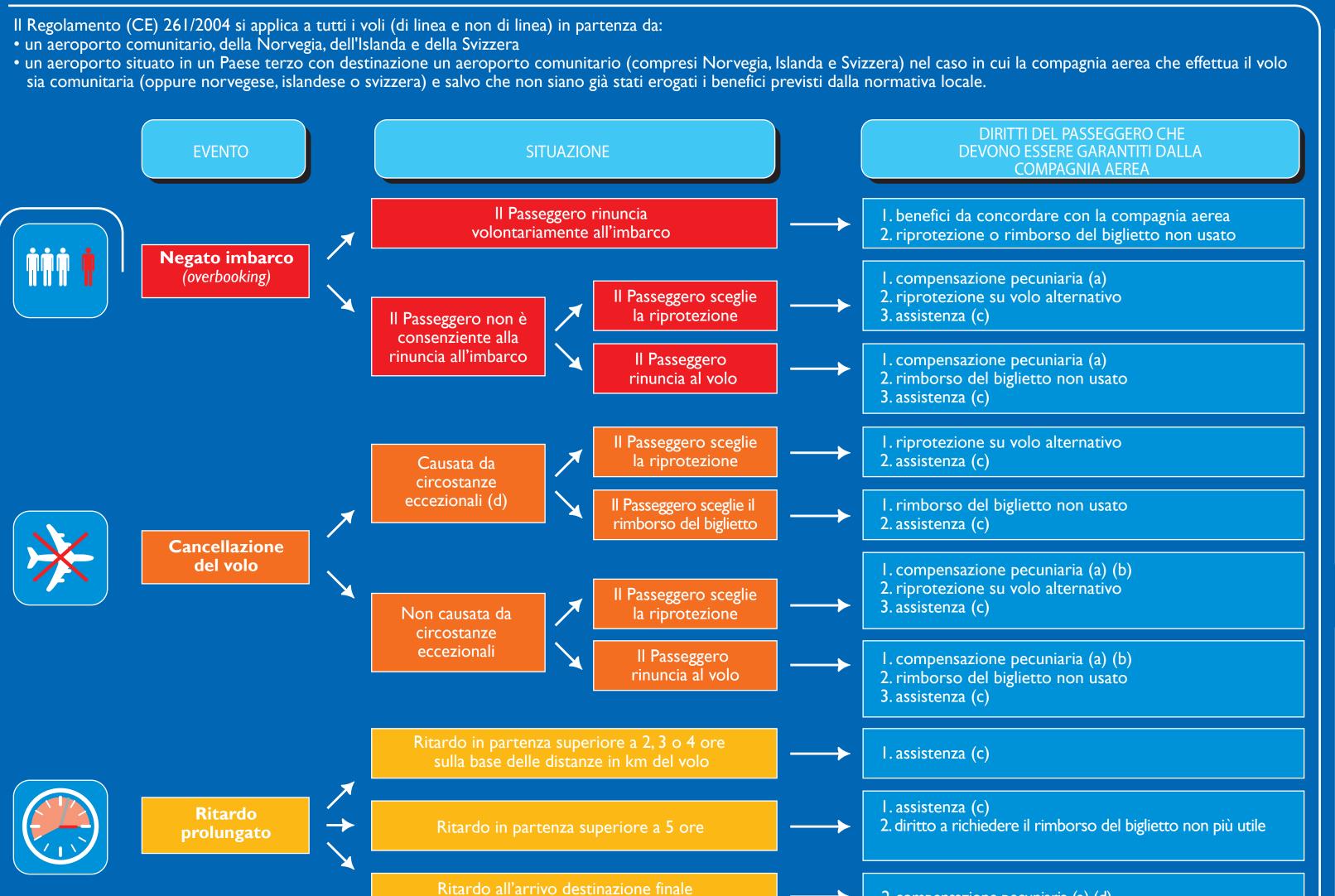


CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Informazioni al

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO - REGOLAMENTO (CE) 261/2004

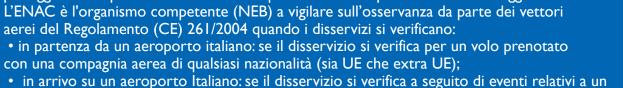


VOLI INTRACOMUNITA	RI INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250
VOLI INTRACOMUNITA	RI SUPERIORI A 1500 KM	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	€ 600



- a) La compensazione pecuniaria è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km (vedi tabella in alto). La compagnia aerea può ridurre la compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente
- b) La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui il Passeggero sia stato informato della cancellazione: con almeno due settimane di preavviso; nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto; meno di sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto
- c) Il Passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito queste forme di assistenza: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti; il trasporto aeroporto - albergo - aeroporto; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail
- d) La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo/ritardo prolungato sia stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso (es. condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, rischi per la sicurezza, decisioni di gestione del traffico aereo, scioperi).

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con le quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto o al tour operator in caso di viaggi tutto incluso. L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza da parte dei vettori aerei del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:



volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria. L'ENAC ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli

accertamenti, risultano inadempienti. Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati UE o Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, se la compagnia è comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'Organismo

Nazionale Responsabile (NEB) dello Stato UE in cui il volo è atterrato. Ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004, le norme previste per gli Stati UE si estendono anche a Norvegia, Islanda e Svizzera. I recapiti degli Organismi Nazionali sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nella sezione "Passeggeri".

Il passeggero può inviare un reclamo all'ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004, utilizzando esclusivamente il modulo online disponibile sul portale dell'Ente nella sezione "Passeggeri" quando: • la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse almeno sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del oppure

dal Regolamento (CE) 261/2004 Il reclamo all'ENAC per fini sanzionatori può essere presentato gratuitamente, direttamente e personalmente senza

• il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto

necessità di farsi rappresentare. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.enac.gov.it.

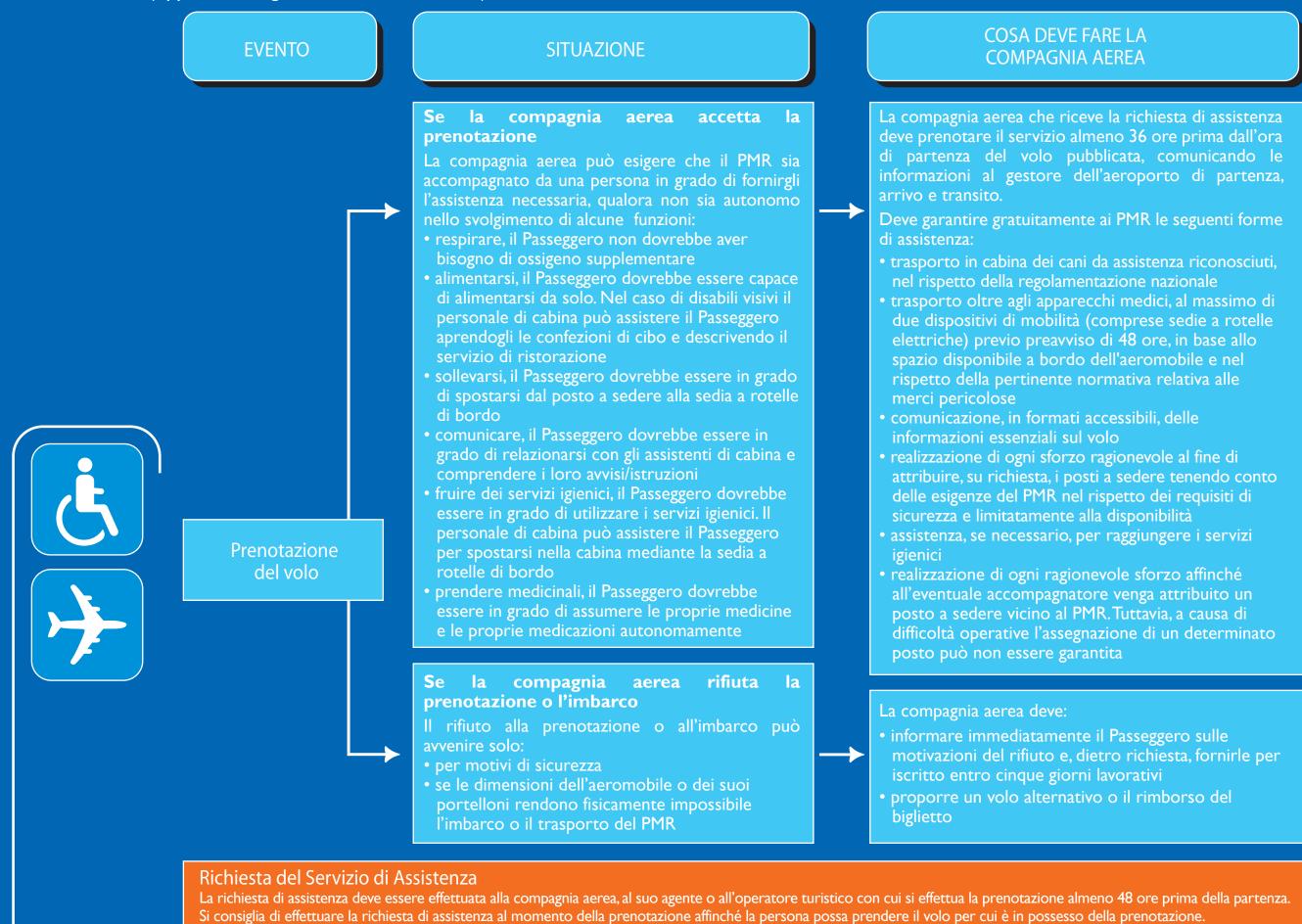
DIRITTI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E PER LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR) - REGOLAMENTO (CE) 1107/2006

La compagnia aerea ha l'obbligo di informare il Passeggero dei suoi diritti quando si verificano casi

di negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato del volo

pari o superiore a 3 ore

- Il Regolamento (CE) I 107/2006 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea):
- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario • in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera)



La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dall'ora

2. compensazione pecuniaria (a) (d)

di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito. Deve garantire gratuitamente ai PMR le seguenti forme

COSA DEVE FARE LA

COMPAGNIA AEREA

trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale • trasporto oltre agli apparecchi medici, al massimo di due dispositivi di mobilità (comprese sedie a rotelle elettriche) previo preavviso di 48 ore, in base allo

spazio disponibile a bordo dell'aeromobile e nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose comunicazione, in formati accessibili, delle informazioni essenziali sul volo

attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze del PMR nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità

assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi realizzazione di ogni ragionevole sforzo affinché all'eventuale accompagnatore venga attribuito un

posto a sedere vicino al PMR. Tuttavia, a causa di difficoltà operative l'assegnazione di un determinato posto può non essere garantita

La compagnia aerea deve: informare immediatamente il Passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, dietro richiesta, fornirle per iscritto entro cinque giorni lavorativi proporre un volo alternativo o il rimborso del biglietto

COSA DEVE FARE IL **GESTORE AEROPORTUALE**

gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente ai PMR le forme di assistenza che consentono di: comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando punti designati all'interno e all'esterno del terminal spostarsi da un punto designato al banco di accettazione (check-in)

adempiere le formalità di registrazione del Passeggero e dei bagagli

procedere dal banco dell'accettazione (check-in) all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione,

doganali e di sicurezza imbarcarsi sull'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria

procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a

sedere e viceversa riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale

sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato recarsi dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli e ritirare il proprio bagaglio, completando i controlli per

l'immigrazione e doganali essere accompagnati a un punto designato prendere i voli in coincidenza, se il PMR è in transito,

con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche potersi recare ai servizi igienici in caso di necessità

poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore per le operazioni di imbarco

ricevere, previo preavviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno

poter accedere alle informazioni sui voli

SIGLE CONDIVISE A LIVELLO INTERNAZIONALE CHE INDICANO I DIVERSI TIPI DI NECESSITÀ

Passeggeri ipovedenti o ciechi

Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia

Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile

Passeggeri completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale

DEAF Passeggeri con disabilità uditiva

Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali

Eventuali reclami devono essere presentati:

- · alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata

assistenza a bordo

Il reclamo all'Enac

Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac, utilizzando il modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

l reclami possono essere inviati alla Funzione Organizzativa Carta Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali (a mezzo posta all'indirizzo Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma o via e-mail all'indirizzo pax.disabili@enac.gov.it), agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e per i voli in arrivo in quegli Stati da Paesi extra UE, i cui recapiti sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it, nella sezione "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta".

L'Enac è stato designato Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo e può sanzionare le compagnie aeree, i gestori aeroportuali o gli operatori turistici risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI MANCATA RICONSEGNA / DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO DA STIVA - REGOLAMENTO (CE) 889/2002



COSA DEVE FARE IL PASSEGGERO

effettuate tramite l'apposito modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it consentono comunque all'Enac di rilevare criticità ed esigenze degli Utenti per il costante miglioramento dei servizi offerti

constatare l'evento presso gli Uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, compilando gli appositi n caso di smarrimento se entro 21 giorni dall'apertura del "Rapporto di smarrimento bagaglio" non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare tutta la documentazione, specificata al PUNTO A), all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia

pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

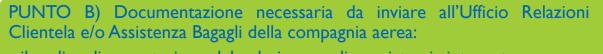
inviare tutta la documentazione, specificata al PUNTO A), all'Ufficio Relazioni Clientela

e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della

In caso di danneggiamento, entro 7 giorni dalla data di apertura del "Rapporto di danneggiamento bagaglio", inviare tutta la documentazione, specificata al PUNTO B), all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, il Passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1131 DSP - Diritti Speciali di Prelievo dalle compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal e fino a 17 DSP per kg dalle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il Passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa. In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato non è previsto un Organismo responsabile nazionale ed un collegato sistema sanzionatorio. Eventuali segnalazioni

- PUNTO A) Documentazione necessaria da inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea:
- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
 - l'originale del PIR rilasciato in aeroporto
 - l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova
 - dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio
 - un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito • un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato
 - gli originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali
 - contenuti nel bagaglio indicazione delle coordinate bancarie complete: nome del titolare del conto corrente, codice
 - IBAN e codice SWIFT nel caso di conto estero; se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile)



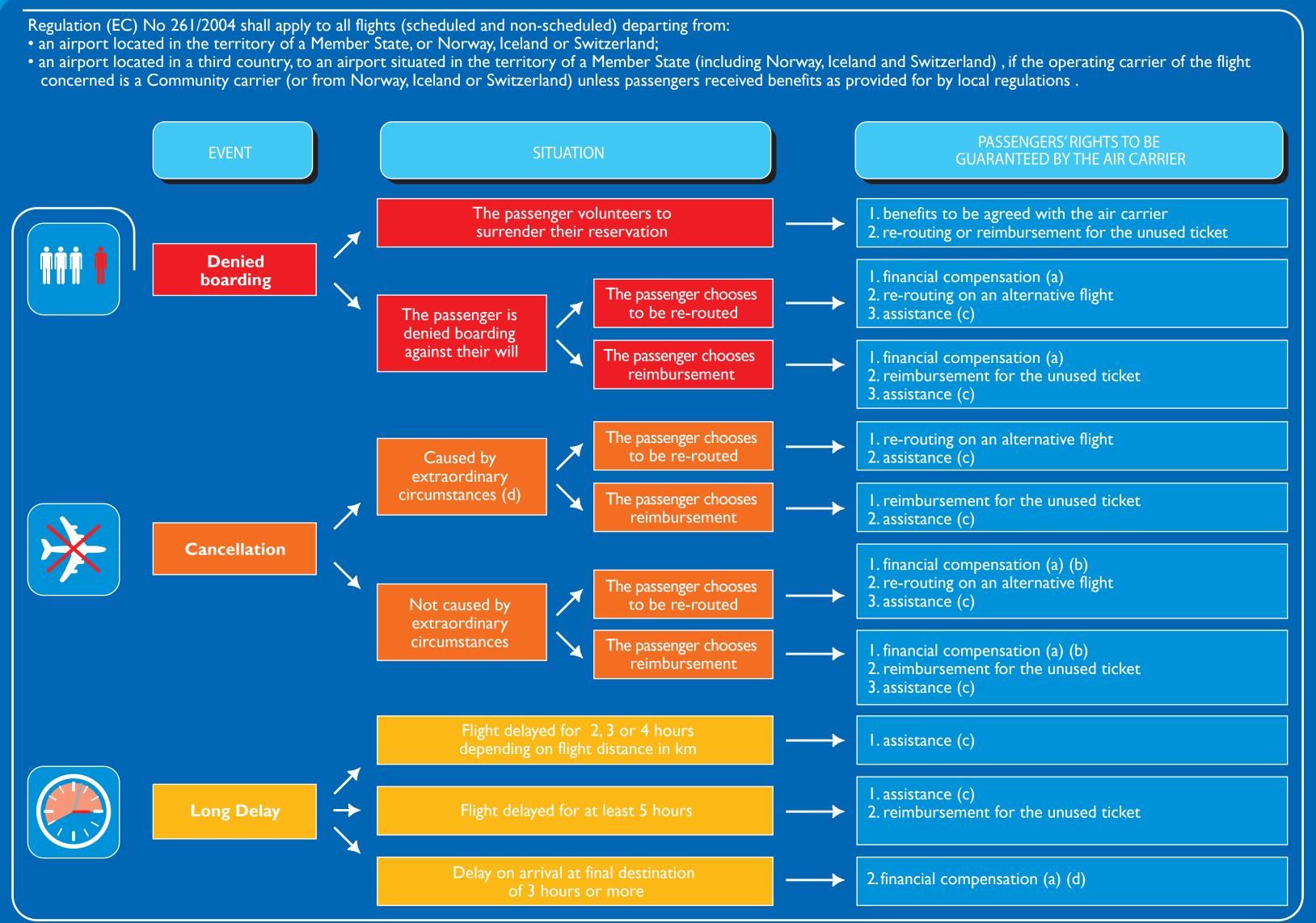
- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure
- l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- l'originale del PIR rilasciato in aeroporto
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio • l'elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni





Information at a

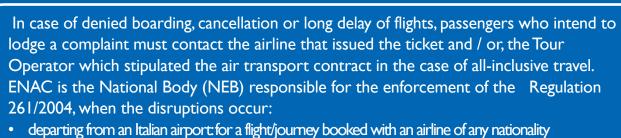
PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF DENIED BOARDING AND OF CANCELLATION OR LONG DELAY OF FLIGHTS - REGULATION (EC) No. 261/2004



INTRA-COMMUNITY FLIGHTS	1500 KM OR LESS	€ 250
INTRA-COMMUNITY FLIGHTS	MORE THAN 1500 KM	€ 400
INTERNATIONAL FLIGHTS	1500 KM OR LESS	€ 250
INTERNATIONAL FLIGHTS	BETWEEN 1500 AND 3500 KM	€ 400
INTERNATIONAL FLIGHTS	IN EXCESS OF 3500 KM	€ 600



- a) Compensation is payable to the passenger relative to the flight (intra-community or International) and distance in km (see table). The air carrier can reduce the total compensation by 50% if re-routing involves a delay in arrival of not more than 2, 3, or 4 hours (based on the respective distances in km) compared to the scheduled arrival time of the original flight.
- b) The passenger does not have the right to compensation if they are informed of the cancellation: at least two weeks before the scheduled time departure; between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.
- c) The Passenger has the right to receive, free of charge the following assistance: meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time; hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights becomes necessary; transport between the airport and place of accommodation; two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.
- d) The Passenger does not have the right to compensation where the air carrier can prove that a cancellation/long delay has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken (e.g meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, Air Traffic Control decisions, strikes)





(both EU and extra EU);

• arriving at an Italian airport: when the flight departs from an extra EU country, it is operated by an UE air carrier and the Italian airport is the first arrival in the EU.

ENAC lays down sanctions towards air carriers in case of ascertainment of infringements. In the event of disruptions related to flights departing extra EU countries and arriving at airports located in the EU, if the airline is a UE company, the complaint can be lodged directly with the territorially competent

The provisions of Regulation (EC) 261/2004 foreseen for EU countries also apply to Norway, Iceland and Switzerland. Passengers may lodge a complaint with ENAC – by using only the dedicated online form available on the website at the "Passengers" section - in order to ascertain a violation of Regulation (EC) 261/2004 - when:

Nationa Enforcement Bodies (NEBs) whose contacts are available on ENAC website at the "Passengers" section.

• the airline does not provide an answer after at least six weeks from the date of receipt of the passenger's complaint • passengers deem that the reply received by the airline is not satisfactory with respect to the provisions of Regulation (EC) 261/2004

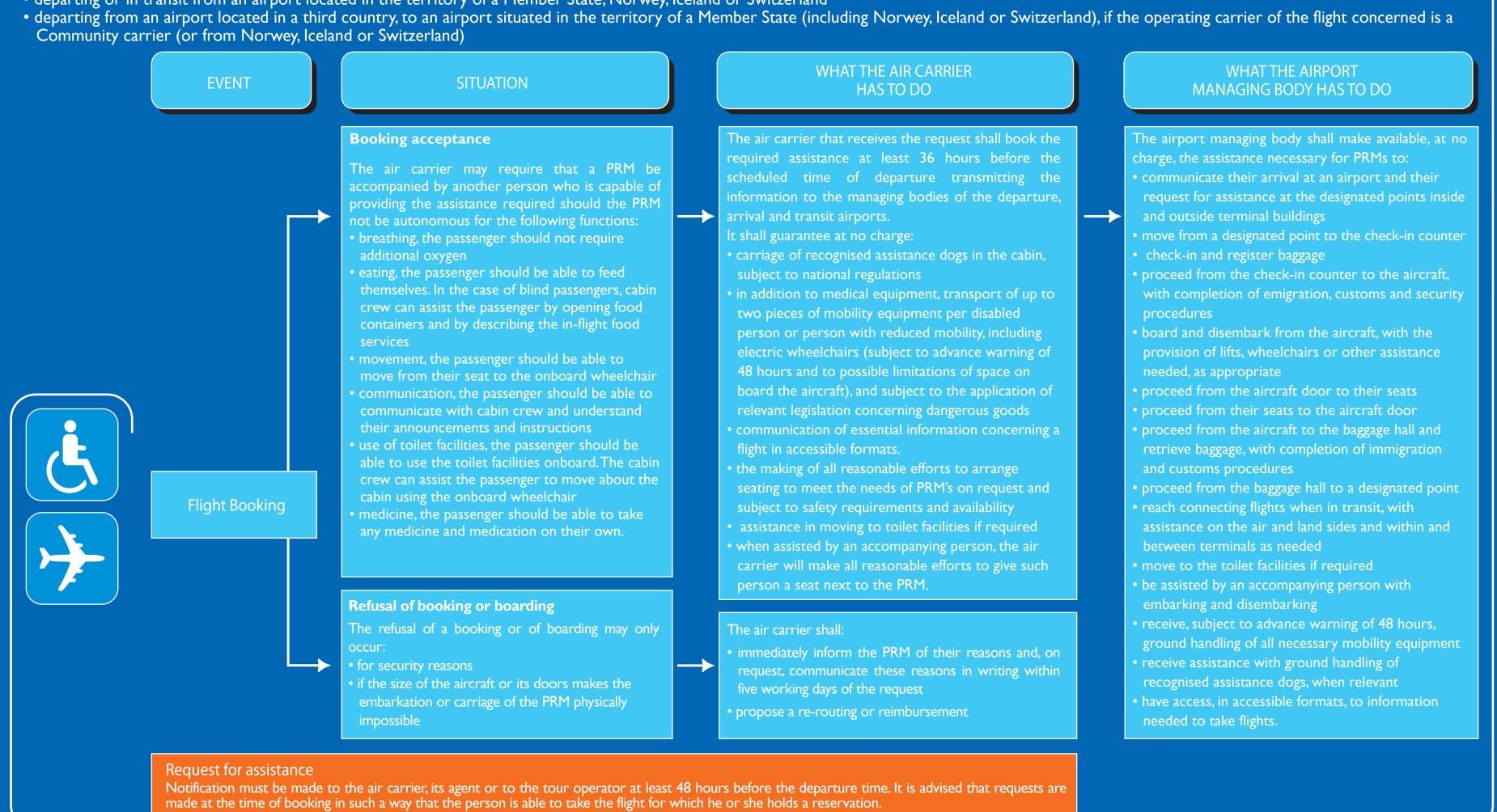
The complaint can be submitted to ENAC free of charge, directly and personally, without the need to be represented. Further information are available on the website www.enac.gov.it.

RIGHTS FOR DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY (PRM) - REGULATION (EC) No. 1107/2006

The operating air carrier shall inform passengers of their rights

in the case of denied boarding, cancellation or long delay of flights

- This regulation shall apply to all flights (scheduled and non-scheduled)
- departing or in transit from an airport located in the territory of a Member State, Norwey, Iceland or Switzerland



INTERNATIONAL CODES IDENTIFYING DIFFERENT NEEDS

BLND Visually impaired passengers

WCHR Passengers that need help moving from the aircraft to the terminal, self-sufficient to board and move about the aircraft

terminal and for boarding, self-sufficient inside the aircraft

Passengers that need help between the aircraft and the

Passengers lacking all mobility and not self-sufficient. Must be accompanied to their seat and need total personal attention

Deaf passengers DEAF

WCHS

Disabled passenger with intellectual or developmental **DPNA** disability

Complaints must be addressed to:

• the airport managing body regarding lack of or

poor assistance on the ground • the air carrier regarding bookings or for lack of assistance in the air



Complaints to ENAC

Alternatively, complaints can be sent by mail to the following address: Passenger's Right & Quality Services Unit - ENAC - Viale del Castro Pretorio 118,00185 Rome – Italy or via mail: pax.disabili@enac.gov.it or to the relative Bodies of Member States, Norway, Iceland and Switzerland for flights originating in or arriving at those States from extra UE countries. Further information are available on the website www.enac.gov.it.

ENAC is the Body responsible for the application of Regulation (EC) 1107/2006 relative to the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility and has the power to sanction those air carriers, the airport managing bodies or tour operators failing to comply with the regulation.

The results of any investigations carried out by ENAC will be communicated to the passenger.

RIGHTS FOR PASSENGERS FOR LOSS OF OR DAMAGE TO CHECKED BAGGAGE - REGULATION (EC) No.889/2002



In case of retrieved baggage, within 21 days from its actual return to the passenger, it is necessary to send all the documentation indicated in POINTA) to the Office of Customer Services and/or Baggage Assistance of the airline that operates the flight, in order to initiate

WHAT THE PASSENGER HAS TO DO

f the baggage has not been found within 21 days of the PIR Report being filed, the passenger should send the documentation indicated in POINT A) below to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office to begin the compensation procedure.

In the case of damage to baggage, within 7 days of filing a "Damaged Baggage Report" the passenger should send the documentation indicated in POINT B) below to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office to begin the compensation procedure.

In the case of lost, damaged or delayed baggage, the Passenger has a right to compensation of up to 1131 SDRs ("Special Drawing Rights – approximately for air carriers from Member States and from countries adhering to the Montreal Convention, and up to 17 SDRs per kg from air carriers adhering to the Warsaw Convention, unless the passenger has taken out additional baggage assurance. There is no national Body with specific responsibility or with the power to take action in the case of lost, damaged or delayed baggage. Complaints made via the online form on the ENAC web site www.enac.gov.it do however allow the Authority to highlight tical issues and Passengers' needs in order to constantly monitor and improve the service offered by air transport operators.

POINT A) - Documentation required to be sent to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office

• The flight booking number if the ticket was purchased via internet or the

original receipt in the case of a paper ticket;

• The original PIR report made in the airport; • The original baggage receipt and proof of having paid for any excess baggage;

• In the case of lost baggage a list of the contents; • In the case of baggage that is located and returned, a list of any missing items

Original receipts indicating goods purchased (relative to the period of the delay) replacing

personal effects contained in the baggage;

• Confirmation of complete bank account coodinates: name of account holder, IBAN and SWIFT

code - for foreign bank accounts. If the account details do not match those of the person making the claim, the claimant should also indicate the address, telephone number, fax and email (if available) of the account holder

POINT B) - Documentation required to be sent to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office:

• The flight booking number if the ticket was purchased via internet or the

original receipt in the case of a paper ticket; The original PIR report made in the airport;

 The original baggage receipt; • The list of contents of the baggage that have been damaged.

