

---

## Air Passenger Rights

---

**Having problems with your journey?  
Ministry of Infrastructure has strengthened  
your rights.  
Here are the most important.\***

### Denied boarding and cancellation

If you are denied boarding or your flight is cancelled, the operating airline must offer you financial compensation and assistance. These rights apply, provided you check in on time, including charter airlines:

- If you depart from Prishtina Airport.

### Denied Boarding

When there are too many passengers for the seats available, an airline must first ask for volunteers to give up their seats in return for agreed benefits. These must include the choice of either refund of your ticket (with a free flight back to your initial point of departure, when relevant) or alternative transport to your final destination.

If you are not a volunteer, the airline must pay you compensation of:

- €250 for flights of 1500 km or less,
- €400 for flights between 1500 and 3500 km,
- €600 for flights over 3500 km.

The airline must also provide you with:

- a choice of either a refund of your ticket (with free flight back to your initial point of departure, when relevant) or alternative transport to your final destination, and
- meals and refreshment, hotel accommodation when necessary (including transfers) and communication facilities.

### Cancellation

Whenever your flight is cancelled, the operating airline must provide you with:

- a choice of either a refund of your ticket (with a free flight back to your initial point of departure, when relevant) or alternative transport to your final destination, and
- meals and refreshments, hotel accommodation when necessary (including transfers) and communication facilities.

The airline may also have to compensate, at the same level as for denied boarding, unless it gives you sufficient advance notice. You shall be informed about alternative transport.

**Refunds may be in cash, by bank transfer, cheque or, with your signed agreement, in**

**travel vouchers, and must be paid within 7 days.**

**If you do not receive these rights, complain immediately to the airline operating the flight.**

### Long delays

Immediate assistance

If you check in on time for any flight, including charter airlines:

- from Prishtina Airport,

and if the operating airline expects a delay:

- of two (2) hours or more, for flights of 1500 km or less,
- of three (3) hours or more, for flights between 1500 and 3500 km,
- of four (4) hours or more for flights over 3500 km,

the airline must provide you with meals and refreshments, hotel accommodation when necessary (including transfers) and communication facilities.

When the delay is five (5) hours or more, the airline must also offer to refund your ticket (with a free flight back to your initial point of departure, when relevant).

If you do not receive these rights, complain immediately to the operating airline.

---

*\* For your information, this document summarizes the main elements of the relevant Ministry of Infrastructure legislation. Any legal claim or action taken in the event of a dispute should be based solely on the legal texts concerned.*

---

### Help and further information

**If you are affected by denied boarding, a cancellation or a long delay and the airline does not give you what you are entitled to, forward the complaint to the Ministry of Infrastructure by e-mail at [AvioUdhëtarët@rks-gov.org](mailto:AvioUdhëtarët@rks-gov.org) or by fax at +381 (0) 38 211 167.**

**Leaflets with these information and the complaint forms may be found at the airport or on the internet ([www.mi-ks.net](http://www.mi-ks.net)).**

**Your contract with an airline (passenger's ticket) sets out other rights and obligations. Ask your airline for a copy of these.**

---

## Të Drejtat e Udhëtarit

---

**Keni probleme me udhëtimin tuaj?  
Ministria e Infrastrukturës i ka përforcuar të drejtat tuaja.**

**Ja ku janë më të rëndësishmet.\***

### Mohimi i hyrjes në aeroplan dhe anulimi

Nëse u është mohuar hyrja në aeroplan ose fluturimi juaj është anuluar, kompania ajrore që e operon fluturimin tuaj duhet t'ju ofrojë kompensim material dhe asistencë. Këto të drejta aplikohen, nëse keni bërë regjistrimin (check-in) me kohë, duke përfshirë edhe kompanitë ajrore çarter:

- nëse niseni nga Aeroporti i Prishtinës.

### Mohimi i hyrjes në aeroplan

Nëse ka shumë pasagjerë krahasuar me vendet në dispozicion, kompania ajrore duhet të pyesë a ka vullnetarë për të hequr dorë nga vendet e veta në këmbim të përfitimeve sipas marrëveshjes. Këto përfitime duhet të përfshijnë mundësinë e kthimit të parave të biletës (me një fluturim falas deri në pikën tuaj fillestare të nisjes, nëse është rasti) ose transport alternativ deri në destinacionin tuaj final.

Nëse nuk jeni vullnetar, kompania ajrore duhet t'ju paguajë kompensim prej:

- 250€ për fluturimet deri në 1500 km,
- 400€ për fluturimet në mes 1500 dhe 3500 km,
- 600€ për fluturimet mbi 3500 km.

Kompania ajrore duhet gjithashtu t'ju ofrojë:

- mundësinë e zgjedhjes në mes të kthimit të parave të biletës suaj (me një fluturim falas deri në pikën tuaj fillestare të nisjes, nëse është rasti) ose transportit alternativ deri në destinacionin final, dhe ushqim dhe pije freskuese, akomodim në hotel nëse është e nevojshme (duke përfshirë edhe transferin) dhe mjete për komunikim.

### Anulimi

Kurdo që fluturimi juaj anulohet, kompania operuese ajrore duhet t'ju ofrojë:

- mundësinë e zgjedhjes në mes të kthimit të parave të biletës suaj (me një fluturim falas deri në pikën tuaj fillestare të nisjes, nëse është rasti) ose transportit alternativ deri në destinacionin tuaj final, dhe ushqim dhe pije freskuese, akomodim në hotel nëse është e nevojshme (duke përfshirë edhe transferin) dhe mjete për komunikim.

Kompania ajrore gjithashtu duhet t'ju kompensojë, në të njëjtën masë si në rastin e mohimit të hyrjes në aeroplan, përveç nëse ju ka njoftuar me kohë. Duhet t'ju njoftojnë rreth mënyrës alternative të transportit.

**Kthimi i parave mund të bëhet me para të gatshme, transfer bankar, çek, ose, pas miratimit tuaj të firmosur, me vauçer udhëtimi, dhe duhet të kryhet brenda 7 ditësh.**

**Nëse nuk i merrni këto të drejta, ankohuni menjëherë te kompania ajrore që e operon fluturimin.**

## Vonesat e gjata

Asistenca e menjëhershme

Nëse keni bërë regjistrimin (check-in) me kohë, duke përfshirë edhe kompanitë ajrore çarter:

- nga Aeroporti i Prishtinës,

dhe nëse kompania ajrore që e operon fluturimin pret vonesë:

- prej 2 orësh ose më shumë, për fluturimet deri në 1500 km,
- prej 3 orësh ose më shumë, për fluturimet në mes 1500 dhe 3500 km.,
- prej 4 orësh ose më shumë, për fluturimet mbi 3500 km,

kompania ajrore duhet t'ju ofrojë ushqim dhe pije freskuese, akomodim në hotel nëse është e nevojshme (duke përfshirë edhe transferin) dhe mjete për komunikim.

Kur vonesa është 5 orë ose më shumë, kompania ajrore duhet gjithashtu t'ju ofrojë kompensimin e biletës suaj (me një fluturim falas deri në pikën tuaj fillestare të nisjes, nëse është rasti).

Nëse nuk i merrni këto të drejta, ankohuni menjëherë te kompania ajrore që e operon fluturimin.

---

*\* Për informimin tuaj, ky dokument përmbledh elementet kryesore të legjislacionit përkatës të Ministrisë së Infrastrukturës. Çdo pretendim ligjor i ndërmarrë në rast të ndonjë konflikti duhet të bëhet vetëm duke u bazuar në tekstin ligjor në fjalë.*

---

## Ndihmë dhe informata shtesë

Nëse ju ka ndodhur që t'ju mohohet hyrja në aeroplan, të anulohet fluturimi juaj apo keni pasur vonesë të gjatë dhe kompania ajrore nuk ju jep atë që ju takon, përcilleni ankesën te Minisria e Infrastrukturës përmes e-mailit në [AvioUdhetaret@rks-gov.org](mailto:AvioUdhetaret@rks-gov.org) ose përmes faksit në +381 (0) 38 211 167.

Fletushkat me këto informata dhe formularët e ankesës mund t'i gjeni te sportelet për regjistrim (check-in) ose në internet ([www.mik.net](http://www.mik.net)).

Kontrata juaj me kompaninë ajrore (biletë e pasagjerit) përmban edhe të drejta dhe obligime tjera. Kërkoni nga kompania juaj ajrore një kopje të tyre.

---

### Prava Avioputnika

---

Imate problema sa putovanjem?  
Ministarstvo Infrastrukture je ojačao vaša prava.  
Ovo su najvažnija.\*

Odbijen ulaz i otkazivanje

Ako vam je odbijen ulaz u avion ili je vaš let otkazan, vazduhoplovna kompanija koja rukovodi vašim letom vam mora ponuditi finansijsku nadoknadu i pomoć. Ova prava se primenjuju, pod uslovom da se javite na vreme, uključujući i čarter letove:

- ako polazite sa Prištinskog Aerodroma.

### Odbijen ulaz

Kada ima više putnika nego sedišta u avionu, vazduhoplovna kompanija mora prvo tražiti dobrovoljce koji bi ustupili svoja sedišta u zamenu za dogovorenu naknadu. Ovo mora uključivati izbor između vraćanja novca za kartu (sa besplatnim povratnim letom do mesta polaska, kada se to može primeniti) ili alternativni prevoz do vašeg krajnjeg odredišta.

Ako niste dobrovoljac, vazduhoplovna kompanija vam mora platiti nadoknadu od:

- 250 € za letove od 1500 km ili manje,
- 400 € za letove između 1500 i 3500 km,
- 600 € za letove preko od 3500 km.

Vazduhoplovna kompanija vam takođe mora dati:

- pravo da birate između vraćanja novca za kartu (sa besplatnim povratnim letom do mesta polaska, kada se to može primeniti) ili alternativni prevoz do vašeg krajnjeg odredišta, i
- obroke i osveženje, hotelski smeštaj kada je neophodno (uključujući premeštaje) i pristup aparatima za uspostavljanje komunikacije.

### Otkazivanje

Kadgod vam je let otkazan, vazduhoplovna kompanija vam mora dati:

- pravo da birate između vraćanja novca za kartu (sa besplatnim povratnim letom do mesta polaska, kada se to može primeniti) ili alternativni prevoz do vašeg krajnjeg odredišta, i
- obroke i osveženje, hotelski smeštaj kada je neophodno (uključujući premeštaje) i pristup aparatima za uspostavljanje komunikacije.

Vazduhoplovna kompanija vam mora isplatiti nadoknadu na istom nivou kao i za odbijen ulazak, osim ako niste dobili obaveštenje o otkazivanju leta dovoljno vremena unapred. Bićete obavešteni o alternativnom prevozu.

Vraćanje novca može se vršiti u gotovini, putem transfera u banci ili čekom ili, uz vašu pismenu saglasnost, u putničkim vaučerima, i mora se izvršiti u roku od 7 dana.

Ako ne dobijete ova prava, žalite se odmah vazduhoplovnoj kompaniji koja obezbeđuje let.

### Odlaganja na duži period

### Neposredna pomoć

Ako se prijavite odmah za neki let, uključujući i čarter letove:

- sa prištinskog aerodroma,

i ako vazduhoplovna kompanija koja obezbeđuje let očekuje odlaganje:

- od 2 sata ili više, za letove od 1500 km ili manje,
- od 3 sata ili više, za letove između 1500 i 3500 km,
- od 4 sata ili više za letove od preko 3500 km,

ona vam mora dati obroke i osveženje, hotelski smeštaj kada je neophodno (uključujući premeštaje) i pristup aparatima za uspostavljanje komunikacije.

Kada je let odložen za 5 sati ili duže, vazduhoplovna kompanija mora vam takođe ponuditi vraćanje novca za kartu (sa besplatnim povratnim letom na mesto polaska, kada se to može primeniti).

Ako ne dobijete ova prava, žalite se odmah vazduhoplovnoj kompaniji koja obezbeđuje let.

---

*\*Za vašu informaciju, u ovom dokumentu su ukratko izneti glavni elementi Ministarstvo sa Infrastrukturu zakonodavstva. Svi pravni zahtevi ili radnje preduzeti u slučaju neslaganja trebaju biti zasnovani samo na pravnim tekstovima na koje se odnose.*

---

### Pomoć i bliže informacije

Ako vam je odbijen ulaz ili otkazan let na duže vreme, a vazduhoplovna kompanija vam odbija prava koja imate, pošaljite žalbu Ministarstvo sa Infrastrukturu na sledeću internet adresu: [AvioUdhetaret@rks-gov.org](mailto:AvioUdhetaret@rks-gov.org) ili putem faksa na broj +381 (0) 38 211 167.

Listići sa ovim informacijama, i obrasci za žalbu mogu se naći na šalterima za prijavljivanje ili na internet stranici ([www.mik.net](http://www.mik.net)).

Vaš ugovor sa vazduhoplovnom kompanijom (putna karta) postavlja ostala prava i obaveze. Potražite kopiju od vaše vazduhoplovne kompanije.