohet brenda limitit kohor te percaktuar me siper persa i perket cdo distance.

Neni 7 E drejta e kompesimit

1. Për te gjitha referencat qe i behen ketij Neni, Pasagjeret do te perfitojne kompensim qe arrin ne:

(a) 250 Euro per te gjitha fluturimet prej 1500 km ose me pak;

(b) 400 Euro per te gjitha fluturimet brenda BE, me shume se 1500 km, dhe per te gjitha fluturimet e tjera ndermjet 1500 dhe 3500 km;

(c) 600 Euro per te gjitha fluturimet qe nuk jane parashikuar sipas (a) ose (b)

Ne percaktimin e distances, do te merret per baze destinacioni i fundit ne te cilin refuzimi ose anullimi do te vonoje mberritjen e pasagjerit pas kohes se planifikuar.

2. Transportuesi ajror operues mund te zvogeloje kompensimin e parashikuar ne piken e pare me 50% kur pasagjereve ju ofrohet nje linje tjeter (itenerar i ri) per ne destinacionin e tyre final me ane te nje fluturimi alternativ sipas Nenit 8, koha e e mberritjes te se ciles nuk e tejkalon kohen e mberritjes se planifikuar sipas rezervimit fillestar.
 - (a) per dy ore, ne lidhje me te gjitha fluturimet prej 1500 km ose me pak; ose
 - (b) per tre ore, ne lidhje me te gjitha fluturimet brenda BE, me shume se 1500 km, dhe per te gjitha fluturimet e tjera ndermjet 1500 dhe 3500 km; ose
 - (c) per kater ore ne lidhje me te gjitha fluturimet qe nuk parashikohen ne (a) ose (b)
3. Kompesimi i permendur ne paragrafin 1 do te paguhet ne dore, me transferte bankare elektronike, me mandat bankar ose cek banke ose, me nje marreveshje te nenshkruar prej pasagjerit, me kupona udhetimi ose sherbime te tjera.
4. Distancat e dhena ne paragrafin 1 dhe 2 do te maten sipas metodes se rruges me te gjate.

Neni 8

E drejta e rimbursimit ose kalimi te nje linje tjeter

1. Ne rastet e referimeve te bera ndaj ketij Neni, Pasagjereve do t'u ofrohet te zgjedhin ndermjet:
 - (a) rimbursimit brenda 7 diteve, sipas menyres se parashikuar ne Nenin 7(3), te vleres se plote te biletës me cmimin e blerjes, per pjesen ose pjeset e udhetimit te pakryer, dhe per pjesen ose pjeset pothuajse te realizuara nese fluturimi nuk i sherben me ndonje qellimi lidhur me planin fillestar te udhetimit te pasagjeritidhje me planin e udhetimit fillestar te pasagjereve, se bashku me,
 - nje fluturim vajtje-ardhje drejt pikes se pare te nisjes, me mundesine me te afert, *Ukani*
 - (b) Itenerar i ri (kalim te nje linje tjeter), ne baze te kushteve te krahasuehme te transportit, drejt destinacionit final ne nje date me te mevonshme sipas deshires se pasagjerit ne varesi te vendeve te lira.
2. Paragrafi 1(a) gjithashtu aplikohet per pasagjeret fluturimet i te cileve perbejne pjese te nje pakete.
3. Ne rastin kur nje, qytet ose rajon disponon disa aeroporte, nje transportues ajror operues i ofron pasagjerit nje fluturim drejt nje aeroportit alternative te saj prej atij te rezervuar, transportuesi ajror operues do mbuloje koston e transferimit te pasagjerit nga aeroporti alternativ ne fjale ose drejt aeroportit te rezervuar ose drejt nje destinacioni tjeter te afert te rene dakort me pasagjerin.

Neni 9
E drejta per perkujdesje

1. Sipas ketij Neni, pasagjereve ju ofrohet falas:
 - (a) ushqim dhe pije freskuese ne menyre te arsyeshme ne varesi te kohes se pritjes.
 - (b) akomodim ne hotel ne rastet kur:
 - qendrimi per nje ose me shume nete eshte i nevojshem, ose
 - nje qendrim shtese nga ai qe mendonte pasagjeri eshte i nevojshem;
 - (c) transporti ndermjet aeroportit dhe vendit te akomodimit (hotel ose te tjera)
2. Për me teper, pasagjereve ju ofrohen falas dy telefonata, mesazh me teleks ose faks, ose e-mail.
3. Ne zbatim te ketij Neni, transportuesi ajror operues do t'i kushtoje vemendje te vecante nevojave te personave me levizje te kufizuar dhe cdo personi qe shoqeron ata, si dhe nevojave te femijeve te pashoqeruar.

Neni 10
Ngritja dhe Ulja e kategorise

1. Nese nje transportues ajror operues vendos nje pasagjer ne nje kategori me te larte sesa kategoria e percaktuar ne bilete, ai mund te mos kerkoje ndonje pagese suplementare.
2. Nese nje transportues ajror operues vendos nje pasagjer ne nje kategori me te ulet sesa kategoria e percaktuar ne bilete, ai duhet brenda shtate diteve sipas menyrave te parashikuara ne Nenin 7(3) te rimbursojë
 - (a) 30 % te cmimit te billets per te gjitha fluturimet prej 1500 km ose me pak, ose
 - (b) 50 % te cmimit te biletës per te gjitha fluturimet brenda BE prej me shume se 1500 km,
 - (c) 75 % te cmimit te biletës per te gjitha fluturimet qe nuk parashikohen ne (a) dhe (b),

Neni 11
Personat me levizshmeri te kufizuar ose nevoje te vecanta

1. Transportuesi ajror operues do t'i jape prioritet transportit te personave me levizshmeri te kufizuar dhe cdo personi tjeter ose qeneve te certifikuar te sherbimit qe i shoqerone, si dhe femijeve te pashoqeruar.

2. Ne rastet e refuzimit të hypjes në avion, anulimit dhe vonesave të çdo lloji kohezgjatjeje, personat me aftësi të kufizuar dhe çdo person që i shoqëron ata, si dhe fëmijet e pashoqëruar, gëzojnë të drejtën për perkujdesje sipas Nenit 9 sa më shpejt të jetë e mundur.

Neni 12

Kompensime të metejshme

1. Ky Udhezim do të aplikohet pa cenuar të drejtat e pasagjerit për kompensim të metejshëm. Kompensimi i dhënë sipas këtij Udhezimi mund të zbritet nga kompensimi në fjale.
2. Paragrafi 1 nuk do të zbatohet për pasagjeret të cilët kanë hequr dorë vullnetarisht nga rezervimi sipas Nenit 4(1).

Neni 13

E drejta e kompensimit

1. Në rastet kur transportues ajror operues paguan kompensimin ose permbush detyrimet e ngarkuara sipas këtij Udhezimi, asnjë klauzole e këtij Udhezimi nuk mund të interpretohet si kufizim i të drejtës së transportuesit për të kërkuar kompensim nga një person, përfshirë palet e treta, në përputhje me ligjin e aplikueshëm.
2. Në vecanti, ky Udhezim nuk kufizon të drejtën e transportuesit ajror operues për të kërkuar rimbursim nga një operator turistik ose personi tjetër me të cilin transportuesi ajror operues ka një kontratë.
3. Në mënyrë të ngjashme asnjë klauzole e këtij Udhezimi nuk mund të interpretohet si kufizim i të drejtës të një operatori turistik ose një pale të tretë, për një pasagjer, me të cilët transportuesi ajror operues ka një kontratë për të kërkuar rimbursim ose kompensim nga transportuesi ajror operues në përputhje me ligjet përkatëse.

Neni 14

Detyrimi për të informuar pasagjeret për të drejtat e tyre

1. Transportuesi ajror operues duhet të sigurojë që në Kontrollin e biletave të ketë një njoftim të lexueshëm qartë i cili duhet të ekspozohet në një mënyrë të dallueshme për pasagjeret ku të përmbahet teksti i mëposhtëm: **“Nese ju iu refuzohet hypja ne avion ose nese fluturimi juaj anulohet ose vonohet te pakten dy ore, pyesni tek Kontrolli i Biletave per rregulloren ku shprehen te drejtat tuaja, vecanerisht te drejtat qe kane te bejne me kompensimin dhe asistencen.**
2. Një transportues ajror operues që refuzon hypjen në avion ose anulon fluturimin i paraqet çdo pasagjer të demtuar një njoftim me shkrim ku përcaktohen rregullat për kompensim dhe asistencë në bazë të këtij Udhezimi. Gjithashtu transportuesi i paraqet çdo pasagjeri të demtuar nga vonesa prej të pakten 2 orësh një njoftim të ngjashëm.

3. Persa i perket personave qe nuk shikojne dhe me shikim te demtuar do aplikohen Nenet e ketij Udhezimi duke perdorur menyra alternative te pershtatshme.

Neni 15
Ndalimi i shmangies

1. Detyrimet ndaj pasagjereve ne zbatim te ketij Udhezimi nuk mund te shmangen nepermjet derogimeve apo nje klauzole kufizuese ne kontraten e transportit, mes pasagjereve dhe operatoreve.
2. Ne rast se eshte aplikuar nje klauzole kufizuese ose derogim ne kontraten e transportit ne disfavor te pasagjerit, ose nese pasagjeri nuk eshte informuar sakte mbi te drejtat e tij dhe per kete arsye ka pranuar nje kompensim me te ulet sesa kompensimi i parashikuar ne kete Udhezim, pasagjeri ka te drejte te marre masat e nevojshme para organeve dhe gjykatave kompetente me qellim perfitimin e kompensimit shtese.

Neni 16

Ngarkohet Drejtoria e Aviacionit Civil te siguroje zbatimin e ketij udhezimi.

Neni 17

Ky udhezim hyn ne fuqi pas botimit ne Fletoren Zyrtare

SOKOL OLLDASHI
MINISTER



ANEKSI I

INFORMACIONI QË DUHET TË JEPET SIPAS NENEVE 6 DHE 9

1. Informacioni që duhet të jepet nga një aplikues për herë të parë nga pikëpamja e përshtatshmërisë financiare

1.1. Llogaritë e brendshme më të fundit të menaxhimit dhe, nëse disponohen, llogaritë e audituara për vitin e mëparshëm financiar.

1.2. Një bilanc të planifikuar, përfshirë llogaritë e fitimit dhe humbjes për tri vitet e mëpasshme.

1.3 Bazën për shpenzimet e planifikuara dhe shifrat e të ardhurave për zëra të tillë, si lënda