



AUTORITETI I AVIACIONIT CIVIL

AIR PASSENGER RIGHTS
(TË DREJTAT E PASAGJERËVE AJRORË)

EU COMPLAINT FORM
(FORMULAR I ANKIMIT)

DOWNGRADING
(NDRYSHIMI I KATEGORISË)



THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND /OR A NATIONAL ENFORCEMENT BODY
KY FORMULAR MUND TË PËRDORET PËR TË PARAQITUR NJË ANKESË PËR NJË KOMPANI AJRORE DHE/OSE NJË
ORGAN KOMBËTAR ZBATUES

Passenger rights in case of downgrading under Regulation (EC) 261/2004 and Ministry Ordinance No. 1, on
February 26, 2013

*Të drejtat e pasagjerëve në rast të uljes së kategorisë së shërbimit sipas Rregullores (EC) 261/2004 dhe
Udhëzimit të Ministrit Nr. 1, datë 26.02.2013*

INSTRUCTIONS (UDHËZIME)

1) Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding downgrading 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.

(Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me uljen e kategorisë së shërbimit 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.)

2) 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.

(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 original dërguar linjës ajrore) duhet të dërgohet në organet kombëtare të zbatimit në Shtetin Anëtar ku ka ndodhur incidenti.)

3) 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.

(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.)

4) This complaint form is to be used only for cases concerned with downgrading of a flight.

(Ky formular ankimit duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me uljen e kategorisë së shërbimit.)

5) For any other complaint 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 Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice.

(Për llojet e tjera të ankimit si kërkesat 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.)

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

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

Complaint submitted by:

Ankesa paraqitet nga:

Name (<i>Emri</i>):	Surname (<i>Mbiemri</i>):
Address (<i>Adresa</i>):	
Postcode, city (<i>Kodi postar, qyteti</i>):	Country (<i>Shteti</i>):
E-mail:	
Telephone number (<i>Nr telefoni</i>):	

Complaint concerning the following flight:

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtem:

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

Passenger details for flight detailed above:

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

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

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.

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.

Signature(s) of all adult passengers:
Firma/t e të gjithë pasagjerëve të rritur:

.....

IN CASE YOU WERE DOWNGRADED:

NË RAST SE JU ËSHTE ULUR NIVELI I SHËRBIMIT:

I had a reservation in:

Unë kisha një rezervim në:

- First Class (*Kategoria e Parë*)
- Business Class (*Kategoria e Biznesit*)

I actually travelled in:

Unë në të vërtetë udhëtova në:

- Business Class (*Kategoria e Biznesit*)
- Economy Class (*Kategoria Ekonomike*)

Did you receive any refund as a consequence of this downgrading?

A keni pranuar ndonjë rimbursim si pasojë e kësaj ulje në nivelin e shërbimit?

- YES (*PO*)
Amount (*Shuma*):€/ ALL

- NO (*JO*)

What was the price of your ticket?.....

Cili ishte çmimi i biletës tuaj?