



**TË DREJTAT E  
UDHËTARËVE  
NËPËRMJET AJRIT  
FORMULAR ANKESË**



KY FORMULAR MUND TË PËRDORËT PËR TË PARAQITUR ANKESË TE NJË KOMPANI  
AJROR DHE/OSE NJË TRUP KOMBËTAR I ZBATIMIT

Të drejtat e udhëtarit në rast të moslejimit të hipjes të bord, uljes së klasës së udhëtimit, anulimit apo vonesave të gjatë të fluturimeve nën Rregulloren 2008/5 të Ministrisë së Infrastrukturës së Republikës së Kosovës (Rregullorja 261/2004 e BE-së)

**UDHËZIM**

1) Udhëtarët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një aviokompanie në rast të moslejimit të hipjes në bord, uljes së klasës së udhëtimit, anulimit apo vonesave të gjata të fluturimeve, së pari duhet të paraqesin një ankesë të tillë te aviokompania që e operon fluturimin në fjalë. Ky formular mund të përdoret për këtë qëllim. Ju lutemi mbani një kopje të këtij formulari për nevojat tuaja.

2) Nëse aviokompania nuk përgjigjet brenda 6 javëve nga marrja e letrës, ose në qoftë se ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e tyre, ky formular (mund të përdoret një kopje e formularit origjinal që i është dërguar aviokompanisë) duhet t'i dërgohet Ministrisë së Infrastrukturës së Republikës së Kosovës.

3) Nëse incidenti ka ndodhur në një aeroport të nisjes jashtë vendeve ku zbatohet rregullorja<sup>1</sup>, ju mund të kontaktoni organin kombëtar të zbatimit<sup>2</sup> në shtetin e destinacionit të fluturimit.

4) Ky formular ankese duhet të përdoret vetëm për raste që kanë të bëjnë me incidente të moslejimit të hipjes në bord, uljes së klasës së udhëtimit, anulimit apo vonesave të gjata të fluturimeve.

5) Për çdo lloj ankese tjetër si ato rreth bagazhit, ndryshimit të orarit të fluturimit të bërë më shumë se 14 ditë para datës suaj të udhëtimit ose çështjet në lidhje me biletat, poashtu duhet të paraqiten së pari te aviokompania në fjalë. Nëse nuk merrni përgjigje, ose në qoftë se ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen, kontaktojeni qendrën për mbrojtjen e konsumatorit në shtetin tuaj për këshilla.

6) Ju lutemi plotësoni formularin me shkronja të mëdha.

**Ankesa dorëzohet nga:**

Emri:

Mbiemri:

Adresa:

Kodi postar, qyteti:

Shteti:

**E-mail-i (preferohet):**

Numri i telefonit (me kod të shtetit):

<sup>1</sup> Rregullorja 261/2004 zbatohet për të gjitha fluturimet që operohen nga çdo aviokompani nga ndonjë aeroport në shtetet anëtare të BE-së, Islandës, Norvegjisë, Zvicrës, Kosovës, Shqipërisë, Malit të Zi, Maqedonisë, Kroacisë, Bosnje-Hercegovinës dhe Serbisë si dhe fluturimeve prej një aeroporti të ndonjë shteti tjetër nëse fluturimi operohet nga një aviokompani e njërit nga shtetet e mësipërme.

<sup>2</sup> Organi Kombëtar i Zbatimit për Kosovë është Ministria e Infrastrukturës; lista e organeve përgjegjëse në shtetet e BE-së dhe informata të mëtejshme për të drejtat e udhëtarit mund të gjenden në:  
<http://www.apr.europa.eu/>

**Ankesë në lidhje me fluturimin në vazhdim:**

Aviokompania:	Numri i fluturimit:
Numri i biletës:	
Referenca e rezervimit:	
Aeroporti i nisjes:	Aeroporti i arritjes:
Aeroporti i ndërmjetëm (nëse ka):	
Data e fluturimit tuaj:	
Koha e planifikuar e nisjes:	Koha aktuale e nisjes:
Koha e planifikuar e arritjes:	Koha aktuale e arritjes:
Aeroporti(tet) ku ka ndodhur incidenti:	

**Të dhënat e udhëtarëve për fluturimin e mësipërm:**

Emri i udhëtarit	A është udhëtar i moshës madhore, fëmijë ose foshnjë (më pak se 2 vjeç)	A është kërkuar asistencë e veçantë

Ju lutemi lexoni me kujdes këto përkufizime dhe shënoni një [X] te ato që janë të vlefshme për këtë ankesë.

- 'Vonesë e gjatë' nënkupton fluturimin i cili nuk nis në kohën e paraparë:
- i) dy apo më shumë orë për fluturimet deri në 1500 km;
  - ii) tre apo më shumë orë për fluturimet brenda shteteve anëtare ose për fluturime të tjera në mes 1501 dhe 3000 km;
  - iii) katër apo më shumë orë për të gjitha fluturimet tjera.
- 'Anulim' nënkupton mos-operim i fluturimit të planifikuar.
- 'Moslejim i hipjes në bord' do të thotë refuzim nga aviokompania për të bartur udhëtarin në një fluturim në të cilin ai/ajo mbanë rezervim të konfirmuar dhe për të cilin janë paraqitur për check-in dhe në portën e hipjes në avion jo më vonë se koha e këshilluar nga operatori, tour operatori ose agjenti i udhëtimeve (në qoftë se nuk është përcaktuar koha, jo më vonë se 45 minuta para kohës së dhënë të nisjes). Kjo nuk përfshinë situata kur aviokompania ose agjenti i saj ka baza të arsyeshme për të mos lejuar hipjen e udhëtarit, të tilla si ato të shëndetit, sigurimit, dhe/ose sigurisë, ose në rast të pamjaftueshmërisës së dokumenteve të udhëtimit.
- 'Ulja e klasës' nënkupton që udhëtar i në mënyrë të pavullnetshme ka udhëtuar në një klasë shërbimi më të ulët se në rezervimin e konfirmuar.

A ka pas udhëtar/udhëtarët një rezervim të konfirmuar në fluturimin në fjalë?

- PO  
 JO

A është paraqitur udhëtar i në tavolinën e check-in-it më vonë se koha e dhënë nga aviokompania (në qoftë se nuk ka pas kohë të dhënë: jo më vonë se 45 minuta para kohës së publikuar të fluturimit)?

- PO  
 JO

A është paraqitur udhëtari në portën e hipjes në bord siç është treguar në kartën e hipjes në bord?

- PO
- JO

A i ka ofruar kompania ajrore udhëtarit informacion mbi të drejtat e tyre?

- PO
- JO

Deklaroj se të gjitha informatat e ofruara në këtë formular janë të vërteta dhe të sakta në të gjitha aspektet dhe për të gjithë udhëtarët në fjalë.

**Nënshkrimi/nënshkrimet e të gjithë udhëtarëve të moshës madhore:**

.....

.....

.....

.....

### **NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ ËSHTË VONUAR:**

A keni marrë ndihmë nga aviokompania ose agjenti i saj gjatë vonesës tuaj të gjatë?

PO

Çfarë lloj ndihme keni marrë?

Ushqim ...

Pije freskuese

Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpënë në qëndrim gjatë natës)

Transferim në mes të aeroportit dhe vendit të akomodimit (në rast se vonesa ka shpënë në qëndrim gjatë natës)

Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks ose e-mail)

Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni): ... ..

JO

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte 3 orë apo më shumë pas kohës së planifikuar të arritjes, a keni marrë ndonjë kompensim financiar?

PO

Vlera: € .....

JO

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte më e gjatë se 5 orë:

- A i ka shërbyer qëllimit fluturimi juaj?

PO

JO

- Në rast se përgjigja në pyetjen e mëparshme është 'jo' dhe në rast se udhëtimi juaj tashmë kishte filluar: a u është ofruar mundësia për t'u kthyer në pikën fillestare të nisjes?

PO

JO

- Në rast se keni vendosur të vazhdoni udhëtimin tuaj, a u është ofruar kthimi i parave?

PO

Çmimi i plotë i biletës

Vetëm për kuponët e papërdorur të fluturimit

JO

### **NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ ËSHTË ANULUAR NGA KOMPANIA AJRORE:**

A keni qenë të informuar për faktin që fluturimi juaj ishte anuluar:

Pas mbërritjes tuaj në aeroport?

Para mbërritjes tuaj në aeroport?

Më pak se 1 javë para kohës së planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?

Në mes 1 dhe dy javë para nisjes së planifikuar të fluturimit tuaj?

Më shumë se 2 javë para datës së planifikuar të fluturimit?

A u është ofruar një fluturim alternativ?

PO

JO

A keni qenë të informuar për arsyen e anulimit të fluturimi juaj?

PO

Cila është arsyeja që u është dhënë?

.....

JO

A keni marrë ndihmë nga aviokompania ose agjenti i saj në aeroport?

PO

Çfarë lloj asistence u është ofruar?

Ushqim

Pije freskuese

Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

Transferim nga aeroporti te vendi i akomodimit (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)

Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks, ose e-mail)

Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni): .....

JO

A keni marrë ndonjë kompensim financiar për këtë anulim?

PO

Vlera: € .....

JO

A është ofruar zgjedhje në mes të kthimit të parave OSE udhëtimin nëpërmes ndonjë rruge tjetër?

PO

Zgjodha mundësinë e kthimit të parave:

Më është ofruar kthimi i shumës së plotë të biletës

Më është ofruar kthimi i parave për kuponët e papërdorur të fluturimit (ju lutemi specifikoni)

.....

Zgjodha mundësinë e ndërrimit të rrugës:

JO

Më është ofruar vetëm kthimi i parave

Më është ofruar vetëm ndërrimi i rrugës deri në destinacionin përfundimtar (ju lutemi specifikoni)

.....

## **NË RAST SE NUK U ËSHTË LEJUAR HIPJA NË BORD:**

A ka bërë aviokompania thirrje për vullnetarë?

- PO
- JO
- Nuk e di

A keni pranuar vullnetarisht të mos hipni në avion?

- PO nëse po, mos iu përgjigjuni pyetjeve të mëposhtme
- JO në këtë rast, ju lutemi përgjigjuni pyetjeve të mëposhtme

A ka refuzuar aviokompania hipjen tuaj në bord për arsye të sigurisë, sigurimit, shëndetit apo të dokumenteve të papërshtatshme të udhëtimit?

- PO
- JO
- Nuk e di

A keni qenë të pranishëm te porta e hipjes në bord jo më vonë se koha e përcaktuar në kuponin tuaj të hipjes në bord?

- PO
- JO

A keni marrë ndihmë nga aviokompania ose agjenti i saj pasi nuk u është lejuar hipja në bord?

- PO

Çfarë lloj asistence u është ofruar?

- Ushqim
- Pije freskuese
- Akomodim (hotel ose tjetër) (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)
- Transferim nga aeroporti te vendi i akomodimit (në rast se vonesa ka shpjerë në qëndrim gjatë natës)
- Mundësi komunikimi (thirrje telefonike, faks, ose e-mail)
- Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni): .....

- JO

A keni marrë ndonjë kompensim financiar, pasi nuk u është lejuar hipja në bord kundër vullnetit tuaj?

- PO  
Shuma: € ... ..

- JO

A u është ofruar zgjedhje në mes të kthimit të parave apo ndërrimit të rrugës së udhëtimit për në destinacionin përfundimtar?

- PO
  - Unë zgjedha kthimin e parave
    - Më është ofruar kthim i parave për çmimin e plotë të biletës
    - Më është ofruar kthim i parave për kuponët e papërdorur të fluturimit
  - Unë zgjedha opsionin e ndërrimit të rrugës së udhëtimit:  
... ..

- JO

- Vetëm rikthimi i parave më është ofruar
- Vetëm ndërrimi i rrugës për në destinacionin tim përfundimtar më është ofruar (ju lutemi specifikoni)

.....

**NË RAST SE U ËSHTË ULUR KLASA E FLUTURIMIT**

Kisha një rezervim për:

- Klasën e Parë
- Klasën Biznes

Në fakt udhëtova:

- Në Klasën Biznes
- Klasën Ekonomi

A keni marrë ndonjë kthim parash si shkak i kësaj zbritje të klasës?

- PO

Shuma: € .....

- JO

Sa ishte çmimi i biletës suaj? .....