

# I diritti del passeggero

*Problemi di viaggio?  
L'Unione europea (UE) ha rafforzato i vostri diritti.  
Ecco i più importanti.\**

## Rifiuto all'imbarco e cancellazione del volo

Se vi è negato l'imbarco o il vostro volo è cancellato, la compagnia aerea che opera il volo deve risarcirvi e offrirvi assistenza. Questi diritti sono applicabili a condizioni di non avere effettuato in ritardo il check-in per un volo, compresi i charter,

- in partenza da un aeroporto dell'UE oppure
- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE.

## Rifiuto all'imbarco

Se il numero di passeggeri supera i posti disponibili (overbooking), la compagnia aerea deve innanzitutto verificare se ci sono persone disposte a cedere il posto in cambio di determinati benefici, che comprendono la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale.

Se non accettate questa soluzione, la compagnia aerea deve risarcirvi come segue:

- 250 € per voli uguali o inferiori a 1 500 km;
- 400 € per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli compresi tra 1 500 e 3 500 km;
- 600 € per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE.

Se il ritardo non supera rispettivamente 2, 3 o 4 ore, il risarcimento può essere dimezzato.

La compagnia aerea deve inoltre:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

## Cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo, la compagnia aerea deve:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) o un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

La compagnia aerea deve inoltre risarcirvi con le stesse modalità applicate in caso di negato imbarco, a meno che non comunichi la cancellazione con sufficiente anticipo. Dovrete essere altresì informati sui trasporti alternativi.

**I rimborsi potranno essere effettuati in contanti, mediante bonifico o assegno bancario oppure, previo accordo firmato dal passeggero, mediante voucher. I relativi pagamenti dovranno essere effettuati entro 7 giorni.**

**In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamare immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.**

## Lunghi ritardi

### Assistenza tempestiva

Se il check-in non è effettuato in ritardo per un volo, compresi i charter,

- in partenza da un aeroporto dell'UE oppure
- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE

e se la compagnia aerea prevede un ritardo

- di almeno 2 ore, per voli uguali o inferiori a 1 500 km,
- di almeno 3 ore, per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli tra 1 500 e 3 500 km,
- di almeno 4 ore, per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE,

la compagnia aerea deve provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

Con un ritardo di almeno 5 ore, la compagnia aerea è tenuta ad offrire anche il rimborso del biglietto (con volo gratuito che riporti il passeggero al punto iniziale di partenza, se necessario).

**In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamare immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.**

## Reclami tardivi

Se una compagnia aerea dell'UE è responsabile del ritardo di un volo in qualsiasi parte del mondo, è possibile chiedere un risarcimento fino a 4 150 DSP\*\* per gli eventuali danni causati. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

**Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.**

## Bagagli

Avete diritto ad un risarcimento fino a 1 000 DSP\*\* per distruzione, danneggiamento, perdita o ritardata consegna del bagaglio su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE in qualsiasi parte del mondo. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

La richiesta di risarcimento deve avvenire entro 7 giorni dall'arrivo del bagaglio per danni arrecati ad un bagaglio registrato ed entro 21 giorni per ritardata consegna.

**Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.**

## Lesioni e decesso in caso di incidente

È possibile chiedere un risarcimento per lesioni o decesso in caso di incidente su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE in qualsiasi parte del mondo. La persona avente diritto al risarcimento può chiedere un pagamento anticipato per necessità economiche immediate. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

**Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.**

## Pacchetti vacanze

Oltre ai diritti sopra descritti, potete pretendere un risarcimento all'operatore turistico qualora questi non fornisca i servizi previsti dalla prenotazione da voi effettuata sul territorio dell'UE, qualsiasi sia la vostra destinazione. Tali diritti sono applicabili anche in caso di mancata effettuazione di un volo incluso nel pacchetto. Inoltre, se l'operatore turistico non fornisce una parte consistente del pacchetto prenotato, è obbligato ad assistervi e a proporre soluzioni alternative, anche per il viaggio, senza spese supplementari.

\* **Il presente documento riassume gli aspetti essenziali della legislazione comunitaria in materia. Eventuali richieste o azioni legali in caso di controverse devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi.**

\*\* 1 DSP = 1,18 € al 30.9.2004. Per il tasso di cambio corrente, si prega di contattare Europe Direct.

## Assistenza e ulteriori informazioni

Se in caso di negato imbarco, cancellazione o considerevole ritardo del volo, la compagnia aerea non provvede a quanto di diritto, rivolgetevi all'organismo nazionale competente. Per conoscerne il nome e l'indirizzo, si prega di contattare Europe Direct Freephone, tel. **00 800 6 7 8 9 10 11** – e-mail: [mail@europe-direct.ccc.eu.int](mailto:mail@europe-direct.ccc.eu.int). Potrete ottenere anche il recapito di organizzazioni che offrono consulenza e assistenza per reclami di altro genere.

Se lo desiderate, potete anche informare la Commissione europea del seguito dato al vostro reclamo, contattando la DG Energia e trasporti, B-1049 Bruxelles, fax **(32-2) 299 10 15**, e-mail: [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int)

Opuscoli informativi sul presente manifesto e maggiori dettagli sono disponibili allo sportello informazioni e sul sito: [http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)

IL VOSTRO CONTRATTO CON UNA COMPAGNIA AEREA PREVEDE ALTRI DIRITTI E OBBLIGHI: CHIEDETE UNA COPIA ALLA VOSTRA COMPAGNIA AEREA O ALLA VOSTRA AGENZIA DI VIAGGIO.

