



ALO! KONSUMATOR

Kuptimi i të drejtave tuaja si konsumatorë



ARTIKUJ KRYESORE TË MUAJIT

KUPTIMI I BE 261/2004: MBUROJA E NJË PASAGJERI AJROR

LEXO MË SHUMË

EU 261/2004 është një rregullore e krijuar nga Bashkimi Evropian, e krijuar për të mbrojtur të drejtat e pasagjerëve ajror. Ai zbatohet për të gjitha fluturimet brenda BE-së, si dhe fluturimet që nisen nga BE-ja dhe ato që mbërrijnë në BE të operuara nga transportuesit e BE-së. Rregullorja mbron interesat e pasagjerëve në rastet e refuzimit të hipjes, anulimeve të fluturimeve dhe vonesave të gjata.



AVOKATI I KONSUMATORIT

Në botën e shpejtë të udhëtimeve ajrore, vonesat dhe anulimet janë fatkeqësisht dukuri të zakonshme. Shqetësimi dhe zhgënjimi i shkaktuar nga ndërprerje të tilla shpesh mund t'i lënë pasagjerët të ndihen të pafuqishëm. Megjithatë, ekziston një fener shprese për udhëtarët ajror në formën e Rregullores (EC) Nr. 261/2004, e njohur zakonisht si BE 261/2004.

ÇFARË ËSHTË RREGULLORJA?

Dispozitat kryesore të BE 261/2004

- **E drejta për kompensim:** Pasagjerët që përjetojnë anulime ose vonesa të fluturimeve më shumë se tre orë kanë të drejtën e kompensimit, që varion nga 250 deri në 600 euro, në varësi të distancës së fluturimit. Ky kompensim synon të lehtësojë shqetësimin e shkaktuar nga ndërprerja.
- **E drejta për përkujdesje:** Në rastet e vonesave dhe anulimeve të fluturimeve, linjat ajrore janë të detyruara t'u ofrojnë pasagjerëve lehtësitë thelbësore si ushqimi, pije freskuese dhe akomodim nëse është e nevojshme. Kjo siguron që pasagjerët të kujdesen gjatë periudhave të gjata të pritjes.
- **E drejta për ridrejtim ose rimbursim:** Pasagjerët që përballen me anulime ose vonesa fluturimesh mbi pesë orë kanë mundësinë të zgjedhin midis ridrejtimit në destinacionin e tyre ose rimbursimit të plotë të kostos së biletës së tyre.
- **Rrethanat e jashtëzakonshme:** Ndërsa BE 261/2004 mbron pasagjerët në shumicën e situatave, linjat ajrore përjashtohen nga pagesa e kompensimit në rastet e "rrethanave të jashtëzakonshme" si moti i rëndë, fatkeqësitë natyrore ose kufizimet e kontrollit të trafikut ajror.

Për të kërkuar kompensim sipas BE 261/2004, pasagjerët duhet:

- **Mbani shënime:** Mbani kopje të biletave tuaja, kartave të imbarkimit dhe çdo komunikimi me linjën ajrore në lidhje me ndërprerjen.
- **Njihni të drejtat tuaja:** Njihuni me rregulloren për të kuptuar të drejtat tuaja si pasagjer.
- **Paraqisni një kërkesë:** Kontaktoni drejtpërdrejt linjën ajrore për të kërkuar kompensim. Nëse linja ajrore refuzon ose dështon të përgjigjet, pasagjerët mund ta përshkallëzojnë çështjen tek organi kombëtar zbatues përgjegjës për aviacionin në vendin e tyre përkatës të BE-së.



FUQIZIMI I KONSUMATORËVE

Mbrojtja për të drejtat e pasagjerëve me aftësi të kufizuar dhe/ose lëvizshmëri të reduktuar

- Sipas Autoritetit të Aviacionit Civil në Shqipëri, personat me aftësi të kufizuara dhe/ose lëvizshmëri të reduktuar janë të mbrojtur nga diskriminimi gjatë rezervimit apo imbarkimit. Ata gjithashtu kanë të drejtë të marrin ndihmë në aeroport (gjatë nisjes, mbërritjes si dhe në tranzit) si dhe në bord të avionit. Për të lehtësuar dhënien e ndihmës së nevojshme, rekomandohet të paralajmërohet për nevojat përkatëse)

Mohim imbarkimi

- Kur pasagjerit i mohohet e drejta e imbarkimit në një fluturim, linja ajrore është e detyruar më parë të kërkojnë vullnetarë të cilët mund të heqin dorë nga bileta e tyre në shkëmbim të disa përfitimeve. Përveç kësaj, linja ajrore duhet t'u ofrojë vullnetarëve zgjedhjen midis një rimbursimi të plotë apo një itinerari të ri.

Bagazhi

- Sipas AAC, nëse bagazhi juaj ka humbur, është dëmtuar apo vonuar, ju mund t'ju lindë e drejta për kompensim për një shumë maksimale prej rreth 1220 €. Edhe pse, linjat ajrore nuk do të konsiderohen përgjegjëse në qoftë se ato kanë marrë të gjitha masat e arsyeshme për të shmangur dëmet ose nëse ka qenë e pamundur të merren masa të tilla.
- Për bagazhet e dëmtuara, ju duhet t'i parashtroni një kërkesë linjës ajrore brenda shtatë ditëve nga marrja e valixhes suaj. Në rast vonese të bagazheve, afati shtyhet në një maksimum prej 21 ditësh.

Çfarë mund të bësh në rast të mosrespektimit të të drejtave të tua:

- Fillimisht kontakto kompaninë ajrore.
- Në një hap të dytë, ju mund t'i drejtoni një ankesë Autoritetit të Aviacionit Civil, i cili garanton respektimin e të drejtave të pasagjerit në Shqipëri.

Tel: +355 42 251 220 /info@aca.gov.al

➤➤➤ KONTAKTE

Telefon: 04 227 4774

E-Mail: konsumatori@tirana.al

www.mbrojtjakonsumatorit.al

