

DIRITTI DEI PASSEGGERI AEREI

IMBARCO NEGATO?
VOLO CANCELLATO?
RITARDO
PROLUNGATO?



Le compagnie aeree sono obbligate
per legge ad informarvi sui

VOSTRI DIRITTI
E SU DOVE RIVOLGERSI
PER SPORGERE RECLAMO



COMMISSIONE
EUROPEA



imbarco negato

È previsto un risarcimento compreso tra i 125 EUR e i 600 EUR a seconda della distanza coperta dal volo e dai ritardi accumulati in caso di volo alternativo.



Ritardo prolungato

È possibile richiedere il rimborso del biglietto se il ritardo supera le cinque ore, ma solo nel caso in cui si rinunci al volo.



Volo cancellato

È dovuto un risarcimento economico a meno che sia stata data informazione della cancellazione 14 giorni prima della partenza, il volo alternativo sia in un orario prossimo a quello inizialmente previsto o la compagnia aerea possa dimostrare che la cancellazione è dovuta a circostanze straordinarie.



Assistenza da parte della compagnia aerea

A seconda delle circostanze, qualora venga negato l'imbarco, il volo venga cancellato o subisca un ritardo, avete diritto a ricevere assistenza (ristorazione, comunicazioni e, se del caso, pernottamento). In caso di imbarco negato o di cancellazione, vi può essere offerta la possibilità di scegliere tra proseguire il viaggio o ottenere il rimborso del biglietto.

Per ulteriori informazioni e per prendere visione di un elenco delle autorità nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti in questione, consultare il sito <http://apr.europa.eu>



Mobilità ridotta

Le persone con disabilità e i passeggeri a mobilità ridotta sono protetti da ogni discriminazione e, a partire dal 26 luglio del 2008, potranno contare su un'assistenza adeguata (a determinate condizioni) negli aeroporti dell'Unione europea.



Identità della compagnia aerea

Il passeggero deve essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea effettiva del volo.

Le compagnie aeree non considerate sicure sono oggetto di divieto o di restrizioni all'interno dell'Unione europea. Per il relativo elenco consultare il sito:

<http://air-ban.europa.eu>



Responsabilità

Le compagnie aeree sono ritenute responsabili dei danni dovuti a ritardi (per un importo massimo pari a 4 800 EUR), del danneggiamento o dello smarrimento dei bagagli (per un importo massimo pari a 1 200 EUR) e in caso di lesione o decesso durante un incidente. Tuttavia, le compagnie aeree non sono responsabili qualora abbiano preso tutte le misure possibili per evitare tali danni o fosse impossibile prendere tali misure.



Viaggi con circuito tutto compreso

Gli operatori turistici del servizio tutto compreso devono fornire informazioni dettagliate sul viaggio prenotato, osservare gli obblighi contrattuali e tutelare i passeggeri in caso di inadempienza dell'organizzatore.





Desiderate ulteriori informazioni?

Chiamate il numero verde (*) da un qualsiasi punto dell'Unione europea, nelle ore di ufficio (lunedì-venerdì 9:00-18:30 CET).

00 800 6 7 8 9 10 11

* Alcuni operatori di telefonia mobile non consentono l'accesso ai numeri 00 800 o potrebbero fatturare queste chiamate. In certi casi, queste chiamate potrebbero essere a pagamento se effettuate a partire da cabine telefoniche o da alberghi.

Dai paesi non facenti parte dell'UE chiamare (alla normale tariffa internazionale) il numero

(32-2) 299 96 96

<http://apr.europa.eu>

<http://air-ban.europa.eu>

Questo volantino ha valore esclusivamente informativo. Per qualsiasi rivendicazione o azione legale intrapresa in caso di controversia fanno fede unicamente le norme scritte in materia. Queste ultime possono essere consultate nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Publicato da: Commissione europea,
direzione generale dell'Energia e dei trasporti,
BE-1049 Bruxelles.