

DIRITTI DEI PASSEGGERI

In conformità alle disposizioni del regolamento europeo 261/2004 (Parlamento europeo / Consiglio dell'Unione europea)

I diritti ivi descritti vengono applicati nelle seguenti circostanze:

- Il vettore di fatto è:
 - - Air France o KLM o
 - - Delta Air Lines o Kenya Airways (in partenza da un aeroporto dell'Unione europea)
- Ha una prenotazione confermata sul volo
- Ha effettuato il check-in e si è presentato entro l'Ora Limite di Check-in indicata o 45 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato se quest'ora non era indicata
- Viaggia con un biglietto accessibile al pubblico o con un biglietto emesso nell'ambito di un programma di fedeltà
- Parte da un aeroporto dell'Unione europea (UE).

Attenzione: se parte da un aeroporto situato in un paese extra UE, i diritti descritti nel presente documento saranno validi solo se viaggia su un volo di una compagnia dell'Unione europea a destinazione di un aeroporto dell'Unione europea e se non vi è nessuna legislazione locale applicabile in partenza da questo paese.

1. CANCELLAZIONE

1.1 ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE

Se il suo volo viene cancellato, può scegliere tra:

- continuare il viaggio fino alla destinazione finale appena possibile, a condizioni di trasporto comparabili, come indicato dal vettore, oppure ad una data successiva di suo gradimento, subordinatamente alla disponibilità di posti
- chiedere il rimborso della/delle tratta/e non effettuata/e se decide di non continuare il viaggio e di tornare al punto di partenza indicato sul biglietto.

Offriamo inoltre:

- un pasto o uno spuntino e/o una bevanda, a seconda della durata di attesa
- un pernottamento (trasporto incluso) se è necessaria una notte di attesa
- due telefonate o due mail.

1.2 RISARCIMENTO IN CASO DI CANCELLAZIONE

In caso di cancellazione del volo avrà diritto ad un risarcimento, tranne:

- se la cancellazione è stata decisa in seguito a circostanze straordinarie che non potevano essere evitate e se la compagnia ha fatto di tutto per evitare la cancellazione.
- è stato informato della cancellazione almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto
- è stato informato della cancellazione tra 2 settimane e 7 giorni prima della partenza prevista e le è stato proposto il riavviamento su un volo alternativo che le permetteva di partire 2 ore al massimo prima dell'ora di partenza prevista e di arrivare alla destinazione finale meno di 4 ore dopo l'ora di arrivo prevista
- è stato informato della cancellazione meno di 7 giorni prima della partenza prevista e le è stato proposto il riavviamento su un volo alternativo che le permetteva di partire 1 ora al massimo prima dell'ora di partenza prevista e di arrivare alla destinazione finale meno di 2 ore dopo l'ora di arrivo prevista.

L'indennizzo le verrà versato a mezzo assegno o bonifico bancario, oppure, con il suo accordo, sotto forma di compensazione pecuniaria. Questo indennizzo non verrà versato in aeroporto ma dovrà essere richiesto presso il servizio clientela (vedi paragrafo 5).

Importo della compensazione (non rimborsabile)

- A – Voli fino a 1.500 km: 350 EUR*
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km: 800 EUR*

Importo dell'indennizzo

- A – Voli fino a 1.500 km: 250 EUR *
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 kms a 3.500 km: 400 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km: 600 EUR *

Questa modalità schema di risarcimento si basa sul Regolamento Europeo 261/2004. Se il volo parte da un aeroporto non europeo (ma la destinazione è un paese dell'Unione Europea) possono applicarsi regolamentazioni locali e altre modalità di risarcimento. Per maggiori informazioni si rivolga al servizio clientela (vedi paragrafo 5).

2. RITARDO

2.1 ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO

In caso di ritardo superiore a 2 ore rispetto all'ora di partenza inizialmente prevista, offriamo:

- un pasto o uno spuntino e/o una bevanda, a seconda della durata di attesa
- un pernottamento (trasporto incluso) se è necessaria una notte di attesa
- due telefonate o due mail.
- tranne se questa assistenza dovesse provocare un maggiore ritardo.

Se il volo è ritardato di almeno 5 ore e non desidera continuare il viaggio, può ottenere il rimborso della/e tratta/e non realizzata/e e, ove necessario, essere trasportato al punto di partenza indicato sul biglietto.

2.2 RISARCIMENTO IN CASO DI RITARDO

In caso di ritardo di almeno 3 ore all'arrivo, le verrà versato un indennizzo a mezzo assegno o bonifico bancario, oppure, con il suo accordo, sotto forma di compensazione, tranne se questo ritardo è dovuto a circostanze straordinarie che non hanno potuto essere previste dal vettore e se questo vettore ha preso tutte le misure necessarie per evitare il ritardo.

L'indennizzo non verrà versato in aeroporto ma dovrà essere richiesto presso il servizio clientela (vedi paragrafo 5).

Importo della compensazione (non rimborsabile)

- A – Voli fino a 1.500 km: 350 EUR*
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km, con un ritardo superiore a 4 ore: 800 EUR*

Importo dell'indennizzo

- A – Voli fino a 1.500 km: 250 EUR*
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km con un ritardo superiore a 4 ore: 600 EUR*

Questa modalità schema di risarcimento si basa sul Regolamento Europeo 261/2004. Se il volo parte da un aeroporto non europeo (ma la destinazione è un paese dell'Unione Europea) possono applicarsi regolamentazioni locali e altre modalità di risarcimento. Per maggiori informazioni si rivolga al servizio clientela (vedi paragrafo 5).

3. NEGATO IMBARCO

In caso di overbooking su un volo, la compagnia procede alla ricerca di volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di un indennizzo sotto forma di compensazione pecuniaria. Air France/KLM garantisce inoltre a questi passeggeri un'assistenza adeguata (vedi paragrafo 3.1 qui sotto).

Se AIR FRANCE/KLM prevede di negare l'imbarco su un volo, dovrà cercare passeggeri disponibili a rinunciare volontariamente alle loro prenotazioni, in cambio di compensazioni contrattuali in natura e di un'adeguata assistenza, così come descritto nel successivo punto 3.1.

Qualora si presenti un insufficiente numero di volontari e che le viene negato l'imbarco contro la sua volontà, le verranno offerti assistenza e risarcimento, purché abbia rispettato le regole di presentazione all'imbarco descritte più avanti.

Non usufruirà di questa assistenza né di questo risarcimento se l'imbarco è stato negato per ragioni sanitarie, di sicurezza o a causa di documenti di viaggio inadeguati.

3.1 ASSISTENZA IN CASO DI NEGATO IMBARCO

Se le viene negato l'imbarco può scegliere tra:

- continuare il viaggio fino alla destinazione finale appena possibile, a condizioni di trasporto comparabili, come indicato dal vettore, oppure ad una data successiva di suo gradimento, subordinatamente alla disponibilità di posti
- chiedere il rimborso della/delle tratta/e non effettuata/e se decide di non continuare il viaggio e di tornare al punto di partenza indicato sul biglietto.

Offriamo inoltre:

- un pasto o uno spuntino e/o una bevanda, a seconda della durata di attesa
- un pernottamento (trasporto incluso) se è necessaria una notte di attesa
- due telefonate o due mail.

3.2 RISARCIMENTO IN CASO DI NEGATO IMBARCO

In caso di negato imbarco, le verrà versato un indennizzo a mezzo assegno o bonifico bancario, oppure, con il suo accordo, sotto forma di compensazione, tranne se il negato imbarco è legato a ragioni sanitarie, di sicurezza o a causa di documenti di viaggio inadeguati.

Importo dell'indennizzo (non rimborsabile)

- A – Voli fino a 1.500 km: 350 EUR*
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km: 800 EUR*

Importo dell'indennizzo

- A – Voli fino a 1.500 km 250 EUR*
- B – Voli di oltre 1.500 km intra UE e tutti gli altri voli da 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C – Voli extra UE di oltre 3.500 km: 600 EUR*

Questa modalità schema di risarcimento si basa sul Regolamento Europeo 261/2004. Se il volo parte da un aeroporto non europeo (ma la destinazione è un paese dell'Unione Europea) possono applicarsi regolamentazioni locali e altre modalità di risarcimento. Per maggiori informazioni si rivolga al servizio clientela (vedi paragrafo 5).

4. SISTEMAZIONE IN CLASSE INFERIORE

Se viene sistemato contro la sua volontà in una classe di trasporto inferiore a quella indicata sul biglietto, può chiedere un rimborso del:

- 30% del prezzo del biglietto per i voli di 1.500 km o meno, oppure
- 50% del prezzo del biglietto per i voli di oltre 1.500 km intra-UE e per i voli da 1.500 a 3.500 km, oppure
- 75% del prezzo del biglietto per i voli extra-UE di oltre 3.500 km.

AIR FRANCE/KLM le offrirà inoltre una compensazione commerciale non rimborsabile, a seconda della differenza di prezzo tra le due cabine.

5. RICHIESTE DI RIMBORSO, DI RISARCIMENTO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO E RICHIESTE VARIE E RICHIESTE VARIE

Come indicato nel presente documento, se

- il suo volo viene cancellato, oppure
- il suo volo è ritardato di almeno 5 ore, oppure
- l'imbarco le viene negato contro la sua volontà

e non desidera continuare il viaggio, può chiedere il rimborso della/e tratta/e non effettuata/e e della/e tratta/e già effettuata/e presso il nostro servizio clientela più vicino. Troverà gli indirizzi sui siti www.airfrance.com o www.klm.com. (<http://www.klm.com>.)

Le richieste di rimborso e di risarcimento devono essere inviate al vettore aereo che ha operato il volo o che avrebbe dovuto operarlo.

Se desidera rimanere in contatto con AIR FRANCE/KLM riguardo ad una richiesta di rimborso, un reclamo relativo ad un risarcimento o qualsiasi altra richiesta, la preghiamo di rivolgersi al servizio clientela AIR FRANCE/KLM più vicino, preferibilmente via e-mail. I contatti sono indicati sui siti www.airfrance.com o www.klm.com.

6. ENTI AMMINISTRATIVI COMPETENTI

In conformità alle disposizioni del regolamento europeo 261/2004 (Parlamento europeo / Consiglio dell'Unione europea)

Aggiornamento febbraio 2021

FORMATO PDF

Diritti dei passeggeri

