

## Assistenza e Compensazione

In caso di cancellazioni, ritardi, downgrade e imbarco negato



*Il presente avviso è richiesto dal Regolamento 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea.*

## I DIRITTI PRESENTI IN QUESTA BROCHURE SONO APPLICABILI NELLE SEGUENTI CIRCOSTANZE:

- Il suo vettore operante è:
  - AIR FRANCE o KLM, oppure
  - CityJet o HOP! o JOON, oppure
  - Delta Airlines e Kenya Airways (se in partenza da un aeroporto in UE)
- Ha una prenotazione confermata sul volo;
- Ha completato il check-in all'ora indicata o, se non è indicata nessuna ora, non oltre 45 minuti prima dell'orario di partenza;
- Viaggia ad una tariffa disponibile direttamente o indirettamente al pubblico, o con un biglietto emesso nell'ambito di un programma frequent flyer;
- Viaggia su un volo in partenza da un aeroporto in UE, o su un volo operato da un vettore aereo della Comunità Europea in partenza da un aeroporto di un paese terzo verso un aeroporto UE, a meno che nel paese terzo in questione non si applichino i regolamenti locali.

## 1 CANCELLAZIONE

### 1.1 ASSISTENZA CANCELLAZIONE

Se il suo volo è stato cancellato, potrà scegliere tra:

- dirottamento verso la sua destinazione finale secondo condizioni di trasporto analoghe il prima possibile, come indicato dal vettore, o in data successiva secondo la sua scelta, il tutto soggetto a disponibilità dei posti; e
- rimborso per la parte o parti del viaggio che non sono state effettuate, e per la parte o parti già effettuate se il volo non serve più ad alcuno scopo, tenendo in considerazione il piano di volo originale, e anche un volo di ritorno verso il primo punto di partenza come indicato sul biglietto (se applicabile).

Inoltre, riceverà gratuitamente:

- pasti e ristoro in ragionevole relazione al tempo di attesa;
- sistemazione in hotel nel caso in cui sia necessario un pernottamento o un soggiorno in aggiunta a quello originariamente inteso (trasporto incluso);
- una carta telefonica prepagata o il costo di due telefonate (limitate a 5 minuti ciascuna) o, in alternativa, 2 messaggi fax o 2 e-mail.

### 1.2 COMPENSAZIONE CANCELLAZIONE

Se la cancellazione viene comunicata meno di due settimane prima della data prevista per la partenza, non avrà diritto alla compensazione, nel caso in cui gli orari di partenza e di arrivo del nuovo volo siano simili agli orari originali di partenza e arrivo:

- un massimo di due ore prima dell'orario di partenza previsto e un massimo di quattro ore dopo l'orario di arrivo previsto se è stato informato tra due settimane e sette giorni prima della partenza;
- un massimo di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e un massimo di due ore dopo l'orario di arrivo previsto se è stato informato meno di sette giorni prima della partenza.

Questa compensazione per cancellazione non può essere pagata presso l'aeroporto e pertanto dovrà contattare l'Assistenza clienti

(vedere sezione 5). Può scegliere tra compensazione offerta in voucher di trasporto non rimborsabili e voucher rimborsabili (contanti).

Gli importi dei voucher di trasporto non rimborsabili sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 350*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 500*
C	Voli che non rientrano in A o B	EUR 800*

Gli importi dei voucher rimborsabili (contanti) sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 250*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 400*
C	Voli che non rientrano in A o B	EUR 600*

\* Questa compensazione può essere ridotta del 50% nel caso in cui l'orario di arrivo del volo alternativo non superi l'orario di arrivo previsto per il volo prenotato in origine di due ore (voli che rientrano in A), tre ore (voli che rientrano in B) o quattro ore (voli che rientrano in C).

La compagnia aerea che opera il volo non è tenuta a pagare alcuna compensazione se la cancellazione è causata da circostanze eccezionali che non avrebbero potuto essere previste dalla compagnia aerea e se la compagnia ha adottato tutte le possibili misure ragionevoli per evitare la cancellazione.

Questo schema di compensazione è basato sul regolamento UE 261/2004. Se parte da un aeroporto che non si trova all'interno dell'UE (ma diretto verso un paese UE) potrebbero essere applicati regolamenti locali e schemi di compensazione differenti. Per maggiori informazioni, contatti l'Assistenza clienti (sezione 5).

## 2 RITARDO

### 2.1 ASSISTENZA RITARDO

L'assistenza, come descritto in questa sezione, viene offerta nel caso in cui un volo sia in ritardo di almeno 2 ore rispetto all'orario di partenza previsto.

Riceverà gratuitamente:

- pasti e/o ristoro in ragionevole relazione al tempo di attesa;
- sistemazione in hotel nel caso in cui sia necessario un pernottamento o un soggiorno in aggiunta a quello originariamente inteso (trasporto incluso);
- una carta telefonica prepagata o il costo di due telefonate (limitate a 5 minuti ciascuna) o, in alternativa, messaggi fax o e-mail.

Se non desidera continuare con i piani di viaggio iniziali nel caso di un ritardo di almeno cinque ore, può optare per il rimborso di una

parte o parti del viaggio che non sono state effettuate, e per la parte o parti già effettuate se il volo non serve più ad alcuno scopo, tenendo in considerazione il piano di volo originale. Può anche optare per un volo di ritorno verso il punto di partenza come indicato sul biglietto (se applicabile).

## 2.2 COMPENSAZIONE RITARDO

Se il suo volo di arrivo è in ritardo di almeno 3 ore rispetto all'orario di arrivo previsto, ha diritto a ricevere una compensazione, eccetto nei casi in cui la cancellazione sia causata da circostanze eccezionali che non avrebbero potuto essere previste dalla compagnia aerea e se la compagnia ha adottato tutte le possibili misure ragionevoli per evitare il ritardo. La compensazione non può essere pagata presso l'aeroporto e pertanto dovrà contattare l'Assistenza clienti (vedere sezione 5). Può scegliere tra compensazione offerta in voucher di trasporto non rimborsabili e voucher rimborsabili (contanti).

Gli importi dei voucher di trasporto non rimborsabili sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 350*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 500*
C	Voli che non rientrano in A o B con un ritardo di oltre 4 ore	EUR 800*

E gli importi dei voucher rimborsabili (contanti) sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 250*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 400*
C	Voli che non rientrano in A o B con un ritardo di oltre 4 ore	EUR 600*

\* Questa compensazione può essere ridotta del 50% per i voli di oltre 3500 km se l'orario di arrivo del volo in ritardo è tra le 3 e le 4 ore dopo l'orario di arrivo previsto.

Questo schema di compensazione è basato sul regolamento UE 261/2004. Se parte da un aeroporto che non si trova all'interno dell'UE (ma diretto verso un paese UE) potrebbero essere applicati regolamenti locali e schemi di compensazione differenti. Per maggiori informazioni, contatti l'Assistenza clienti (sezione 5).

## 3 CONDIZIONI IMBARCO NEGATO

Nel caso di un volo in overbooking, la compagnia richiederà la disponibilità di volontari disposti a rinunciare alla propria prenotazione confermata in cambio di una compensazione concordata in termini di voucher di trasporto. Offriremo inoltre un'adeguata assistenza, come descritto nella sezione 3.1 del prosieguo.

Se il numero di volontari non risulta essere sufficiente e le viene negato l'imbarco contro la sua volontà, ha il diritto di richiedere l'assistenza per imbarco negato e una compensazione, a patto che abbia rispettato tutti i requisiti di orario relativi al check-in. Non avrà

diritto a tutto ciò nel caso in cui vi siano motivi ragionevoli per negare l'imbarco, come motivi di salute, sicurezza o documenti di viaggio inadeguati.

### 3.1 ASSISTENZA IMBARCO NEGATO

Può scegliere tra:

- dirottamento verso la sua destinazione finale secondo condizioni di trasporto analoghe il prima possibile, come indicato dalla compagnia aerea, o in data successiva secondo la sua scelta, il tutto soggetto a disponibilità dei posti; e
- rimborso per la parte o parti del viaggio che non sono state effettuate, e per la parte o parti già effettuate se il volo non serve più ad alcuno scopo, tenendo in considerazione il piano di volo originale, e anche un volo di ritorno verso il primo punto di partenza come indicato sul biglietto (se applicabile).

Inoltre, riceverà gratuitamente:

- pasti e ristoro in ragionevole relazione al tempo di attesa;
- sistemazione in hotel nel caso in cui sia necessario un pernottamento o un soggiorno in aggiunta a quello originariamente inteso (trasporto incluso);
- una carta telefonica prepagata o il costo di due telefonate (limitate a 5 minuti ciascuna) o, in alternativa, messaggi fax o e-mail.

### 3.2 COMPENSAZIONE IMBARCO NEGATO

Se le è stato negato l'imbarco contro la sua volontà, la compensazione le sarà offerta presso l'aeroporto. Può scegliere tra voucher di trasporto non rimborsabili e voucher rimborsabili (contanti).

Gli importi dei voucher di trasporto non rimborsabili sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 350*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 500*
C	Voli che non rientrano in A o B	EUR 800*

E gli importi dei voucher rimborsabili (contanti) sono i seguenti:

A	Voli di un massimo di 1500 km	EUR 250*
B	Voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	EUR 400*
C	Voli che non rientrano in A o B	EUR 600*

\* Questa compensazione può essere ridotta del 50% nel caso in cui l'orario di arrivo del volo alternativo non superi l'orario di arrivo previsto per il volo originario di due ore (voli che rientrano in A), tre ore (voli che rientrano in B) o quattro ore (voli che rientrano in C).

Questo schema di compensazione è basato sul regolamento UE 261/2004. Se parte da un aeroporto che non si trova all'interno dell'UE (ma diretto verso un paese UE) potrebbero essere applicati

regolamenti locali e schemi di compensazione differenti. Per maggiori informazioni, contatti l'Assistenza clienti (sezione 5).

## 4 DOWNGRADE

Se è stato involontariamente collocato in una classe inferiore rispetto a quella per cui è stato acquistato il biglietto, può chiedere un rimborso di:

- A. 30% del prezzo del volo per tutti i voli di un massimo di 1500 km, o
- B. 50% del prezzo del volo per tutti i voli all'interno dell'UE di oltre 1500 km, e per tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km, oppure
- C. 75% del prezzo del volo per tutti i voli che non rientrano in A o B.

Inoltre, AIR FRANCE/KLM le offrirà in aeroporto un voucher non rimborsabile (compensazione in segno di buona volontà) in base alla durata del suo volo e alla classe di viaggio.

## 5 RICHIESTE DI RIMBORSO, RICHIESTE DI COMPENSAZIONE PER CANCELLAZIONE E RITARDO E ALTRE RICHIESTE

Come descritto in precedenza, se non desidera proseguire i suoi piani di viaggio iniziali perché:

- il suo volo è stato cancellato, o
- il suo volo è in ritardo di almeno cinque ore, o
- le è stato negato l'imbarco contro la sua volontà,

può richiedere il rimborso di una parte o parti del viaggio che non sono state effettuate, e per la parte o parti già effettuate se il volo non serve più ad alcuno scopo, tenendo in considerazione il piano di volo originale.

Tutte le richieste di rimborso e compensazione devono essere indirizzate al vettore che ha operato o che avrebbe dovuto operare il volo.

Se desidera contattare AIR FRANCE/KLM in merito a una richiesta di rimborso, a una richiesta di compensazione o a un'altra richiesta, contatti il servizio Assistenza clienti locale di AIR FRANCE/KLM, preferibilmente via e-mail. I dati di contatto sono reperibili su [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) o [www.klm.com](http://www.klm.com).

## 6 ENTI NAZIONALI DESIGNATI

Ogni stato membro dell'UE ha nominato un ente responsabile dell'applicazione delle regole di compensazione e assistenza come indicato nella presente comunicazione.

Dati di contatto: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Se desidera richiedere una compensazione per disagi di volo senza dover pagare una commissione al soggetto terzo, la Commissione europea consiglia ai passeggeri di contattare direttamente il vettore in questione e di non sbrigare le pratiche tramite agenzia. (I dati di contatto sono disponibili sul sito web della compagnia aerea operante).