

GUIDARAPIDA SUI DIRITTI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

Il Regolamento (CE) 261/2004 si applica a tutti i voli di linea in partenza da:

- un aeroporto comunitario compresi Norvegia, Islanda e Svizzera;

- 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 e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione sul volo alternativo, assistenza).



EVENTO	SITUAZIONE	DIRITTI DEL PASSEGGERO CHE DEVONO ESSERE GARANTITI DALLA COMPAGNIA AEREA
Negato Imbarco (OVERBOOKING)	› Il Passeggero rinuncia volontariamente all'imbarco:	1. Benefici da concordare con la compagnia aerea 2. Riprotezione o rimborso del biglietto non usato
	› Il Passeggero non è consensiente alla rinuncia all'imbarco:	
	- Il Passeggero sceglie la riprotezione;	1. Compensazione pecuniaria (a) 2. Riprotezione su volo alternativo 3. Assistenza (c)
	- Il Passeggero rinuncia al volo;	1. Compensazione pecuniaria (a) 2. Rimborso del biglietto non usato
Cancellazione del volo	› Causata da circostanze eccezionali (d)	
	- Il Passeggero sceglie la riprotezione;	1. Riprotezione su volo alternativo 2. Assistenza (c)
	- Il Passeggero sceglie il rimborso del biglietto;	1. Rimborso del biglietto non usato
	› Non causata da circostanze eccezionali:	
	- Il Passeggero sceglie la riprotezione;	1. Compensazione pecuniaria (a) (b) 2. Riprotezione su volo alternativo 3. Assistenza (c)
	- Il Passeggero rinuncia al volo;	1. Compensazione pecuniaria (a) (b) 2. Rimborso del biglietto non usato
Ritardo prolungato	› Ritardo in partenza superiore a 2,3 o 4 ore sulla base delle distanze in km del volo (e):	1. Assistenza (c)
	› Ritardo in partenza superiore a 5 ore;	1. Diritto a richiedere il rimborso del biglietto non usato
	› Ritardo all'arrivo superiore a 3 ore;	1. Compensazione pecuniaria (a) (d)

La compagnia aerea ha l'obbligo di informare il Passeggero dei suoi diritti quando si verificano casi di negato imbarco, cancellazione e ritardo nel volo.

(a) La compensazione pecuniaria è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km:

- VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
- VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	euro 400
- VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
- VOLI INTERNAZIONALI	TRA I 1500 KM E 3500 KM	euro 400
- VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	euro 600

La compagnia aerea può ridurre l'ammontare della compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 3 ore nei casi di tratte comprese entro i 3500 km e di 4 ore nel caso di tratte superiori ai 500 km rispetto all'orario del volo originariamente prenotato.

(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 cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima dell'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 alla destinazione finale 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 o e-mail;

(d) La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso (ad esempio condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi).

(e) L'assistenza è dovuta al Passeggero nel caso in cui il volo subisca un ritardo in partenza di almeno 2,3 o 4 ore, in base alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km;

- VOLI INTRACOMUNITARI E INTERNAZIONALI INFERIORE O PARI A 1500 KM ritardo almeno 2 ore
- VOLI INTRACOMUNITARI SUPERIORI A 1500 KM E INTERNAZIONALI COMPRESI TRA I 1500 KM E 3500 KM ritardo di almeno 3 ore
- VOLI INTERNAZIONALI SUPERIORI A 3500 KM ritardo di almeno 4 ore

Si rammenta che ogni eventuale reclamo dovrà essere inviato a mezzo posta alla sede del Vettore allegando la carta d'imbarco, la conferma di prenotazione ed eventuale ulteriore documentazione necessaria. Per informazioni, i prega contattare l'Ufficio Customer Care di Flyleone all'indirizzo e-mail: info@flyleone.travel. L'organismo responsabile in Italia è l'ENAC - Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma - e-mail: cartadiritti@enav.gov.it - Modulo online su www.enac.gov.it

INDICAZIONI AI PASSEGGERI

PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF DENIED BOARDING AND OF CANCELLATION OR LOG DELAY OF FLIGHTS

Regulation (EC) 261/2004 shall apply to all flights (scheduled and non-scheduled) departing from:

- an airport located in the territory of a Membre State, or Norway, Iceland and Switzerland;
- an airport located in a third country, to an airport situated in the territory of a Membre State (including Norway, Iceland and Switzerland), in the operating carrier of the flight concerned is a Community carrier (or from Norway, Iceland and Switzerland) unless passengers received benefits as provided for by local regulations (e.g. compensation, re-routing and assistance) in that third country.



EVENT	SITUATION	PASSEGGERS' RIGHTS TO BE GUARANTEED BY THE CARRIER
Denied Boarding (OVERBOOKING)	› The Passenger volunteers to surrender their reservation:	1. Benefits to be agreed with the air carrier 2. Re-routing or reimbursement for the unused ticket
	› The Passenger is denied boarding against his will:	
	- The Passenger chooses to be re-routed;	1. Financial compensation (a) 2. Re-routing on alternative flight 3. Assistance (c)
	- The Passenger chooses the reimbursement;	1. Financial compensation (a) 2. Reimbursement for the unused ticket
Flight Cancellation	› Caused by extraordinary circumstances (d):	
	- The Passenger chooses to be re-routed;	1. Re-routing on alternative flight 2. Assistance (c)
	- The Passenger chooses the reimbursement;	1. Reimbursement for the unused ticket
	› Not caused by extraordinary circumstances:	
	- The Passenger chooses to be re-routed;	1. Financial compensation (a) (b) 2. Re-routing on alternative flight 3. Assistance (c)
	- The Passenger chooses the reimbursement;	1. Financial compensation (a) (b) 2. Reimbursement for the unused ticket
Long Delay	› Flight delayed for 2,3 or 4 hours depending on flight distance in km (e):	1. Assistance (c)
	› Flight delayed for at least 5 hours;	1. Reimbursement for the unused ticket
	› Delay on arrival of at least 3 hours;	1. Financial compensation (a) (d)

The operating Air Carrier shall inform the Passengers of their rights in the case of denied boarding, cancellation or long delays of flights.

(a) The compensation is payable to the Passenger relative to the flight (intra-community or international) and distance in km:

- Intra-community flights	1500 Km or less	euro 250
- Intra-community flights	more than 1500 Km	euro 400
- International flights	1500 Km or less	euro 250
- International flights	between 1500 Km and 3500 Km	euro 400
- International flights	more than 3500 Km	euro 600

The air carrier can reduce the total compensation by 50% if re-routing involves a delay in arrival of not more than 3 for flights less than 3500 km or 4 hours of flights more than 3500 km compared to the scheduled arrival time of the original flight.

(b) The Passenger does not have the right of 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 date and are offered re-routing, allowing them to 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 case where a stay of one or more nights stays becomes necessary;
- transport between the airport and place of accommodation; two telephone calls two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails;

(d) The Passenger does not have the right of compensation where the air carrier can prove that the 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, security risks or strikes).

(e) The Passenger has the right to receive assistance based on the respective distances in km as per following details:

- Intra-community and international flights of 1500 Km or less for delay of 2 hours or more.
- Intra-community flights more than 1500 Km and international flights between 1500 Km and 3500 Km for delay of 3 hours or more.
- International flights more than 3500 Km for delay of 4 hours or more.

Please note that any claim must be submitted with a formal written request by mail to the Carrier Head Office, enclosing the boarding pass card, the booking confirmation and all relevant necessary documents. For information, be so kind to refer to Flyleone's Customer Care Office at the e-mail address: info@flyleone.travel. The Italian enforcement body is ENAC - Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Rome - e-mail: cartadiritti@enav.gov.it - Online form at www.enac.gov.it

INDICATIONS TO PASSENGERS