



“Quali sono i miei diritti in caso di ritardo prolungato del volo? A chi devo inviare il reclamo in caso di negato imbarco, cancellazione? Ho smarrito il bagaglio, cosa devo fare?”

Ogni partenza è un insieme di emozioni e adrenalina, ma talvolta possono verificarsi inconvenienti che possono causare disagi ai passeggeri.

Chi davvero viaggia con costanza, non può non conoscere i suoi diritti nei principali casi di disservizio.

Per fortuna, la legge disciplina diritti e tutele che possono essere fatti valere in caso di ritardo prolungato, negato imbarco, cancellazione del volo o smarrimento / ritardo / danneggiamento del bagaglio.

In questo opuscolo, ti forniremo un breve riassunto dei diritti dei passeggeri previsti dalla normativa vigente.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO - NEGATO IMBARCO O CANCELLAZIONE DEL VOLO

Se il tuo volo subisce un ritardo prolungato, ti viene negato l'imbarco o viene cancellato hai diritto a ricevere assistenza dall'operatore aereo.

In particolare, il vettore deve fornirti:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

⇒ Ricordati di conservare tutte le ricevute e gli scontrini fiscali se la Compagnia Aerea non presta assistenza a terra.

Inoltre, in caso di ritardo superiore alle tre ore, negato imbarco o cancellazione del volo hai diritto a una **COMPENSAZIONE PECUNIARIA**, che varia in base alla distanza del volo e al ritardo accumulato:

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250,00
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	€ 400,00
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250,00
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	€ 400,00
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	€ 600,00

NB La compensazione pecuniaria va pagata in contanti!

Non è finita qui. Hai diritto al **RIMBORSO** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa **RIPROTEZIONE** quanto prima, alle stesse condizioni di viaggio.

La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui il ritardo, negato imbarco e cancellazione, se il disagio è dipeso da **CIRCOSTANZE ECCEZIONALI** (maltempo, sciopero dei controllori di volo, volatili nel motore, sicurezza ecc) ovvero se il passeggero sia stato informato:

- con almeno due settimane di preavviso
- nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
- meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto

COMUNICAZIONE PRIMA DELLA PARTENZA	VOLO SOSTITUTIVO:	DIRITTO AL RISARCIMENTO?
PIÙ DI 14 GIORNI PRIMA	ORARIO DI PARTENZA E ARRIVO SONO IRRILEVANTI	✗
7 -14 GIORNI PRIMA	PARTI MASSIMO 2 ORE PRIMA E/O ARRIVA AL MASSIMO 4 ORE PIÙ TARDI	✗
7 -14 GIORNI PRIMA	PARTI PIÙ DI 2 ORE PRIMA E/O ARRIVA PIÙ DI 4 ORE PIÙ TARDI	✓
MENO DI 7 GIORNI PRIMA	PARTI MASSIMO 1 ORA PRIMA E/O ARRIVA AL MASSIMO 2 ORE PIÙ TARDI	✗
MENO DI 7 GIORNI PRIMA	PARTI PIÙ DI 1 ORA PRIMA E/O ARRIVA PIÙ DI 2 ORE PIÙ TARDI	✓
MENO DI 14 GIORNI PRIMA	NON VIENE OFFERTO NESSUN VOLO SOSTITUTIVO	✓



SMARRIMENTO O DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

Se il tuo bagaglio viene **danneggiato**, **smarrito** o semplicemente **consegnato in ritardo**, hai diritto a un'indennità economica per coprire il danno subito. Inoltre, l'operatore aereo deve fornirti assistenza per la ricerca del bagaglio smarrito e per la sua riconsegna.

In caso di problemi annessi al bagaglio, per prima cosa devi rivolgerti all'ufficio **Lost and Found** presente in aeroporto presso l'area di riconsegna bagagli e sporgere formale reclamo e farti rilasciare il **PIR [Property Irregularity Report]**.

Se il bagaglio non viene ritrovato entro **21 giorni** dall'apertura del sinistro [PIR] dovrai inviare formale costituzione di messa in mora alla Compagnia Aerea per avviare la pratica di risarcimento.

Se il bagaglio viene ritrovato, entro **21 giorni** dalla data di riconsegna dovrà essere inviata formale costituzione di messa in mora alla Compagnia Aerea per avviare la pratica di risarcimento delle spese sostenute.

Se il bagaglio è stato consegnato danneggiato, entro **7 giorni** dalla consegna il passeggero dovrà inviare formale costituzione di messa in mora alla Compagnia Aerea per avviare la pratica di risarcimento e denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine se il contenuto del bagaglio è stato manomesso.

Attenzione: il mancato rispetto di questi termini potrebbe compromettere la richiesta di risarcimento.

DOCUMENTI NECESSARI RICHIESTA DI RISARCIMENTO IN CASO DI SMARRIMENTO / RITARDO / DANNEGGIAMENTO BAGAGLIO

- La copia del documento PIR compilato al momento della denuncia;
- Una lista dettagliata sul valore dei beni contenuti all'interno della valigia (se possibile allegare ricevute di pagamento);
- La copia del biglietto aereo;
- La copia dello scontrino (talloncino adesivo) del bagaglio in questione.

In caso di smarrimento / ritardo / danneggiamento bagaglio si avrà diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP [1.200,00 € circa]

I diritti dei passeggeri non possono essere derogati dalle Compagnie aeree, neppure se inserite nelle condizioni generali di contratto.

Se ritieni che i tuoi diritti non siano stati rispettati, non fermarti al primo rifiuto del Vettore: ricorda che puoi presentare un reclamo all'operatore aereo o all'autorità competente, anche affidandoti ad un professionista del settore.

L'84% delle richieste di risarcimento inoltrate direttamente dai passeggeri alle compagnie aeree vengono rifiutate o cestinate senza un valido e giustificato motivo.

FAI VALERE I TUOI DIRITTI.

*"Viaggiare senza protezione è come navigare in mare aperto senza bussola:
rischi di perderti, ma se ti prepari bene puoi vivere un'avventura indimenticabile in tutta sicurezza".*

Speriamo che questo opuscolo ti sia stato utile per conoscere i tuoi diritti come passeggero aereo.

Restiamo a tua completa disposizione per qualsiasi disagio sofferto durante la vacanza.

Buon viaggio!