

Diritti dei Passeggeri

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA hanno stabilito i diritti dei passeggeri che viaggiano in aereo. Qui troverete i principali articoli che proteggono gli interessi dei passeggeri.

Il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, è in vigore dal 17 febbraio 2005 e stabilisce le norme comuni per le compagnie aeree in merito al sistema di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazioni o ritardi prolungati di un volo.

Il presente regolamento si applica:

- ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato sul territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato; nonché ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo verso un aeroporto situato sul territorio di uno Stato membro a cui si applica il trattato
- i passeggeri devono avere una prenotazione confermata per il rispettivo volo e presentarsi personalmente per la registrazione,
 - alle condizioni stabilite e all'ora indicata in anticipo e per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, dall'operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato o, nel caso in cui l'ora non è indicata,
 - non più tardi di 45 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

I vettori aerei danno priorità al trasporto delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori o dei cani di utilità accompagnatori certificati, nonché ai bambini senza accompagnatore.

1. Negato imbarco

Nel caso in cui su un volo ci sono più passeggeri con prenotazioni confermate rispetto ai posti disponibili, purché abbiano effettuato le formalità di registrazione entro il periodo di tempo stabilito, la compagnia aerea farà appello ai volontari disposti a rinunciare alle loro prenotazioni in cambio di alcune compensazioni concesse alle condizioni da concordare tra tale passeggero e il vettore aereo. I volontari sono assistiti conformemente all'articolo 1.2, l'assistenza essendo fornita in aggiunta alle compensazioni menzionate al presente paragrafo.

Se il numero di volontari è insufficiente per consentire l'imbarco degli altri passeggeri con prenotazioni, il vettore aereo può rifiutare l'imbarco dei passeggeri contro la loro volontà.

Nel caso in cui ai passeggeri venga negato l'imbarco contro la loro volontà, il vettore aereo concede immediatamente compensazioni e fornisce assistenza a tali passeggeri. Quando esiste un motivo giustificato per rifiutare l'imbarco, il passeggero non avrà il diritto alla compensazione o all'assistenza. L'imbarco può essere rifiutato in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni descritte nelle condizioni di viaggio Blue Air (Rifiuto o Limitazioni di Trasporto).

1.1. Compensazioni per negato imbarco

La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo (1) è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi. Il processo di concedere compensazioni viene avviato compilando una richiesta scritta in aeroporto o attraverso la sezione contatti del sito Web www.flyblueair.com

Nel caso in cui il negato imbarco sia stato effettuato contro la volontà del passeggero, il vettore aereo deve compensare il passeggero a seconda della distanza tra il punto di partenza e di arrivo, che viene misurata con il metodo di rotta ortodromica:

A) le tratte aeree inferiori o pari a 1500 chilometri	250 EURO
B) le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri;	400 EURO
C) le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).	600 EURO

1.2. Assistenza per il negato imbarco

Il passeggero può scegliere tra:

- l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile o ad una data successiva, di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.
- il rimborso entro sette giorni, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero

Inoltre, il passeggero riceverà gratuitamente:

- a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- due chiamate telefoniche gratuite e la possibilità di inviare gratuitamente messaggi via telex, facsimile o e-mail.
- Sistemazione in albergo - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero. Ci sarà anche garantito il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).

2. Cancellazione del volo

2.1. Le disposizioni in caso di cancellazione

Il vettore aereo non è tenuto a pagare compensazioni in caso in cui:

- può dimostrare che la cancellazione è causata da circostanze eccezionali che non possono essere evitate nonostante l'adozione di tutte le misure ragionevoli (instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con lo svolgimento del volo in questione, rischi per la sicurezza, carenze imprevedute che possono influire sulla sicurezza del volo e scioperi che influenzano le operazioni del vettore aereo).

- i passeggeri sono informati di tale cancellazione almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto;

- i passeggeri vengono informati di tale cancellazione in un termine compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e viene loro offerto un imbarco su un volo alternativo per consentire loro di partire non più di due ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo iniziale;

- I passeggeri vengono informati di questa cancellazione meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e viene loro offerto un imbarco su un volo alternativo per consentire loro di partire al più tardi un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di due ore dopo l'orario di arrivo previsto. Se nessuna di queste circostanze è soddisfatta, i passeggeri con prenotazioni confermate per un volo che è stato cancellato hanno diritto a:

250 EURO per le tratte aeree pari o inferiori di 1500 chilometri

400 EURO per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri

600 EURO per le tratte aeree superiori a 3500 chilometri

Quando ai passeggeri viene offerto l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, il cui orario di arrivo non supera l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato con più di:

(a) due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori di 1500 chilometri

(b) tre ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri, oppure

(c) quattro ore, per tutte le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b)., il vettore aereo può ridurre del 50% la suddetta compensazione pecuniaria.

La compensazione viene pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi. Il processo di concedere compensazioni viene avviato compilando una richiesta scritta in aeroporto o attraverso la sezione contatti del sito Web www.flyblueair.com

2.2. Assistenza per la cancellazione del volo

Il passeggero può scegliere tra le seguenti varianti:

- l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile o ad una data successiva, di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.

- il rimborso entro sette giorni, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero

Inoltre, il passeggero riceverà gratuitamente:

- a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa

- due chiamate telefoniche gratuite e la possibilità di inviare gratuitamente messaggi via telex, facsimile o e-mail.

- Sistemazione in albergo - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero. Ci sarà anche garantito il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).

3. Ritardo del volo

3.1. Assistenza in caso di ritardo del volo

Quando Blue Air prevede un ritardo di:

- due ore o di più, per tutte le tratte aeree pari o inferiori di 1500 chilometri

- tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri

- quattro ore o di più per il resto delle tratte aeree;

I passeggeri riceveranno gratuitamente:

- a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa

- due chiamate telefoniche gratuite e la possibilità di inviare gratuitamente messaggi via telex, facsimile o e-mail.

- Sistemazione in albergo - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero. Ci sarà anche garantito il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).

Se il ritardo è superiore a cinque ore, il passeggero può scegliere il rimborso, entro sette giorni, dell'intero costo del biglietto, al prezzo di acquisto per la parte o le parti del viaggio non eseguite e per la parte o le parti già effettuate, nel caso in cui il volo diventa inutile in relazione al piano di viaggio iniziale del passeggero. I passeggeri di un volo in ritardo hanno diritto alla compensazione ai sensi delle disposizioni della CE 261/2004 quando tale volo supera tre ore, cioè, nel caso in cui arrivano alla destinazione finale con tre ore di ritardo o di più rispetto all'orario di partenza inizialmente previsto dal vettore aereo. Tuttavia, i passeggeri non hanno diritto a ricevere compensazioni se il vettore aereo può dimostrare che questo ritardo è stato causato da circostanze eccezionali, che non è stato possibile evitare nonostante tutte le misure ragionevoli adottate e che non dipendono dal vettore aereo.

In caso di ritardo, il vettore aereo deve compensare il passeggero a seconda della distanza tra il punto di partenza e di arrivo, che viene misurata con il metodo di rotta ortodromica:

A) le tratte aeree inferiori o pari a 1500 chilometri

250 EURO

B) le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri;

400 EURO

C) le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).

600 EURO

La compensazione viene pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi. Il processo di concedere compensazioni viene avviato compilando una richiesta scritta in aeroporto o attraverso la sezione contatti del sito Web www.flyblueair.com

L'organismo nazionale competente a risolvere qualsiasi reclamo in caso di negato imbarco, declassamento, cancellazione o ritardo prolungato del volo ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 è:

ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento CE 261/2004

Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 - Roma. Centralino 06 445961

Codice Fiscale 97158180584

tel. +39 06 445961 - fax. +39 06 44596493 - Numero Verde 800 898121

www.enac.gov.it

Call Center Blue Air: **8958951144**

Lu-Vi: 07:00-17:00

0.549 EUR/min & 0.305 EUR/call (landline)

0.7321 EUR/min & 0.1575 EUR/call (TIM & ILIAD)

0.732 EUR/min & 0.1575 EUR/call (Vodafone)

0.732 EUR/min & 0.1525 EUR/call (Wind & H3G)

www.flyblueair.com