



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**



**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

## 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.

## 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>

(\*) 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.

Il presente poster ha finalità esclusivamente informative. 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.