

# 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*.

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