



AUTORITETI I AVIACIONIT CIVIL

FORMULARI I ANKESËS

Shkelja e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion (PRM)
Complaint Form

Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air (PRM)



Të drejtat e pasagjerëve me aftësi të kufizuara dhe me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion, sipas Rregullores (EC) Nr.1107/2006 dhe Udhëzimit të Ministrit Nr. 329, datë 22.12.2014

Passenger rights as disabled persons with reduced mobility travelling by air, under Regulation (EC) 1107/2006 and Albanian Ministry Order No. 329, datë 22.12.2014

Ju lutemi dërgoni këtë formular ankese tek Autoriteti i Aviacionit Civil në adresën e E-mail: pax@acaa.gov.al

Please send the complaint form to Albanian Civil Aviation Authority by E-mail address: pax@acaa.gov.al

Seksioni A - Informacion personal për ankuesin dhe personat shoqërues

Section A – Personal information about the complainant and accompanying persons

Mbiemri, Emri

Family name, first name

Rruga dhe numri i shtëpisë.

Street name and house no)

Kodi postar, qyteti dhe shteti i banimit

Post code, city and country of residence

Telefon/Telefax

Phone/fax

E-mail

E-mail

Forma e paaftësisë ose lëvizshmëria e reduktuar

Form of disability or reduced mobility

Njerëz të tjerë që udhëtojnë me ju?

Further accompanying persons?

Numri:

Number:



FORMULARI I ANKESËS

**Shkelja e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion (PRM)
Complaint Form**

Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air (PRM)



Ndihma e pamjaftueshme në aeroport

Insufficient assistance at the airport

→ Ju lutemi vini re: Nëse merrni ndihmë të pamjaftueshme në aeroport, ju lutemi plotësoni seksionet F dhe H!

Please note: If you are reporting that you are taking insufficient assistance here in airport, please fill in sections F and H!

Vërejtje të mëtejshme:

Further remarks:

A keni bërë tashmë një ankesë tek transportuesi ajror ose tek organi menaxhues i aeroportit dhe/ose tek operatori turistik?

Did you already fill a complaint to the air carrier or to the managing body of the airport and / or to the tour operator?

Po
Yes

Jo
No

→ Ju lutemi vini re se ankesa juaj mund të merret parasysh vetëm nëse keni bërë një ankesë paraprake tek kompanitë në fjalë, por nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e tyre

Please note that your complaint can only be considered if you already filed a complaint to the companies concerned but you cannot obtain satisfaction in such way

Nëse po, kur dhe si jeni ankuar (me shkrim/me telefon)?

If yes, when and how did you complain (in writing/by phone)?



FORMULARI I ANKESËS
Shkelja e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion (PRM)
Complaint Form

Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air (PRM)



Cili ishte reagimi i kompanisë? Ju lutemi bashkëlidhni korrespondencën përkatëse si kopje

What was the company's reaction? Please enclose relative correspondence as a copy

Seksioni C – Informacion specifik mbi refuzimin e prenotimit/ rezervimit të e biletës ose refuzim të hipjes në avion respektivisht

Section C – Specific information on the refused booking / ticket reservation or denied boarding respectively

Të dhënat për fluturime(t) e rezervuara/të kërkuara

Data about the booked / requested flight(s)

Data:

Date:

Fluturim në dalje
Outbound flight

Fluturimet e kthimit
Return flight

Numri/kodi i rezervimit
Reservation number

Aeroporti i nisjes (aeroporti/vendi):

Departure airport (airport/country):

Prezenca në aeroport para nisjes

Presence at the airport before departure:

Koha e nisjes:

Departure time:

-Të përcaktuara në biletë

Contractually fixed

Koha/time

-Koha kur u nis

Real time of departure

koha/time

Destinacioni (Aeroporti/Shteti):

Destination (airport/country):

Transferimi i nevojshëm?

Transfer necessary?

Jo

No

Po, në:

Yes, in:

Data e lëshimit të biletës / rezervimit të konfirmuar:

Issue date of the confirmed ticket / reservation:

Numri i fluturimit:

Flight number:

**FORMULARI I ANKESËS**

Shkelja e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion (PRM)
Complaint Form

Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air (PRM)

**Seksioni D - Prenotimi / Rezervimi***Section D- Booking/Reservation***Kur u informuat se rezervimi juaj u refuzua?**

When were you informed that your reservation was refused?

Data / koha:

Date / time:

Në rast të refuzimit për të pranuar rezervimin tuaj, a ju ofruan transportuesi ajror, agjenti i tij dhe/ose operatori turistik një alternativë të pranueshme?

In the event of refusal to accept your reservation did the air carrier, its agent and / or the tour operator offer you an acceptable alternative?

Po, nga transportuesi ajror

Yes, by the air carrier

Jo

No

Po, nga operatori turistik

Yes, by the tour operator

Seksioni E - Refuzimi i Hipjes / Hyrjes në avion*Section E – Denied boarding / Access to the aircraft***Në rast të refuzimit të hipjes, a ju ofroi transportuesi ajror ose agjenti i tij juve dhe personit tuaj shoqërues një alternativë të pranueshme ose rimbursimin e kostove të biletës?**

In the event of denied boarding did the air carrier or its agent offer you and your accompanying person an acceptable alternative or the reimbursement of the ticket costs?

Jo

No

Po

Yes

A ju informoi transportuesi ajror ose agjenti i tij për rregullat e sigurisë që zbatohen kur transportohen persona me aftësi të kufizuara / persona me lëvizshmëri të reduktuar dhe / ose për kufizimet e mbajtjes së pajisjeve të lëvizshmërisë në formë të aksesueshme?

Did the air carrier or its agent inform you about the safety rules that apply when carrying disabled persons / persons with reduced mobility and / or about the restrictions of carrying mobility equipment in accessible form?

Jo

No

Po

Yes

**Seksioni F - Ndihma e pamjaftueshme / informacion i përgjithshëm**
*Section F – Insufficient assistance / general information***Cili(ët) aeroport(e) është / janë të përfshirë (aeroport/shtet)?***Which airport/s is / are concerned (airport / country)?***Aeroporti i nisjes:***Airport of departure:***Aeroporti i mbërritjes:***Airport of arrival:***Aeroporti I Tranzitit:***Transit airport:***Prezenca në sportelin e kontrollit përpara nisjes:***Presence at the check-in-counter before departure:***Prezenca në vendin e caktuar përpara nisjes***Presence at the designated place before departure*

■ të përcaktuara me kontratë

(biletë)*Contractually fixed*koha
timekoha
time■ **Koha kur ndodhi***Real time*koha
timekoha
time**Informacion rreth fluturimit***Information about the flight***Koha e nisjes: ■ e përcaktuar me kontratë***Departure time: Contractually fixed*koha
time■ **Kur ndodhi***Real time*koha
time**Bileta/rezervimi i konfirmuar me datë:***Issue date of the confirmed ticket / reservation:***Numri I fluturimit:***Flight number:***A i keni njoftuar transportuesin ajror ose agjentin e tij ose operatorin turistik në fjalë për nevojat tuaja të veçanta për një ndihmë të tillë?***Did you notify your particular needs for such assistance to the air carrier or its agent or the tour operator concerned?* **Po, transportuesin ajror në fjalë / agjentin e tij në:***Yes, to the air carrier concerned / its agent on*Data, koha
Date, time **Po, tek operatori turistik në fjalë***Yes, to the tour operator concerned on*Data, koha
Date, time **por vetëm për fluturim në dalje***but only for outbound flight* **Jo**

No

 por vetëm në fluturimin e kthimit*but only for return flight*



Seksioni G - Ndhimja nga transportuesit ajror

Section G – Assistance by air carriers

Cilat ndihma ishin të pamjaftueshme nga transportuesi ajror ose agjenti i tij në fjalë?

Which assistances were insufficient provided by the air carrier or its agent concerned?

- Bartja e qenve të njohur si qen të asistencës në kabinë, subjekt i rregulloreve kombëtare**
Carriage of recognised assistance dogs in the cabin, subject to national regulations
- Transporti deri në dy pjesë të pajisjeve të lëvizshmërisë për persona me aftësi të kufizuara ose persona me lëvizshmëri të reduktuar, duke përfshirë karriget me rrota elektrike**
Transport of up to two pieces of mobility equipment per disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs
- Komunikimi i informacionit thelbësor në lidhje me një fluturim në formate të aksesueshme**
Communication of essential information concerning a flight in accessible formats
- Ndihmë për të lëvizur për në tualet, në se kërkohet**
Assistance in moving to the toilet facilities if required

A ju shkaktoi shpenzime shtesë kërkesa për një ose më shumë nga ndihmat e sipërpërmendura?

Did claiming of one or more of the a.m. assistance cause you additional costs?

- Jo** **Po. Në shumën prej:** Euro
No *Yes, in the amount of:*

Seksioni H – Detajet e asistencës që nuk është dhënë në Aeroport

Section H – Information in the failure to provide assistance at the airport

Cili nga llojet e mëposhtme të ndihmës nuk është ofruar në mënyrë të mjaftueshme? Nuk ishte e mundur për ju

Which assistances were not or only insufficiently provided at the airport? You were not able to

- Të komunikoni mbërritjen tuaj në një aeroport dhe kërkoni ndihmë në pikat e caktuara brenda dhe jashtë ndërtesave të terminalit**
Communicate your arrival at an airport and request assistance at the designated points inside and outside terminal buildings
- Për të shkuar në sportelin e kontrollit nga pika e caktuar e grumbullimit**
Move from a designated point to the check-in counter
- Të merrni, në formate të aksesueshme, informacionin e nevojshëm për të kryer fluturimin(et)**
Receive, in accessible formats, the necessary information to take the flight(s)
- Për të bërë check-in dhe regjistruar bagazhet**
Check-in and register baggage
- Të lejoni trajtimin nga shërbimet e ofruara në tokë të të gjitha pajisjeve të nevojshme të lëvizshmërisë që i nënshtrohen njoftimit paraprak prej 48 orësh dhe kufizimeve të mundshme të hapësirës në bordin e avionit, dhe subjekt i zbatimit të legjislacionit përkatës në lidhje me mallrat e rrezikshme**
Allow for ground handling of all necessary mobility equipment subject to advance notice of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods



Shkelja e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe personave me lëvizshmëri të reduktuar që udhëtojnë me avion (PRM)
Complaint Form

Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air (PRM)



- Kontrolloni dhe regjistroni qentë e njohur të asistencës, kur është e nevojshme**
Check-in and register recognised assistance dogs, when relevant
- Vazhdoni nga sporteli i kontrollit në avion, me përfundimin e procedurave të emigrimit, doganës dhe sigurisë**
Proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures
- Hipni në avion, me sigurimin e ashensorëve, karrigeve me rrota ose ndihmës tjetër të nevojshme sipas nevojës**
Board the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed as appropriate
- Vazhdoni nga dera e avionit te sedilja**
Proceed from the aircraft door to the seat
- Vendosni bagazhet në avion**
Store baggage on the aircraft
- Merrni bagazhet në avion**
Retrieve baggage on the aircraft
- Vazhdoni nga sedilja te dera e avionit**
Proceed from the seat to the aircraft door
- Zbrisni nga avioni, me ndihmën e ashensorëve, karrigeve me rrota ose ndihmës tjetër të nevojshme sipas rastit**
Disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed as appropriate
- Kaloni nga avioni në sallën e bagazheve dhe merrni bagazhet, me përfundimin e procedurave të imigracionit dhe doganës**
Proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures
- Vazhdoni nga salla e bagazheve në pikën e caktuar (dalëse) të aeroportit**
Proceed from the baggage hall to the designated (exit) point of the airport
- Arrini fluturimet lidhëse me ndihmën në ajër dhe tokë sipas nevojës**
Reach connecting flights with assistance on the air and land as needed
- Lëvizni në ambientet e tualetit nëse kërkohet**
Move to the toilet facilities if required
- Lejoni personin shoqërues, nëse kërkohet, të ofrojë ndihmën e nevojshme në aeroport, si dhe në hipje dhe zbarkim**
Allow accompanying person, if requested, to provide the necessary assistance in the airport and with embarking and disembarking
- Ju zëvendësohen përkohësisht pajisjet e lëvizshme të dëmtuara ose të humbura**
Receive temporary replacement of damaged or lost mobility equipment

A keni bërë shpenzime shtesë si rezultat i përdorimit të asistencës së lartpërmendur?

Did claiming of one or more of the a.m. assistance cause you additional costs?

Jo
No

Po, në shumën prej:
Yes, in the amount of:

Euro