

I TUOI DIRITTI DI PASSEGGERO

IL MIO VOLO È IN RITARDO

Puoi consultare le ultime informazioni sullo stato del volo sul nostro sito web:
www.volotea.com/it/stato-del-volo/

Sì, voglio ancora volare

- Se il ritardo è superiore alle 2 ore per voli brevi o alle 3 ore per voli più lunghi, hai il diritto di:
 - Ricevere, a seconda dell'ora e dell'entità del ritardo, buoni per pasti e bibite da utilizzare in aeroporto.
 - Fare due telefonate o inviare due e-mail.
- Per ulteriori informazioni, rivolgiti al nostro personale in aeroporto.

No, non voglio più volare

- Se il ritardo è superiore alle 3 ore ma inferiore alle 5 ore e decidi di non volare più, puoi richiedere al nostro servizio clienti di rilasciarti un voucher, valido per un anno, da utilizzare per il tuo prossimo volo con Volotea. Il numero del nostro servizio clienti è riportato sul retro di questa brochure.
- Se il ritardo è superiore alle 5 ore e decidi di non volare più, puoi richiedere al nostro servizio clienti il rimborso di questo e di qualsiasi altro volo non utilizzato nella stessa prenotazione. Il numero del nostro servizio clienti è riportato sul retro di questa brochure.

Il mio volo è stato rinviato al giorno successivo

Se hai bisogno di aiuto per trovare un albergo per la notte, rivolgiti al nostro personale in aeroporto. L'organizzazione e il pagamento dell'alloggio sarà a carico di Volotea, compresi i pasti a seconda dell'ora del giorno. Nel caso in cui Volotea non dovesse riuscire a provvedere all'organizzazione dell'alloggio, potrai richiedere al nostro servizio clienti il rimborso, in misura ragionevole, delle spese sostenute. **Ricorda che dovrai presentare tutte le ricevute e che le bevande alcoliche non saranno rimborsate.**

Gentile passeggero,

Innanzitutto ti chiediamo scusa per i disagi causati dai problemi con il tuo volo. Il nostro personale in aeroporto è a tua disposizione e farà tutto il possibile per tenerti informato.

IL MIO VOLO È STATO CANCELLATO

Anche se lavoriamo quotidianamente per garantire la puntualità dei nostri voli e per soddisfare le tue aspettative, talvolta vi sono situazioni in cui non possiamo evitare che i nostri voli vengano cancellati.

- Se il tuo volo è stato cancellato, puoi richiedere al nostro servizio clienti il cambio gratuito del volo o il rimborso di questo e di qualsiasi altro volo non utilizzato nella stessa prenotazione. Il numero del nostro servizio clienti è riportato sul retro di questa brochure.

Assistenza in caso di volo cancellato

Se hai bisogno di aiuto per trovare un albergo per la notte, rivolgiti al nostro personale in aeroporto. L'organizzazione e il pagamento dell'alloggio sarà a carico di Volotea, compresi i pasti a seconda dell'ora del giorno.

Nel caso in cui Volotea non dovesse riuscire a provvedere all'organizzazione dell'alloggio, potrai richiedere al nostro servizio clienti il rimborso, in misura ragionevole, delle spese sostenute. **Ricorda che dovrai presentare tutte le ricevute e che le bevande alcoliche non saranno rimborsate.**



I TUOI DIRITTI DI PASSEGGERO

Gentile passeggero: Se il Suo volo è cancellato o soffre di un ritardo prolungato, se Le viene negato l'imbarco a un volo per cui ha una prenotazione valida, potrà far valere alcuni diritti secondo il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, entrato in vigore il 17/02/2005 (il "Regolamento"). Volotea è responsabile della garanzia di tali diritti. Se desiderate contattare Volotea in merito a una richiesta di rimborso o di compensazione pecuniaria o a qualsiasi altra richiesta ai sensi del Regolamento, compilate il modulo di feedback nella sezione Servizio Clienti sul sito Web di Volotea www.volotea.com o scrivetececi al seguente indirizzo: Travessera de Gracia 56 · 08006 Barcelona · Spain.

Portata

Il Regolamento si applica:

- Ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea o da un aeroporto situato in uno Stato terzo e diretto verso un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea, salvo che vi sia prova del fatto che il passeggero ha ricevuto benefici o compensazione pecuniaria e assistenza nello Stato terzo in misura equivalente a quella che gli spetta ai sensi del Regolamento;
- Soltanto se Lei ha confermato la prenotazione per il volo corrispondente.
- Soltanto se Lei (tranne nel caso di una cancellazione) si presenta in tempo per il check-in o, se non è indicato un orario specifico, almeno quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza indicato; e
- Soltanto se viaggia con un biglietto acquistato a una tariffa a disposizione del pubblico.

Ritardi

Conformemente al Regolamento, un ritardo è da considerarsi tale se un volo ritarda l'orario di partenza previsto a) di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km, b) di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km, c) di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b). Qualora il vettore aereo operativo possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto, i passeggeri avranno diritto a ricevere assistenza durante l'attesa. Ciò include cibo e bevande secondo il tempo di attesa, alloggio in un hotel se necessario, trasporto tra l'alloggio e l'aeroporto, e la possibilità di effettuare due chiamate telefoniche o inviare due fax o due messaggi di posta elettronica. L'assistenza ai passeggeri durante il tempo di attesa potrà essere sospesa se si prevede che la suddetta assistenza provochi ulteriore ritardo. Nel caso di un ritardo di almeno cinque ore, Lei avrà diritto al rimborso entro sette giorni senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure anche per la o le parti di viaggio già effettuate, se divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché se del caso un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile. Si rende noto che, in conformità con la Sentenza emanata dalla Corte di Giustizia europea il 23 ottobre 2012 (Nelson), gli articoli da 5 a 7 del Regolamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/91, sono da interpretarsi nel senso che i passeggeri dei voli in ritardo hanno diritto a un risarcimento in virtù di quanto disposto dal suddetto Regolamento quando soffrono, per via di detti voli, una perdita di tempo uguale o superiore a tre ore, ossia, quando arrivano a destinazione tre o più ore dopo l'orario di arrivo inizialmente previsto dal vettore aereo. In questo caso, l'importo del risarcimento a cui il passeggero ha diritto sarà lo stesso di quello di un imbarco negato. Senza dubbio, un ritardo tale non dà diritto a un risarcimento dei passeggeri se il vettore aereo può dimostrare che il grande ritardo è dovuto a circostanze straordinarie inevitabili, per quanto si siano usati tutti i mezzi ragionevoli, ovvero, in circostanze che sfuggono al controllo effettivo del vettore aereo.

Imbarco negato

Se, per eccesso di prenotazioni (overbooking), o per altri motivi, Le viene negato contro la Sua volontà l'imbarco su un volo di cui aveva una prenotazione e non è disposto a rinunciare alla prenotazione su quel volo in cambio di benefici da concordare, avrà diritto ad una compensazione pecuniaria (che vi sarà offerta immediatamente dopo il negato l'imbarco), all'assistenza (come prevista nella precedente sezione "Ritardi") e alla scelta tra rimborso (come previsto nella precedente sezione "Ritardi") o imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile. In funzione della disponibilità di posti, potrà scegliere una rotta alternativa per la Sua destinazione in una data posteriore, quando Le risulti conveniente, nel cui caso le spese di vitto, alloggio e trasporto saranno a suo carico. Se per eccesso di prenotazioni Lei rinuncia di Sua volontà al posto in cambio di benefici (accettazione volontaria di overbooking), non avrà diritto alla compensazione pecuniaria, ma avrà diritto a ricevere i benefici presentati al momento della nostra richiesta di rinunciare alla prenotazione, così come alla scelta tra rimborso (come previsto nella precedente sezione "Ritardi") o imbarco su un volo alternativo (come previsto al precedente paragrafo della presente sezione) ed all'assistenza (come prevista nella precedente sezione "Ritardi").

La compensazione pecuniaria prevista ammonta a:

- 250 € per le tratte aeree fino a 1.500 Km;
- 400 € per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km;
- 600 € per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'U.E.

Se Le viene offerto un volo alternativo la cui differenza con l'ora di arrivo prevista non supera le due ore per voli fino a 1.500 km, le tre ore per voli tra 1.500 e 3.500 km e voli intracomunitari di più di 1.500 km, e quattro ore per tutti gli altri voli, i risarcimenti summenzionati possono essere ridotti del 50%, ovvero 125 €, 200 € e 300 €. Questi diritti non saranno concessi se Le è negato l'accesso per cause ragionevoli, come motivi di salute, motivi di sicurezza generale o operativa, o per una mancanza di documentazione adeguata a viaggiare.

Cancellazione

Se Lei ha una prenotazione valida e il Suo volo è cancellato, avrà diritto a una rotta alternativa o al rimborso del biglietto (come previsto nella precedente sezione "Ritardi") , all'assistenza (come prevista nella precedente sezione "Ritardi") ed a ricevere immediatamente una compensazione pecuniaria secondo quanto spiegato in precedenza. Non avrà diritto a ricevere una compensazione pecuniaria se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Tra gli esempi sono incluse condizioni meteorologiche avverse, instabilità politica, scioperi o mancanze inaspettate nella sicurezza del volo. Allo stesso modo, il passeggero non avrà diritto a ricevere una compensazione pecuniaria se è stato informato della cancellazione del volo:

- Almeno quattordici giorni prima della data di partenza programmata;
- Tra sette e quattordici giorni prima della data di partenza programma e se il volo alternativo non decolla più di due ore prima rispetto al volo originale e atterra a destinazione in meno di quattro ore dall'ora di arrivo prevista; e
- Meno di sette giorni prima della data di partenza programma e se il volo alternativo non decolla più di un'ora prima rispetto al volo originale e atterra a destinazione in meno di due ore dall'ora di arrivo prevista.



STATO DEL TUO VOLO

Controlla le informazioni più recenti sullo stato del tuo volo leggendo questo codice QR con il tuo cellulare. Se non hai un'applicazione per leggere questo tipo di codici, puoi consultare lo stato del tuo volo qui: www.volotea.com/it/stato-del-volo/



NOTIFICHE SUL TUO CELLULARE

Ti invieremo gli ultimi aggiornamenti sui problemi con il tuo volo via e-mail e/o SMS, ti consigliamo quindi di tenere il cellulare acceso e di controllarlo.



CONTATTACI

Se desideri presentare un reclamo in merito ai problemi con il tuo volo, ti preghiamo di compilare il modulo qui di seguito in modo che possiamo inoltrarlo: www.volotea.com/it/reclamo/