

## FAQ – PROCEDURE VOLI INTERNAZIONALI

### Overbooking

**IMPORTANTE:** leggere attentamente poiché, non essendo l'overbooking prevedibile, le procedure che seguono dovranno essere gestite principalmente in autonomia dai passeggeri in aeroporto.

Overbooking è il **termine tecnico inglese** per indicare il **negato imbarco**. Molte compagnie aeree spesso aprono le **vendite dei biglietti in numero superiore** rispetto all'effettiva disponibilità di posti sul veicolo aereo. E ciò non accade solamente alle compagnie Low Cost ma anche alle tradizionali Compagnie di Linea.

La **situazione-tipo** è questa: il passeggero ha regolarmente prenotato il biglietto aereo, ha fatto il check-in online o in aeroporto e si presenta al gate in perfetto orario. Nonostante ciò, egli non viene imbarcato in aereo. Il passeggero resta "a piedi", perché gli viene impedito di salire a bordo dell'aeroplano.

Seppure l'overbooking sia una **pratica assolutamente legalizzata**, le compagnie aeree sono **obbligate per legge** a:

- offrire un indennizzo monetario ed una riprotezione sul primo volo in partenza per la destinazione finale del biglietto

Cosa fare in caso di negato imbarco su voli di linea nazionali o internazionali?

Una volta che gli addetti in aeroporto si accertano della situazione di overbooking, gli addetti della compagnia aerea hanno il dovere di fare un appello ai volontari presenti al gate, rivolgendosi a quegli eventuali passeggeri disposti a cedere il proprio posto a sedere sull'aereo, in cambio di alcuni benefici.

Qualora non fossero presenti viaggiatori che scelgano deliberatamente di non salire sul veicolo, gli ultimi della fila d'imbarco saranno costretti a rimanere a terra.

Come ottenere il rimborso per overbooking?

Il passeggero che rinuncia volontariamente alla prenotazione ha **diritto ai benefici da concordare** con la compagnia aerea nonché di scegliere tra:

- imbarco su un volo alternativo (diritto di riprotezione) con partenza il prima possibile o in una data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.
- Rimborso volo cancellato

**IMPORTANTE:** Questo reclamo deve essere gestito tramite l'Agenzia che ha emesso il titolo di viaggio.

Molto spesso i viaggiatori incorrono nella problematica dei "voli Cancellati" per le più svariate ragioni.

Molti di loro non sono a conoscenza dell'esistenza di normative in merito all'assistenza del passeggero per cancellazione volo.

In caso di voli cancellati:

- rivolgersi al desk della compagnia e cercare di ottenere una riprotezione
- in caso di impossibilità ad accettare la riprotezione e quindi di rinunciare al viaggio, inviare una richiesta di **rimborso volo cancellato** alla compagnia aerea che avrebbe dovuto operare il volo.

(L'agenzia di viaggio con la quale avete acquistato il titolo di viaggio sarà a vostra disposizione per effettuare questa operazione per voi, e va contattata al più presto).

Se lo riterrete opportuno potrete inoltre, in forma autonoma e senza l'ausilio dell'agenzia di Viaggio, provare a richiedere un risarcimento per il danno subito a causa della cancellazione. Il pagamento di tale risarcimento dipende dal motivo della cancellazione, ma la normativa europea non stabilisce un termine generico a tale riguardo, pertanto dipenderà dalle disposizioni di ciascuna Compagnia aerea.

#### Casi in cui non si ha diritto ad un rimborso volo cancellato:

- Il volo è stato cancellato e siete stati **avvisati prima della partenza** tramite telefono, e-mail, sms o secondo il metodo scelto al momento della prenotazione.
- Discorso identico nel caso in cui **venga proposto un volo alternativo**. Anche in questo caso quindi non si ha diritto ad alcuna compensazione pecuniaria per la cancellazione del volo.
- Il volo è stato annullato per **circostanze o cause eccezionali**. Anche in questo caso non è quindi dovuto alcun risarcimento per volo cancellato. Le circostanze eccezionali possono riguardare **la chiusura dello spazio aereo** nei pressi dell'aeroporto, eventuali **problemi a radar e strumentazioni aeree, sicurezza internazionale ed attentati terroristici**, allarmi dovuti alla **sicurezza o scioperi improvvisi del personale degli aeroporti**. Non ultime le **avverse condizioni climatiche o improvvisi disastri ambientali**: maltempo caratterizzato da forti piogge, turbolenze o neviccate improvvise, ma anche eventi naturali pericolosi come terremoti o eruzioni vulcaniche.
- **Voli in partenza da un Paese extra-UE con destinazione in un Paese Europeo** operati da **compagnie aeree non comunitarie**. In questo caso le tutele dipendono dalla legislazione locale o nazionale e dalle normative che regolano il contratto di trasporto sottoscritto.
- **Passeggeri che viaggiano in maniera gratuita** o che usufruiscono di una tariffa ridotta normalmente non accessibile al pubblico (dipendenti di compagnie aeree, lavoratori di tour operator ecc.) non hanno diritto al rimborso volo cancellato avendo usufruito di un prezzo speciale.
- **Viaggiatori a cui non viene permesso l'imbarco per cause di salute o ragioni legate alla sicurezza**. Ci sono particolari condizioni secondo cui viene negato l'accesso a bordo dell'aeromobile perché in possesso di documenti di viaggio non validi.

#### **Ritardo volo**

**IMPORTANTE:** Questo reclamo deve essere gestito autonomamente dai passeggeri.

Per effettuare la richiesta risarcimento ritardo volo (**oltre le 3 ore**) i viaggiatori possono inviare reclamo alle compagnie aeree da cui vogliono eventuale risarcimento; **il reclamo deve però essere gestito autonomamente dal passeggero**. Il pagamento del risarcimento dipende dal **motivo della cancellazione**, ma la normativa europea non stabilisce un termine a tale riguardo.

#### Sono esclusi dal risarcimento aereo in caso di ritardo:

- i passeggeri vittime di ritardo causate da circostanze straordinarie che non potevano essere evitate (ad esempio, per condizioni meteorologiche avverse, problemi imprevedibili relativi alla sicurezza del volo o scioperi che compromettono il servizio di un vettore)
- i passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree)

#### **Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio**

**IMPORTANTE:** Questo reclamo deve essere gestito autonomamente dai passeggeri.

In caso il bagaglio dovesse essere riconsegnato in un momento successivo, il viaggiatore è solitamente **autorizzato ad acquistare una serie di beni di prima necessità** (biancheria intima, spazzolino e dentifricio ecc.) nel Paese di destinazione e farsi rimborsare la spesa sostenuta. Attenzione però alle politiche di rimborso che variano per ogni Compagnia aerea.

### Distruzione, perdita o danno ai bagagli

- In caso di **bagaglio registrato**, il **vettore è responsabile del danno** anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Ciò comporta che il consumatore non è tenuto a provare che la compagnia aerea abbia agito in modo colposo.
- In caso di **bagaglio non registrato** invece **ogni responsabilità è esclusa** a meno che si riesca a provare il comportamento colposo del vettore.
- In caso di **danneggiamento della valigia**, per dimostrare l'entità del danno, molte compagnie richiedono al consumatore di presentare una dichiarazione di "non riparabilità" della valigia da parte di un venditore di valigie, oppure, se la valigia è invece è riparabile, un preventivo.
- In caso di perdita del bagaglio, al consumatore potrebbe essere richiesta una lista del contenuto con l'indicazione del valore di ogni singolo oggetto.

Nella maggior parte dei casi vengono rimborsati **circa 20\$ al kilo di bagaglio smarrito**.

### Termini per la presentazione dei reclami

In caso di smarrimento, danneggiamento e ritardo del bagaglio, richiede una **segnalazione immediata** presso lo **Sportello Reclami in aeroporto** e la **compilazione del modulo reclami PIR (Property Irregularity Report)**. È pertanto indispensabile adempiere anche tale formalità.

**Attenzione:** Il PIR non sostituisce il reclamo, che deve comunque essere inviato alla compagnia aerea entro i seguenti termini:

- Nel caso in cui il bagaglio sia stato danneggiato, il passeggero deve sporgere **immediatamente** prima di uscire dall'aerostazione presso lo Sportello Reclami in aeroporto,
- mentre in caso di ritardo **entro 21 giorni**, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero (e comunque chiedere sempre all'ufficio reclami l'esatta normativa della Compagnia Aerea coinvolta)

### Assicurazione bagaglio

Esiste la possibilità di stipulare – **anche tramite l'agenzia di viaggio** – una assicurazione bagaglio atta a coprire i danni derivanti al bagaglio durante la vacanza. La somma assicurata varia da compagnia a compagnia, anche se difficilmente coprirà interamente il danno. Consultate le condizioni contrattuali ed informatevi sul ammontare della franchigia, ovvero la quota del danno che rimane a carico dell'assicurato. **Non è di solito coperta la perdita di denaro contante, assegni, libretti di risparmio o documenti.** Sono esclusi anche i danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso, ad esempio quando ci si dimentica qualcosa in giro o non la si custodisce con la cura dovuta. Non vi è rimborso neppure per danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene a causa di un imballaggio o di una chiusura impropri.

Ricordatevi inoltre di consultare le **condizioni contrattuali della vostra carta di credito** in quanto queste a volte comprendono anche una assicurazione per il bagaglio.

**La denuncia del sinistro va effettuata quanto prima;** consultate le condizioni contrattuali della polizza per scoprire quali sono le formalità da adempiere e quali i termini da rispettare.

## I vantaggi di viaggiare con un biglietto UNICO

- Nel caso di un viaggio molto lungo potrebbero essere coinvolte più compagnie aeree all'interno dell'itinerario che vi porta a destinazione. Al fine di tutelare il vostro viaggio è **sempre preferibile viaggiare con un biglietto unico**, ovvero che comprenda tutte le tratte viaggiate anche se con compagnie diverse.
- In caso di ritardo del primo volo sarà possibile in questo modo, essere tutelati e riprotetti riguardo le coincidenze successive previste dal viaggio.
- Se i voli fanno parte di un'unica prenotazione e di un unico biglietto la compagnia aerea è tenuta a offrire la scelta fra il rimborso del biglietto, oppure l'imbarco su un altro volo verso la destinazione finale non appena possibile o a una data successiva di vostra scelta, in condizioni di trasporto comparabili.

Se invece si sceglierà di viaggiare verso la destinazione finale con due biglietti separati:

- in caso di **ritardi e/o cancellazione non vi sarà alcuna tutela** da parte dei vettori coinvolti soprattutto rispetto ai voli successivi a quello cancellato o ritardato.
- **Durante lo scalo** – quando sono coinvolti 2 vettori e si viaggia con biglietti separati – **il passeggero deve ritirare i bagagli e rifare il check-in** con la nuova compagnia rispettando i tempi obbligatori stabiliti dai vettori per tali operazioni.

## Le tariffe per volontari e viaggi di Cooperazione internazionale

Le tariffe dedicate al traffico per missionari e volontari viaggi di Cooperazione internazionale sono fornite dalle principali Compagnie aeree ad Agenzie di Viaggi selezionatissime e **permettono cambi data senza penale\***, **agevolazioni tariffarie sulle partenze anche dall'estero**, eventuali **maggiorazioni sulla franchigia bagaglio** (laddove previsto) e **possibilità di rimborso biglietto**, sempre, **in caso di rinuncia al viaggio**.

Quest'ultima opzione, insieme ai cambi data concessi senza penalità supplementare sono **caratteristiche molto vantaggiose** per chi, non viaggiando per fini turistici ma con finalità umanitarie, ha necessità di acquistare i biglietti aerei con largo anticipo.

In questo modo i passeggeri potranno acquistare i biglietti anticipatamente garantendosi le migliori condizioni tariffarie e, in caso di imprevisti, decidere di cambiare le loro date di viaggio oppure rinunciarvi del tutto - pagando una penale al vettore aereo (con importo variabile a seconda della compagnia), ma riacquisendo la gran parte della somma versata.

**\*ATTENZIONE:** laddove non è prevista una penale per i cambi data la prenotazione, in caso di variazioni, dovrà mantenere le stesse caratteristiche della prenotazione originale.

Soprattutto la classe di prenotazione dovrà essere identica a quella della prenotazione del viaggio originale, in questo caso il cambio potrà essere assolutamente gratuito.

Soprattutto se il viaggio si svolge in alta stagione (a causa del forte riempimento dei voli) sarà molto probabile che – in caso di cambi data - non sia possibile riconfermare la classe originale di viaggio.

In questo caso, qualora il cambio avvenisse in classi di prenotazioni diverse da quelle originali (seppure di economica) saranno richieste l'integrazione tariffaria e di tasse per l'adeguamento alla classe di prenotazione disponibile al momento del cambio.