

Diritti dei passeggeri

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

I diritti descritti in questo documento si applicano in particolare nelle seguenti circostanze:

- ha una prenotazione confermata sul volo,
- il check-in è stato effettuato ed è presente prima dell'ora limite indicata per il check-in o, se non è indicata nessuna ora limite di check-in, 45 minuti prima dell'ora di partenza programmata del volo,
- viaggia con un biglietto acquistato a una tariffa accessibile al pubblico oppure con un biglietto emesso nell'ambito di un programma fedeltà,
- è in partenza 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:

- proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile in condizioni di trasporto comparabili, come indicato dal vettore, o in una data successiva a sua scelta in base alla disponibilità, oppure
- ottenere il rimborso della/e tratta/e non completata/e e della/e tratta/e già compiuta se decide di non proseguire più il viaggio e di tornare al punto di partenza come indicato sul biglietto.

Inoltre, riceverà gratuitamente:

- un pasto o uno spuntino e/o una bevanda a seconda del tempo di attesa,
- un alloggio (trasferimento da/per l'hotel e aeroporto incluso) se è necessario un soggiorno di attesa,
- una carta SIM prepagata (o rimborso su richiesta per due chiamate (limitate a 5 minuti ciascuna) o 2 fax o 2 e-mail).

1.2 Risarcimento in caso di cancellazione

In caso di annullamento del volo, avrà diritto a un risarcimento salvo:

- se l'annullamento è stato deciso a causa di circostanze straordinarie non evitabili e la compagnia ha adottato tutte le misure ragionevoli per evitare l'annullamento;
- se è stato informato dell'annullamento almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto;

- se è stato informato dell'annullamento tra le 2 settimane e i 7 giorni prima della partenza prevista e le è stato proposto un reistradamento, che le consente di partire non più di 2 ore prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di 4 ore dopo l'arrivo previsto;
- se è stato informato dell'annullamento meno di 7 giorni prima della partenza prevista e le è stato proposto un reistradamento che le consente di partire non più di 1 ora prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto.

Questo risarcimento non può essere versato in aeroporto; dovrà quindi contattare il nostro servizio clienti (cfr. sezione 5). Può scegliere tra un risarcimento sotto forma di voucher di viaggio non rimborsabile o un risarcimento finanziario.

Importi del voucher di risarcimento (non rimborsabili):

- 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- Tutti gli altri voli: 800 EUR*

Importi del risarcimento finanziario:

- 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- Tutti gli altri voli: 600 EUR*

** L'importo del risarcimento può essere ridotto del 50% se l'orario di arrivo del volo sostitutivo non supera di 2 ore (A), 3 ore (B) o 4 ore (C) l'orario di arrivo previsto del volo originale. Questa modalità di risarcimento si basa sul Regolamento europeo 261/2004. Se il volo parte da un aeroporto non europeo (ma la destinazione è all'interno dell'Unione Europea), potrebbero essere applicabili regolamenti locali e altre modalità di risarcimento. Per maggiori informazioni contattare il servizio clienti (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 alla destinazione finale, le sarà concesso un risarcimento, a meno che tale ritardo non sia causato da circostanze straordinarie che non potevano essere previste dalla compagnia e se quest'ultima ha adottato tutte le misure per permettere di evitare il ritardo.

Questo risarcimento non può essere pagato in aeroporto; è quindi necessario contattare il nostro servizio clienti (cfr. sezione 5). Può scegliere tra un risarcimento sotto forma di voucher di viaggio non rimborsabile o un risarcimento finanziario.

Importi del voucher di risarcimento (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- Tutti gli altri voli: 800 EUR*

Importi del risarcimento finanziario:

- 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- Tutti gli altri voli: 600 EUR*

** L'importo del risarcimento può essere ridotto del 50%, per voli di 3.500 km o più, se il volo è atterrato dalle 3 alle 4 ore successive all'orario di arrivo previsto. Questa modalità 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 clienti (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'appropriata 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.

Inoltre, riceverà gratuitamente:

- un pasto o uno spuntino e/o una bevanda a seconda del tempo di attesa;
- un alloggio (trasferimento da/per l'hotel e aeroporto incluso) se è necessario un soggiorno di attesa,
- una carta SIM prepagata (o rimborso su richiesta per due chiamate (limitate a 5 minuti ciascuna) o 2 fax o 2 e-mail).

3.2 Risarcimento in caso di negato imbarco

Se le viene negato l'imbarco, le verrà concesso un risarcimento, a meno che il negato imbarco non sia legato a motivi di salute, sicurezza o protezione o a documenti di viaggio inadeguati. Il risarcimento verrà effettuato in aeroporto. Può scegliere tra un voucher di risarcimento non rimborsabile o un risarcimento finanziario.

Importi del voucher di risarcimento (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- Tutti gli altri voli: 800 EUR*

Importo dell'indennizzo/Importi del risarcimento finanziario:

- 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- Tutti gli altri voli: 600 EUR*

* L'importo del risarcimento può essere ridotto del 50% se l'orario del volo sostitutivo non supera di 2 ore (A), 3 ore (B) o 4 ore (C) l'orario di arrivo previsto del volo originale.

Questa modalità 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 clienti (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 qualsiasi altro volo.

5. Richieste di rimborso, di risarcimento in caso di cancellazione o ritardo e richieste varie e richieste varie

Come indicato sopra, se non desidera continuare il viaggio perché:

- il volo è annullato, o
- il volo è in ritardo di almeno 5 ore, o
- le è stato negato l'imbarco contro la sua volontà,

è possibile ottenere il rimborso della/e tratta/e non realizzata/e e della/e tratta/e già realizzata/e presso il nostro servizio clienti i cui recapiti sono specificati nella rubrica "[Contattarci](#)" del nostro sito internet. Le richieste di rimborso e risarcimento dovranno essere rivolte alla compagnia che ha effettuato il volo o che avrebbe dovuto effettuarlo.

Se desidera contattare Air France/KLM per una richiesta di rimborso, una richiesta di risarcimento o per qualsiasi altra richiesta, si rivolga al nostro servizio clienti, i cui recapiti sono specificati nella rubrica "[Contattarci](#)" del nostro sito internet.

6. Enti amministrativi competenti

Ogni stato membro dell'Unione Europea ha indicato un organismo incaricato di applicare le regole di assistenza e di risarcimento stabilite per le irregolarità citate in questo opuscolo. Le informazioni relative a queste entità sono disponibili su internet, al seguente indirizzo: [National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](#)

Se desidera sporgere reclamo o chiedere un indennizzo in caso di irregolarità senza dover pagare delle spese di trattamento a terzi, la Commissione Europea consiglia ai passeggeri di contattare direttamente il trasportatore senza fare ricorso ad un organismo di reclamo. (I dati sono disponibili sul sito Internet della compagnia aerea che opera il volo).

[Compilare il modulo](#)

Aggiornamento settembre 2024