

## INFORMAZIONI AI PASSEGGERI

### Gentile Cliente,

a seguito dell'irregolarità operativa legata al Suo volo desideriamo fornirle alcune informazioni su quanto previsto dal Regolamento CE 261/2004. L'organismo responsabile per l'applicazione di tale normativa in Italia è l'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) Viale del Castro Pretorio 118 – 00185 Roma. I contenuti completi della normativa sono disponibili sul sito <https://www.enac.gov.it>.

Il Regolamento si applica a condizione di essere in possesso di un biglietto aereo con prenotazione confermata (ivi inclusi biglietti aerei di programmi Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici) e di presentarsi all'accettazione entro e non oltre i tempi-limite previsti dalla compagnia ed indicati sul nostro sito [www.airitaly.com](http://www.airitaly.com). Il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

**RITARDO DEL VOLO** – il passeggero ha diritto a:

I.) ASSISTENZA<sup>(1)</sup> (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo nel caso in cui il volo sia ritardato di almeno un giorno, trasporto da e per l'aeroporto, due telefonate o messaggi e-mail o fax da richiedere al personale della Società Aeroportuale che fornisce assistenza per conto di AIRITALY). L'assistenza è fornita entro i termini stabiliti dal regolamento secondo i parametri riportati nella seguente tabella:

TIPOLOGIA VOLI	DIRITTO AD ASSISTENZA
VOLI inferiori o pari a 1500km	ritardo di almeno 2 ore
VOLI superiori a 1500km	ritardo di almeno 3 ore
VOLI (EXTRA UE) tra 1500km e 3500km	ritardo di almeno 3 ore
VOLI (EXTRA UE) superiori a 3500km	ritardo di almeno 4 ore

*(1) Qualora il vettore non sia nella materiale condizione di fornire direttamente l'assistenza prevista per fatti e/o circostanze che esulano dal proprio controllo (circostanze eccezionali) e il passeggero vi provveda personalmente, il Vettore provvederà a rimborsare le spese sostenute a tale titolo entro i seguenti limiti: a) soggiorno e/o pernottamento in alberghi di categoria corrispondente a 3 stelle; b) pasti e bevande nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua c) trasporto nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua.*

II.) se la destinazione viene raggiunta con oltre tre ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo pubblicato, diritto alla compensazione pecuniaria prevista in alcuni casi di cancellazione volo, come stabilito da una sentenza della Corte di Giustizia Europea del Novembre 2009. Tale diritto viene meno se la Compagnia dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali. (Vedasi Cancellazione del volo punto III).

III.) se il ritardo è di almeno 5 ore, scelta tra rimborso integrale della parte di biglietto non utilizzata entro sette giorni, secondo le previsioni dell'art.7 par.3 o del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o per le parti del viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma iniziale del passeggero, nonché, se del caso: un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile.

**CANCELLAZIONE DEL VOLO** – il passeggero ha diritto a:

I.) ASSISTENZA<sup>(1)</sup> (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo in caso sia necessario il pernottamento, trasporto da e per l'aeroporto, due telefonate o messaggi e-mail o fax da richiedere al personale della Società Aeroportuale che fornisce assistenza per conto di AIRITALY).

*(1) Qualora il Vettore non sia nella materiale condizione di fornire direttamente l'assistenza prevista per fatti e/o circostanze che esulano dal proprio controllo (circostanze eccezionali) e il passeggero vi provveda personalmente, il Vettore provvederà a rimborsare le spese sostenute a tale titolo entro i seguenti limiti: a) soggiorno e/o pernottamento in alberghi di categoria corrispondente a 3 stelle; b) pasti e bevande nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua c) trasporto nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua.*

II.) Scelta tra volo di ritorno non appena possibile oppure riavviamento per la medesima destinazione con volo AIRITALY in data successiva a scelta del passeggero (salvo disponibilità di posti) - rimborso integrale della parte di biglietto non utilizzata entro sette giorni, secondo le previsioni dell'art.7 par.3 o del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o per le parti del viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma iniziale del passeggero.

III.) compensazione pecuniaria o, alternativamente, previo consenso esplicito un buono viaggio.



VOLI	UE inferiori o pari a 1500 km	UE superiori a 1500 km	EXTRA UE inferiori o pari a 1500 km	EXTRA UE tra 1500 km e 3500 km	EXTRA UE superiori a 3500 km
COMPENSAZIONE PECUNIARIA IN CASO DI CANCELLAZIONE VOLO	250 euro oppure buono viaggio	400 euro oppure buono viaggio	250 euro oppure buono viaggio	400 euro oppure buono viaggio	600 euro oppure buono viaggio
COMPENSAZIONE PECUNIARIA IN CASO DI CANCELLAZIONE E SHORT REROUTING*	125 euro oppure buono viaggio	200 euro oppure buono viaggio	125 euro oppure buono viaggio	200 euro oppure buono viaggio	300 euro oppure buono viaggio

\* Per Short Rerouting si intende l'offerta di volo alternativo il cui orario di arrivo (rispetto alla prenotazione originaria) non supera 2 ore (tratte fino a 1500 km) 3 ore (tratte tra i 1500 - 3500 km) 4 ore (tratte superiori 3500 km).  
Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'art 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanza eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

La compensazione pecuniaria non si applica inoltre se il passeggero è stato informato della cancellazione:

- almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure
- tra 7 e 14 giorni prima, e sia stato offerto di partire con un volo alternativo non più di 2 ore prima dell'orario originario di partenza e in arrivo non più di 4 ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto; oppure
- meno di 7 giorni prima e sia stato offerto di partire con un volo alternativo non più di 1 ora prima dell'orario originario di partenza e in arrivo non più di 2 ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto.

#### OVERBOOKING

Il Vettore aereo operativo fa in primo luogo appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero interessato e il Vettore aereo operativo.

Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazioni, il vettore aereo operativo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti.  
Il passeggero non consenziente ha diritto a :

I.) ASSISTENZA<sup>(1)</sup> (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo in caso sia necessario il pernottamento, trasporto da e per l'aeroporto, due telefonate o messaggi e-mail o fax da richiedere al personale della Società Aeroportuale che fornisce assistenza per conto di AIRITALY).

(1) Qualora il vettore non sia nella materiale condizione di fornire direttamente l'assistenza prevista per fatti e/o circostanze che esulano dal proprio controllo (circostanze eccezionali) e il passeggero vi provveda personalmente, il vettore provvederà a rimborsare le spese sostenute a tale titolo entro i seguenti limiti: a) soggiorno e/o pernottamento in alberghi di categoria corrispondente a 3 stelle; b) pasti e bevande nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua c) trasporto nei limiti di cui al regolamento comunitario e in ogni caso in misura congrua.

II.) Scelta tra volo di ritorno non appena possibile oppure riavviamento per la medesima destinazione con volo AIRITALY in data successiva a scelta del passeggero (salvo disponibilità di posti) - oppure rimborso integrale della parte di biglietto non utilizzata- in caso di rinuncia al viaggio.

III.) Compensazione pecuniaria o, alternativamente, previo consenso esplicito, un biglietto gratuito di pari fascia km

VOLI	UE inferiori o pari a 1500 km	UE superiori a 1500 km	EXTRA UE inferiori o pari a 1500 km	EXTRA UE tra 1500 km e 3500 km	EXTRA UE superiori a 3500 km
COMPENSAZIONE PECUNIARIA IN CASO DI CANCELLAZIONE VOLO	250 euro oppure buono viaggio	400 euro oppure buono viaggio	250 euro oppure buono viaggio	400 euro oppure buono viaggio	600 euro oppure buono viaggio
COMPENSAZIONE PECUNIARIA IN CASO DI CANCELLAZIONE E SHORT REROUTING*	125 euro oppure buono viaggio	200 euro oppure buono viaggio	125 euro oppure buono viaggio	200 euro oppure buono viaggio	300 euro oppure buono viaggio

\* Per Short Rerouting si intende l'offerta di volo alternativo il cui orario di arrivo (rispetto alla prenotazione originaria) non supera 2 ore (tratte fino a 1500 km) 3 ore (tratte tra i 1500 - 3500 km) 4 ore (tratte superiori 3500 km).

Al passeggero che rinuncia volontariamente all'imbarco viene riconosciuta:



I.) scelta tra volo di ritorno non appena possibile oppure riavviamento per la medesima destinazione con volo AIRITALY in data successiva a scelta del passeggero (salvo disponibilità di posti) - oppure rimborso integrale della parte di biglietto non utilizzata- in caso di rinuncia al viaggio.

II.) un buono viaggio.

**DOWNGRADE** - il passeggero in possesso di un biglietto in classe business ma imbarcato in classe economy ha diritto a: rimborso parziale del prezzo del biglietto per la tratta oggetto del downgrade come indicato nella tabella sottostante, oppure, previo accordo con il vettore, ad un biglietto aereo di pari fascia km.

<b>TIPOLOGIA VOLI</b>	<b>PERCENTUALE RIMBORSO BIGLIETTO</b>
<b>VOLI NAZIONALI E INTERNAZIONALI inferiori o pari a 1500km</b>	<b>30%</b>
<b>VOLI INTRACOMUNITARI superiori a 1500km</b>	<b>50%</b>
<b>VOLI INTERNAZIONALI (EXTRA UE) tra 1500km e 3500km</b>	<b>50%</b>
<b>VOLI INTERNAZIONALI e INTERCONTINENTALI (EXTRA UE) superiori a 3500km</b>	<b>75%</b>

Le richieste di rimborso/indennizzo dovranno essere inviate compilando il modulo di reclamo presente nel sito della Compagnia nella sezione dopo il volo:

<https://www.airitaly.it/sezione/servizio-relazioni-clienti-reclamo>