

# **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO ALITALIA**

## **(PASSEGGERI E BAGAGLIO)**

**Ed. 2005**

### **INDICE**

- INFORMAZIONI GENERALI
- I DEFINIZIONI
- II APPLICABILITÀ
- III BIGLIETTI
- IV TARIFFE E SPESE ACCESSORIE
- V PRENOTAZIONI
- VI ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI
- VII RIFIUTO E LIMITAZIONI DEL TRASPORTO
- VIII BAGAGLIO
- IX OBBLIGHI IN RELAZIONE AL CONTENUTO DEL BAGAGLIO
- X ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONE DI VOLI
- XI RIMBORSI
- XII COMPORTAMENTO A BORDO
- XIII PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI
- XIV FORMALITÀ AMMINISTRATIVE
- XV VETTORI SUCCESSIVI
- XVI RESPONSABILITÀ DEL VETTORE  
PER DANNI ALLA PERSONA DEI PASSEGGERI
- XVII RESPONSABILITÀ DEL VETTORE  
PER DANNI AI BAGAGLI DEI PASSEGGERI
- XVIII RESPONSABILITÀ DEL VETTORE  
PER DANNI DA RITARDO  
NEL TRASPORTO DI PASSEGGERI E BAGAGLI
- XIX NORME COMUNI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ DEL VETTORE
- XX TERMINI PER RECLAMI ED AZIONI LEGALI
- XXI MODIFICHE E RINUNCE

## **INFORMAZIONI GENERALI**

### **OGGETTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO ALITALIA (“C.G.T.”).**

Oggetto delle C.G.T. è la disciplina del contratto per la prestazione del servizio di interesse economico generale consistente nel trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli (il “Contratto”).

Con tale Contratto, Alitalia, che assume la qualifica di Vettore (v.) contrattuale (il “Vettore”), si obbliga, di norma, nei confronti del passeggero, verso corrispettivo:

- ad eseguire il viaggio convenuto, secondo l’itinerario e la tempistica determinati, trasportando per via aerea il passeggero ed il suo bagaglio da un luogo ad un altro;
- a mettere a disposizione del passeggero un posto a bordo dell’aeromobile ed a fornirgli il vitto, ove necessario in relazione alla durata del viaggio;
- ad assicurare l’incolumità del passeggero e l’integrità delle cose che esso porta con sé;
- a provvedere alla custodia del bagaglio registrato (o consegnato) del passeggero;
- ad effettuare ogni altra prestazione accessoria al trasporto stesso, ove necessario o concordato.

E’, viceversa, obbligo del passeggero:

- pagare il prezzo del trasporto, salvo che la prestazione del Vettore sia svolta a titolo gratuito;
- osservare ogni disposizione o raccomandazione di Alitalia impartita in relazione al viaggio.

Il Contratto, per i voli in partenza dal territorio italiano, nonché in arrivo o in transito su quest’ultimo, si ispira:

- ai principi sanciti dalla Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti (o “Carta della Mobilità”), secondo lo schema generale di riferimento predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, d’intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione, ed emanato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, pubblicato sul Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n. 26 del 2 febbraio 1999;
- ai principi della Carta dei Servizi Alitalia;
- al contenuto dell’Airline Passenger Service Commitment (APSC) Alitalia.

Un estratto delle clausole del Contratto è riportato sul biglietto.

### **ALTRE TIPOLOGIE DI TRASPORTO AEREO CUI LE C.G.T. SONO APPLICABILI**

#### **TRASPORTO NON DI LINEA E GRATUITO**

Le previsioni delle C.G.T. valgono, in quanto applicabili, per il trasporto non di linea (c.d. “charter”), nonché per quello gratuito o a tariffa ridotta effettuato da Alitalia.

#### **TRASPORTO DI FATTO E/O SUBTRASPORTO**

Le previsioni delle C.G.T. trovano, altresì, applicazione nelle ipotesi di trasporto di fatto e/o di subtrasporto, laddove reso possibile dalla normativa in vigore.

Tali ipotesi si verificano nel caso di trasporto aereo effettuato da Vettore diverso da quello

contrattuale che, pur non essendo ausiliario o preposto del Vettore contrattuale stesso, esegua, in base ad accordo con quest'ultimo (ad es.: code sharing, franchising, noleggio, ecc.), in tutto o in parte, il trasporto concordato con il passeggero.

#### TRASPORTO EFFETTUATO DA PIÙ VETTORI SUCCESSIVI (TRASPORTO CUMULATIVO)

Qualora il passeggero ed Alitalia concordino che il trasporto debba essere effettuato da più vettori aerei successivi, tra i quali Alitalia stessa, come un unico trasporto, le previsioni del Contratto si applicheranno solo al trasporto effettuato da Alitalia, sia nel caso che venga emesso un solo biglietto, sia nel caso che venga emesso un biglietto c. d. "congiunto" (v.).

Alitalia è responsabile soltanto dei danni occorsi in occasione del trasporto sui voli o segmenti di voli in relazione ai quali nella casella del biglietto denominata "CARRIER" – per quel volo o segmento di volo - sia riportato il codice identificativo Alitalia, anche qualora il trasporto venga effettuato da un Vettore di fatto o sub-Vettore in nome e per conto di Alitalia.

Qualora Alitalia emetta un biglietto o accetti un bagaglio per il trasporto su di un altro Vettore, essa agisce solo come agente del predetto Vettore e, pertanto, Alitalia non risponderà dei danni verificatisi durante tale trasporto.

Ciò nondimeno, in relazione al bagaglio registrato, il passeggero ha diritto di agire nei confronti del primo o dell'ultimo Vettore, nonché nei confronti del Vettore che ha effettuato il trasporto nel corso del quale si sono verificati la distruzione, la perdita, il deterioramento o il ritardo del bagaglio medesimo. I Vettori sono responsabili singolarmente e solidalmente nei confronti del passeggero.

#### TRASPORTO ACCESSORIO E/O SOSTITUTIVO

Le previsioni del Contratto non si applicano ad alcun trasporto comunque effettuato al di fuori di un aeroporto, tranne quando esso sia strettamente necessario, per l'imbarco, lo sbarco o il trasbordo di passeggeri e bagagli, in esecuzione di un trasporto aereo concordato con Alitalia, ed a condizione che tale trasporto accessorio sia effettuato in nome e per conto di Alitalia stessa, per tragitti limitati alle immediate vicinanze di un aeroporto e fatta comunque salva l'autonoma responsabilità del soggetto che effettui tale trasporto, qualora diverso da Alitalia.

Le previsioni del Contratto non si applicano, parimenti, a qualsivoglia tipologia di trasporto diverso da quello aereo, che Alitalia si offra di effettuare con mezzi propri o di terzi al di fuori di un aeroporto, in sostituzione di aeromobili nel caso di indisponibilità di questi ultimi.

#### TRASPORTO COMBINATO

Nel caso di trasporto combinato, effettuato in parte per via aerea ed in parte mediante qualsiasi altro mezzo di trasporto, le previsioni del Contratto si applicano solo al trasporto aereo effettuato da Alitalia.

## **ARTICOLO I**

### **DEFINIZIONI**

Nelle C.G.T., fatta salva ogni altra espressa indicazione, i termini e le definizioni di cui in appresso hanno il seguente significato:

#### **Agente autorizzato**

E' un agente di viaggi nominato da Alitalia, al quale è delegata la vendita di servizi aerei ai passeggeri e che la rappresenta nei confronti di questi ultimi. L'Agente autorizzato può essere una persona o società che agisca come imprenditore indipendente o anche un altro Vettore.

#### **Animali al seguito**

Sono gli animali domestici al seguito del passeggero, i quali, a seconda della loro natura, peso e dimensioni, possono essere trasportati in cabina oppure negli appositi alloggiamenti della stiva dell'aeromobile.

Essi, in quest'ultimo caso, sono considerati bagaglio registrato in eccedenza (v.).

#### **Ausiliari o preposti**

Sono persone, enti o società diversi da Alitalia e dai suoi dipendenti che forniscono ai passeggeri servizi di trasporto aereo, nonché servizi ausiliari od accessori al trasporto stesso, in nome e per conto di Alitalia, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, agenti di viaggio, agenti di handling, gestori aeroportuali, operatori di catering ecc..

Essi sono spesso dotati di autonomia negoziale e possono rispondere direttamente degli eventuali danni arrecati ai passeggeri.

#### **Bagaglio**

E' costituito dagli oggetti, effetti personali ed altri beni in possesso del passeggero, che lo stesso può indossare, utilizzare o di cui, comunque, necessita per conforto od utilità in relazione al viaggio, e che il Vettore si impegna a trasportare insieme con il passeggero stesso, a titolo di obbligazione accessoria ad un contratto di trasporto di persona.

Se non altrimenti specificato, la definizione comprende sia il bagaglio registrato (v.) che quello non consegnato (v.).

#### **Bagaglio registrato (o consegnato)**

E' il bagaglio dato in custodia ad Alitalia per il trasporto e che viene registrato sul biglietto o di cui viene rilasciata un'apposita ricevuta al passeggero (c.d. "ricevuta bagaglio") (v.).

Detto bagaglio è trasportato gratuitamente qualora il suo peso sia inferiore o uguale alla "franchigia" (v.) consentita, anche se costituito da più colli o pezzi.

Nel caso in cui il peso del bagaglio registrato superi la "franchigia" consentita, la parte in eccedenza (c.d. "bagaglio in eccedenza") (v.) sarà trasportata dietro pagamento di una apposita tariffa supplementare, a fronte del rilascio di un c.d. "biglietto eccedenza bagaglio" (v.).

Sono considerati bagaglio registrato in eccedenza anche gli animali al seguito del passeggero consegnati in custodia ad Alitalia per il trasporto.

Il bagaglio deve, comunque, essere di misura, peso, forma e dimensioni ragionevoli, nonché posto all'interno di contenitori idonei al suo trasporto ed alla sua movimentazione in sicurezza (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: valigie, borse, zaini, ecc.), talché detto trasporto non costituisca, sulla base della normativa applicabile (v.), un trasporto di merce.

### **Bagaglio non registrato (o non consegnato)**

E' qualsiasi bagaglio o animale al seguito del passeggero diverso da quello registrato, che non viene, quindi, affidato in custodia ad Alitalia, e di cui è possibile il trasporto gratuito nella cabina dell'aeromobile.

Il suo trasporto in cabina (v.) è, tuttavia, consentito solo qualora le sue misure rientrino nei limiti stabiliti dalla normativa applicabile (v.). In caso contrario tale bagaglio deve essere trattato come bagaglio registrato.

### **Biglietto**

E' il documento emesso da Alitalia, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggeri e Ricevuta Bagaglio", comprendente un estratto delle C.G.T., le altre informazioni necessarie, nonché i tagliandi di volo ed il tagliando per il passeggero.

Il biglietto costituisce la prova scritta della conclusione del contratto di trasporto aereo, così come previsto dalla legge.

Il biglietto riporta il luogo e la data di emissione, il luogo e l'ora di partenza ed il luogo di destinazione del trasporto, la classe ed il prezzo del passaggio, il nome del passeggero ed il nome e l'indirizzo del Vettore, nonché il peso del bagaglio registrato. Esso riporta, inoltre, ogni ulteriore supplemento tariffario, tributo od onere accessorio che il passeggero è tenuto a corrispondere al Vettore.

Alitalia può essere indicata sul biglietto con una sigla o un codice che la identifica, per mezzo di due o tre caratteri o lettere, secondo i criteri IATA (v.).

Il biglietto può consistere:

- in un documento "cartaceo", comprendente i vari tagliandi di volo (v.) ed il tagliando per il passeggero (v.);
- in tutti i diversi documenti che attestano l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, ad esempio, la ricevuta di itinerario (v.), il tagliando elettronico (v.), la documentazione di imbarco, ecc..

Il Vettore che emette un biglietto o accetta un bagaglio registrato per il trasporto sui voli di un altro Vettore, il quale ultimo risulta, quindi, Vettore contrattuale (v.), deve considerarsi esclusivamente un agente di quest'ultimo.

Il Vettore che si qualifica come agente, pertanto, non assume alcuna responsabilità né per l'inadempimento o i danni (v.) causati al passeggero dal Vettore contrattuale né per le eventuali difformità tra i principi risarcitori applicati dal Vettore contrattuale e quelli riportati sul biglietto emesso.

Si dice "congiunto" il biglietto emesso in connessione con un altro biglietto, unitamente al quale documenta un unico contratto di trasporto.

### **Biglietto a tariffa piena**

E' il biglietto valido per un anno, cui non si applicano condizioni speciali o restrizioni specifiche.

### **Biglietto eccedenza bagaglio**

E' il documento emesso da Alitalia, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia (v.) e per il trasporto di animali nella stiva (v.) dell'aeromobile. Il biglietto eccedenza bagaglio non viene emesso autonomamente, ma integra il "Biglietto Passeggeri e Ricevuta Bagaglio".

## **Cabina**

E' la parte dell'aeromobile adibita all'alloggiamento dei passeggeri e dei bagagli non registrati.

## **Consumatore**

E' il passeggero che ha acquistato un biglietto per un trasporto aereo avente uno scopo estraneo all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

## **Danno**

E' qualsiasi pregiudizio o nocumento, economicamente valutabile, occorso alla persona del passeggero o ai beni trasportati dallo stesso in conseguenza:

- di un evento verificatosi nel corso del trasporto aereo (v.);
- dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento della prestazione del Vettore.

Esso deve consistere in un comprovato ed effettivo pregiudizio, patrimonialmente valutabile, dell'incolumità fisica o dei beni del passeggero (v.) o dei suoi aventi causa, che abbia effetto immediato (danno emergente) e/o si sostanzi in un mancato guadagno futuro (lucro cessante), con esclusione dei danni indiretti o consequenziali.

## **DSP**

Vedi alla voce **SDR**

## **Franchigia**

E' la modalità gratuita di trasporto del bagaglio registrato.

Le informazioni sulle specifiche franchigie consentite sono disponibili presso gli uffici Alitalia a contatto con il pubblico, i suoi canali di distribuzione del prodotto, nonché sul sito Internet (v.) del Vettore.

## **I.A.T.A.**

E' l'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo, organismo che riunisce la maggioranza dei vettori commerciali di linea di tutto il mondo. Ulteriori informazioni al suo riguardo possono essere reperite sul sito Internet [www.iata.org](http://www.iata.org).

## **I.C.A.O.**

E' l'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile, istituto specializzato dell'ONU che si occupa di tematiche connesse alla regolamentazione dell'aviazione civile. Ulteriori informazioni al suo riguardo possono essere reperite sul sito Internet [www.icao.int](http://www.icao.int).

## **MCO**

Con tale sigla si indica il c.d. "Miscellaneous Charges Order", che consiste in un buono il quale consente alla persona cui è rilasciato di usufruire di vari servizi forniti dal Vettore.

## **Negato imbarco**

E' il rifiuto da parte da parte di un vettore aereo di trasportare un passeggero su un volo, sebbene il passeggero, in possesso di una prenotazione confermata sul volo in questione, si sia presentato per l'imbarco secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica ) dal Vettore, o da un operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure in assenza di indicazione di un orario di presentazione, al più tardi, 45 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato, salvo quando vi siano ragionevoli cause per negare l'imbarco, quali motivi di salute, sicurezza, o inadeguatezza della documentazione di viaggio.

## **Normativa applicabile (o in vigore)**

Con tale definizione si intende fare, di volta in volta, riferimento, principalmente:

- per quanto riguarda il contenuto delle obbligazioni derivanti dal contratto di trasporto, alla disciplina del rapporto tra Alitalia e passeggero e alla tutela dei consumatori al Codice Civile, il quale è costituito dall'insieme delle norme approvate con Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262 e successive modifiche;
- per quanto riguarda taluni aspetti connessi alla conclusione del contratto di trasporto per via elettronica, al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, di attuazione della Direttiva 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi informatici;
- per quanto riguarda le disposizioni penali e disciplinari applicabili al trasporto aereo, al Codice della Navigazione, il quale è costituito dall'insieme delle norme approvate con Regio Decreto 30 marzo 1942, n. 327 e successive modifiche;
- per quanto riguarda il regime ed i limiti della responsabilità civile del Vettore aereo:
  - a) alla Convenzione di Montreal, per tale intendendosi la Convenzione per la Unificazione di Alcune Norme Relative al Trasporto Aereo Internazionale, aperta alla firma a Montreal il 28 maggio 1999, ed entrata in vigore per la Comunità Europea in data 28 giugno 2004;
  - b) al Regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997 sulla responsabilità del Vettore aereo in caso di incidenti, così come modificato ed integrato dal Regolamento (CE) n. 889/02 del 13 maggio 2002;
- per quanto riguarda gli obblighi del vettore in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, al Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004;
- per quanto riguarda il diritto alla privacy, al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- per quanto riguarda la sicurezza del trasporto aereo ed ogni altro aspetto connesso alle modalità di effettuazione del trasporto stesso inteso quale servizio di interesse economico generale a qualunque:
  - norma di legge;
  - norma regolamentare;
  - disposizione emanata dalla competente pubblica Autorità, nonché da enti ed organismi nazionali o sovranazionali muniti di potestà normativa in materia;
  - disposizione o raccomandazione di Alitalia;

che sia adeguatamente e ragionevolmente conoscibile da parte del passeggero, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le norme J.A.R. (Joint Aviation Requirements) e quelle emanate dal Comitato Interministeriale per la Sicurezza (C.I.S.) o da organismi analoghi.

Alitalia è, altresì, tenuta al rispetto della normativa in materia di viaggi, vacanze e circuiti «tutto compreso» di cui alla Direttiva n. 90/314/CEE, attuata in Italia con il D. Lgs. n. 111/1995, nella misura in cui detta normativa contiene previsioni applicabili al contratto di trasporto aereo.

## **Operazioni di imbarco e di sbarco**

Sono quelle operazioni eseguite dal Vettore, o dai suoi ausiliari e preposti, per l'effettuazione del percorso dall'aerostazione all'aeromobile e viceversa.

Quanto ai passeggeri ed ai bagagli non registrati:

- le operazioni di imbarco hanno inizio al momento dell'uscita dallo specifico varco dell'aerostazione e termine al momento dell'ingresso nell'aeromobile;
- le operazioni di sbarco hanno inizio al momento dell'uscita dall'aeromobile e termine al momento dell'ingresso nell'aerostazione.

Quanto ai bagagli registrati:

- le operazioni di imbarco hanno inizio al momento della loro presa in consegna da parte del Vettore, o dei suoi ausiliari e preposti, e termine al momento del loro caricamento a bordo dell'aeromobile;
- le operazioni di sbarco hanno inizio al momento del loro scarico dall'aeromobile e termine al momento della loro messa a disposizione dei passeggeri, mediante posizionamento sul nastro di riconsegna.

### **Passeggero**

E' qualsiasi persona fisica, non facente parte dell'equipaggio di condotta o di cabina del volo considerato, trasportata o da trasportare su di un aeromobile con il consenso di Alitalia, normalmente a fronte del pagamento di un corrispettivo.

### **Regole tariffarie**

**Vedi alla voce Tariffe**

### **Ricevuta bagaglio**

E' il documento rilasciato al passeggero quale prova della consegna ad Alitalia del bagaglio registrato, a cui corrisponde un'etichetta identificazione bagaglio apposta sul bagaglio medesimo.

Esso riporta l'indicazione del passeggero ed il numero, nonché il peso dei bagagli registrati a suo nome.

### **Ricevuta di itinerario**

Indica quel documento rilasciato al passeggero in caso di emissione di un biglietto elettronico (v.), contenente il suo nominativo e le altre indicazioni utili in relazione al volo.

### **SDR (“Special Drawing Rights”) o Diritti Speciali di Prelievo (DSP)**

E' un'unità di conto creata dal Fondo Monetario Internazionale al fine di disporre di una divisa unica ed omogenea per le transazioni commerciali internazionali, il cui valore è riportato sui principali giornali finanziari e su Internet.

### **Sito Internet del Vettore**

E' il sito Internet Alitalia ([www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)) dove sono reperibili le C.G.T., nonché ulteriori informazioni alle stesse comunque connesse o inerenti.

### **Sosta concordata**

E' un'interruzione del viaggio in uno scalo intermedio (ovvero in un luogo diverso da quelli di partenza e di destinazione), indicato sul biglietto o sugli orari Alitalia come punto di sosta programmata lungo l'itinerario previsto, che sia stata preventivamente concordata dal passeggero con Alitalia.

### **Stiva**

E' la parte dell'aeromobile adibita all'alloggiamento dei bagagli registrati, delle merci e della posta.

### **Tagliando**

E' sia il tagliando di volo (v.), sia il tagliando o ricevuta per il passeggero (v.).

### **Tagliando di volo**

E' quella parte del biglietto recante la scritta "valido per il viaggio" (o, in caso di biglietto elettronico, il tagliando elettronico) (v.) che specifica le località tra le quali il passeggero ha diritto ad essere trasportato.

### **Tagliando elettronico**

Con tale definizione si indica una serie di dati elettronici relativi al volo con il quale viene data esecuzione al Contratto, contenuti nei sistemi informatici di Alitalia, nonché di suoi agenti, preposti e ausiliari, o di altri vettori che eseguano in sua vece e per suo conto il trasporto stesso.

### **Tagliando o ricevuta per il passeggero**

E' quella parte del biglietto che rimane in possesso del passeggero.

### **Tariffa**

Indica le tariffe pubblicate, debitamente autorizzate, qualora necessario, dalle competenti Autorità e conoscibili attraverso i canali di distribuzione del Vettore o sul sito Internet del Vettore.

Le stesse sono riportate nell'apposita casella del biglietto.

Esse concorrono a determinare il prezzo complessivo che il passeggero corrisponde al Vettore per il trasporto concordato, insieme ad eventuali supplementi, nonché alle tasse ed agli altri oneri imposti per legge.

Le tariffe possono comportare specifiche condizioni e/o restrizioni – che vanno sotto la denominazione di "Regole Tariffarie" – per quanto concerne:

- validità e durata del biglietto;
- prenotazioni ed emissione del biglietto;
- modalità di rimborso del biglietto;

tali da integrare o modificare le previsioni delle C.G.T.; le eventuali integrazioni o modifiche vengono comunicate al cliente di volta in volta all'atto delle operazioni connesse all'acquisto del biglietto.

### **TCV**

Con tale sigla si indica il c.d. "Ticket Credit Voucher", che consiste in un buono il quale consente alla persona cui è rilasciato di richiedere l'emissione di biglietti Alitalia per l'importo indicato sul buono stesso.

### **Termini**

Sono i punti di riferimento temporali a decorrere dai quali (termini iniziali), entro i quali (termini in corso) o fino ai quali (termini finali) i diritti, gli obblighi e le previsioni che il Contratto contiene possono essere esercitati, devono essere adempiuti, o, comunque, producono i loro effetti.

I termini possono essere riferiti a date generalmente conosciute oppure a giorno fisso oppure a ore, giorni, mesi o anni.

Quando i termini sono espressi in giorni, la scadenza si verifica al compimento dell'ultimo giorno senza tener conto del giorno iniziale (ad es. ai fini della determinazione del periodo di validità, il giorno nel quale il biglietto è stato emesso o nel quale ha avuto inizio il trasporto, non viene computato).

Se i termini sono espressi in mesi, la scadenza si verifica quando è trascorso l'ultimo dei mesi fissati senza tener conto del numero dei giorni compresi nei singoli mesi. Quando nel mese di scadenza

manca il giorno corrispondente a quello del mese iniziale, i termini scadono nell'ultimo giorno del mese di scadenza. Quando i termini scadono in un giorno festivo, sono prorogati di diritto al primo giorno seguente non festivo.

### **Trasporto aereo**

Con tale termine si indica, ai fini del Contratto, il periodo durante il quale il Vettore eroga la prestazione concordata con il passeggero. Tale periodo è compreso tra l'inizio delle operazioni di imbarco ed il termine delle operazioni di sbarco.

### **Tratta**

Con tale termine si intende indicare ogni singolo segmento nazionale, internazionale od intercontinentale di un volo (v.).

### **Vettore**

E' il soggetto giuridico che effettua il trasporto aereo.

Occorre, tuttavia, distinguere tra il **Vettore contrattuale** ed il **Vettore di fatto**.

Il primo è quello che emette il biglietto, ovvero che è, comunque, parte del contratto di trasporto (concluso con un passeggero o con una persona che agisca per conto del passeggero stesso), in base al quale effettua o si impegna ad effettuare il trasporto del passeggero e/o del suo bagaglio e che risponde dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento della prestazione di tale trasporto.

Il secondo è qualsiasi soggetto, diverso dal Vettore contrattuale, che, in forza di un accordo con il Vettore contrattuale o di un'autorizzazione dello stesso, esegue, in tutto o in parte, di fatto il trasporto previsto, ma che non è un Vettore successivo ai sensi della normativa applicabile.

### **Volo o Viaggio**

E' l'itinerario del trasporto concordato, che può consistere in una o più tratte.

## **ARTICOLO II**

### **APPLICABILITA'**

Fermo restando quanto precisato nella parte delle informazioni generali dedicata alle altre tipologie di trasporto aereo cui il contratto è applicabile, le presenti C.G.T. si applicano a tutti quei voli – o segmenti di voli – effettuati da Alitalia, per collegamenti con destinazioni sia nell'ambito dell'Unione Europea sia al di fuori di essa, in relazione ai quali il nome del Vettore o il codice identificativo del Vettore stesso compaia nella casella del biglietto emesso per tali voli o segmenti di voli.

Se il trasporto viene effettuato in esecuzione di un contratto di trasporto “charter”, le C.G.T. si applicano soltanto qualora espressamente richiamate, sia nel contratto che nel biglietto.

In relazione ad alcuni voli, il Vettore può aver stipulato degli accordi con altre compagnie aeree, detti di “code sharing”. Ciò significa che anche se il passeggero abbia effettuato una prenotazione su di un volo del Vettore e disponga di un biglietto sul quale sia indicato che il Vettore stesso – riportato col suo nome o con la sua sigla IATA – è il soggetto che si impegna ad effettuare il trasporto, è, tuttavia, possibile che un'altra compagnia svolga effettivamente tale servizio. Nel caso in cui si verifichi la predetta evenienza, il Vettore che assume il ruolo di Vettore marketing comunica al passeggero l'identità del Vettore operativo al momento della prenotazione.

In caso di eventuale conflitto fra le C.G.T. e le Regole Tariffarie del Vettore o la normativa applicabile, queste ultime prevalgono sulle C.G.T..

L'invalidità di una clausola delle C.G.T., ai sensi della normativa applicabile, non si estende alle altre.

Le C.G.T. sono soggette a variazioni e modifiche al fine di renderle coerenti con la normativa applicabile. Il testo delle stesse, presente sul sito Internet del Vettore, è quello che fa fede ai fini dell'individuazione del contenuto del Contratto.

Fatto salvo quanto previsto nelle C.G.T., nel caso di conflitto fra le stesse e qualsiasi procedura del Vettore avente un particolare oggetto, le C.G.T. prevalgono su tale procedura.

## **ARTICOLO III**

### **BIGLIETTI**

3.1. Il Vettore fornisce la prestazione del trasporto o ne effettua il rimborso del corrispettivo solo nei confronti del Passeggero il cui nominativo sia riportato sul biglietto e che ne risulti in legittimo possesso. Il Vettore, anche per motivi di sicurezza, ha facoltà di verificare che vi sia corrispondenza tra il nominativo del passeggero riportato sul biglietto e la persona che lo presenta.

Il biglietto è e rimane in ogni circostanza di proprietà del Vettore che lo ha emesso.

Se il biglietto viene presentato da una persona diversa dal passeggero avente diritto al trasporto o al rimborso, il Vettore, fatto salvo il suo diritto di ritirare il biglietto stesso, non eseguirà il trasporto né effettuerà il rimborso a favore della persona che presenta il biglietto.

3.2. Il biglietto, qualora non elettronico, riporta solo un estratto delle C.G.T., che sono disponibili nel loro testo integrale sul sito Internet del Vettore.

Il biglietto costituisce la prova documentale dell'avvenuta conclusione del contratto di trasporto tra il Vettore ed il passeggero indicato nel biglietto stesso.

Il biglietto non costituisce un titolo di credito e non è trasferibile né per atto tra vivi né per causa di morte. Tuttavia, sono fatte salve, in quanto applicabili, le disposizioni in materia di viaggi, vacanze o circuiti «tutto compreso» disciplinati dalla Direttiva n. 90/314/CEE attuata in Italia con il D. Lgs. n. 111/1995.

3.3. Fatto salvo il caso di un biglietto elettronico, il passeggero non ha diritto al trasporto se non presenta un biglietto valido, contenente il tagliando di volo per quel volo, tutti gli altri tagliandi di volo non utilizzati, nonché il tagliando per il passeggero. Inoltre, il passeggero non ha diritto al trasporto se il biglietto presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato da persone diverse da agenti autorizzati dal Vettore. Nel caso di biglietto elettronico, il passeggero non ha diritto al trasporto se non fornisce i dati che attestino che un tale biglietto sia stato validamente registrato a suo nome.

Il passeggero è tenuto a custodire il biglietto con la dovuta diligenza e ad adottare appropriate misure per evitarne lo smarrimento, la perdita totale o parziale ed il furto, anche in considerazione del suo valore economico.

In caso di smarrimento, furto, perdita o mutilazione totali o parziali del biglietto, sono previsti il rimborso o la sostituzione del biglietto stesso alle condizioni dettate dall'art. XI.

3.4. Alcuni biglietti sono venduti a tariffe scontate o speciali che potrebbero essere parzialmente o totalmente non rimborsabili.

Il Vettore si impegna ad informare adeguatamente il passeggero circa la rimborsabilità delle tariffe da quest'ultimo scelte, nonché circa l'ulteriore contenuto delle regole tariffarie applicabili.

E' comunque onere del passeggero usare la dovuta diligenza nella scelta della tariffa più adatta alle proprie esigenze.

3.5. Qualora il passeggero possieda un biglietto parzialmente o totalmente non rimborsabile, del tutto inutilizzato, e sia impossibilitato ad iniziare il viaggio per una causa di forza maggiore, il Vettore concederà – a condizione che il passeggero comunichi tempestivamente detta evenienza e dietro prova della sussistenza di una tale causa – al passeggero un TCV di valore pari

all'ammontare della tariffa non rimborsabile da utilizzare per l'acquisto di uno o più biglietti del Vettore stesso, al netto di una ragionevole somma quale corrispettivo del costo del servizio di emissione.

3.6. Fatto salvo quanto altrimenti previsto nel biglietto, nelle presenti Condizioni e nelle regole tariffarie applicabili, che possono determinare una diversa durata della validità di un biglietto (nel qual caso tale diversa durata sarà evidenziata sul biglietto stesso), un biglietto è valido per:

(a) un anno dalla data di emissione; o

(b) subordinatamente all'effettuazione della prima tratta entro un anno dalla data di emissione, un anno dalla data della prima tratta indicata sul biglietto.

3.7. Se il passeggero non può intraprendere il viaggio entro il periodo di validità del biglietto, perché al momento della richiesta di prenotazione il Vettore non è in grado di confermare la prenotazione stessa, la validità del predetto biglietto verrà estesa, o verrà garantito al passeggero un rimborso ai sensi dell'art. XI delle C.G.T..

3.8. Qualora un passeggero non possa iniziare un viaggio o, dopo averlo iniziato, sia impossibilitato a completarlo entro il periodo di validità del biglietto a causa di malattia, Alitalia prorogherà la validità del biglietto stesso sino al giorno in cui il passeggero, in base ad idonea certificazione medica – che deve essere prodotta al Vettore - sarà in grado di viaggiare o sino al primo volo, successivo a tale data, in partenza dalla località da cui il viaggio doveva essere iniziato o venga ripreso e sul quale vi sia posto disponibile nella classe di servizio per cui la tariffa è stata pagata.

La validità del biglietto verrà prorogata per non più di tre mesi dalla data riportata sul certificato medico, qualora il biglietto stesso, sia esso cartaceo o elettronico, preveda uno o più scali intermedi.

Nei predetti casi il Vettore prorogherà anche il periodo di validità dei biglietti appartenenti ai componenti lo stesso nucleo familiare o ai conviventi del passeggero infermo che eventualmente lo accompagnino o ad altri accompagnatori agli stessi assimilabili.

3.9. Nel caso di morte del passeggero nel corso del viaggio, il biglietto della persona che eventualmente lo accompagna potrà essere modificato eliminando la condizione di soggiorno minimo o estendendone la validità.

Nel caso di morte, nel luogo di sosta concordata o di destinazione del viaggio, di parenti di primo grado, coniuge e convivente del passeggero che ha già iniziato il viaggio, la validità tanto del biglietto del passeggero quanto di quello dei parenti di primo grado, coniuge e convivente che eventualmente lo accompagnino potrà essere allo stesso modo modificata.

Ogni modifica sarà effettuata previa presentazione di un idoneo certificato di morte e, comunque, l'estensione di validità del biglietto non potrà superare i 45 giorni dalla data del decesso.

3.10. Il biglietto acquistato dal passeggero è valido soltanto per la tratta o le tratte indicate sul biglietto, dal punto di partenza al punto di destinazione, ivi inclusa qualsiasi sosta volontaria. La tariffa corrisposta dal passeggero si riferisce al trasporto così come indicato sul biglietto. La tariffa e la relativa regola, come definite all'art. I, costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto.

Il passeggero non avrà diritto al trasporto qualora i tagliandi di volo non siano utilizzati secondo l'ordine previsto dal biglietto, oppure il passeggero inizi il suo viaggio da uno degli scali intermedi o da una delle soste concordate, tranne nel caso in cui il passeggero stesso comunichi preventivamente tale sua intenzione ad Alitalia e ne ottenga il consenso.

Non è consentito l'utilizzo di tagliandi di volo di biglietti distinti in modo tale da realizzare un'elusione delle regole tariffarie del Vettore.

3.11. Il passeggero è tenuto ad avvisare il Vettore con congruo anticipo qualora desideri modificare l'itinerario od un altro elemento del Contratto. Qualora tale modifica sia possibile e comporti una maggiorazione tariffaria, tale maggiorazione verrà opportunamente rappresentata al passeggero per permettergli di scegliere se accettarla o no. Qualora il passeggero debba modificare un elemento del trasporto concordato per cause di forza maggiore, è tenuto a contattare il Vettore con congruo anticipo sulla data di partenza prevista. Il Vettore farà del suo meglio per trasportare il passeggero alla prima sosta volontaria o alla destinazione finale senza modificare la tariffa corrispostagli.

3.11.1 Qualora il passeggero intenda modificare il trasporto originariamente previsto senza il consenso del Vettore, allo stesso verrà addebitata la tariffa relativa al trasporto modificato. Il passeggero dovrà corrispondere l'eventuale differenza tra la tariffa pagata e la tariffa applicabile al trasporto modificato, qualora quest'ultima sia maggiore. Il Vettore rimborserà al passeggero la differenza se, invece, la nuova tariffa applicabile sia inferiore. Nel caso in cui il passeggero non corrisponda l'eventuale maggior differenza, i tagliandi di volo non utilizzati non saranno onorati.

3.12. Alcuni cambiamenti (come la scelta di un nuovo punto di partenza nel caso del mancato utilizzo del primo tagliando di volo, o l'inversione della direzione del viaggio iniziato) possono comportare un aumento tariffario. Molte tariffe sono valide solo alle date e per i voli indicati sul biglietto e non possono essere cambiate del tutto, o possono esserlo soltanto dietro pagamento di una maggiorazione di prezzo.

3.13. Ciascun tagliando di volo contenuto nel biglietto sarà accettato e ritirato dal Vettore per il trasporto nella classe di servizio alla data ed in relazione al volo per il quale il posto è stato prenotato. Qualora un biglietto sia stato emesso originariamente senza che una prenotazione sia stata specificata, il posto ad esso afferente può essere prenotato in un momento successivo, purché la regola tariffaria applicabile al biglietto scelto dal passeggero lo consenta e vi sia disponibilità di spazio sul volo di interesse del passeggero.

Qualora il passeggero non utilizzi il posto prenotato ed ometta di darne avviso con congruo anticipo al Vettore, il Vettore potrà annullare o richiedere ad altro Vettore l'annullamento delle prenotazioni per i voli di prosecuzione o di ritorno.

3.14. Fatto salvo quanto previsto dalle norme di legge applicabili in materia di indicazioni obbligatorie negli atti e nella corrispondenza sociali, la denominazione del Vettore potrà figurare nel biglietto in forma abbreviata, e, segnatamente, essere ridotta al codice identificativo del Vettore. Sarà considerato indirizzo del Vettore, ai fini del trasporto, ove non altrimenti specificato, l'aeroporto di partenza indicato a fianco della prima abbreviazione del nome del Vettore esposto nella casella denominata "CARRIER" nel biglietto, o, nel caso di biglietto elettronico, indicato per il primo segmento di volo del Vettore nella Ricevuta di Itinerario.

Negli atti e nella corrispondenza di Alitalia sono comunque indicati la sede della società, l'ufficio del registro delle imprese presso il quale la società è iscritta, il numero di iscrizione e l'ammontare del capitale sociale.

## ARTICOLO IV

### TARIFFE E SPESE ACCESSORIE

Le tariffe si applicano soltanto in relazione al trasporto dall'aeroporto di partenza a quello di destinazione finale, a meno che non sia altrimenti espressamente stabilito. Le tariffe non includono i servizi di trasporto terrestre fra gli aeroporti e fra gli aeroporti ed i *terminal* urbani. La tariffa corrisposta dal passeggero sarà determinata in base alle regole tariffarie del Vettore in vigore alla data del pagamento del prezzo del biglietto relativo al viaggio, da effettuarsi alle date e secondo l'itinerario in esso specificamente indicati. Qualora il passeggero cambi l'itinerario o le date del viaggio, potrà essere ad esso richiesto un supplemento tariffario.

Le regole tariffarie di volta in volta applicabili sono rese conoscibili attraverso i canali di distribuzione dei prodotti del Vettore, i suoi uffici aperti al pubblico, nonché il sito Internet del Vettore.

Se sono previsti più itinerari alla stessa tariffa, il passeggero ha diritto, prima dell'emissione del biglietto, di concordare con il Vettore l'itinerario preferito, che diverrà quello definitivo.

Sono a carico del passeggero le tasse e gli altri oneri aggiuntivi applicabili al trasporto, non inclusi nelle tariffe, imposti per legge o richiesti dalle Autorità governative o da altre Autorità competenti. Tali tasse ed oneri saranno comunicati al passeggero al momento dell'acquisto del biglietto. Tasse ed oneri imposti sui servizi aerei sono oggetto di costanti modifiche e, pertanto, in caso di aumento di qualsiasi tassa od onere indicati sul biglietto, così come qualora una nuova tassa od un nuovo onere siano istituiti dopo l'emissione del biglietto, il passeggero è tenuto al pagamento del maggior importo derivante da tale aumento o istituzione fino alla data di inizio del viaggio. Qualora tasse ed oneri debitamente corrisposti dal passeggero al Vettore al momento dell'emissione del biglietto, o, anche successivamente, fino alla data di inizio del viaggio, vengano ridotti od aboliti entro la predetta data di inizio del viaggio, il passeggero ha diritto di chiedere il rimborso dell'ammontare corrisposto.

Il Vettore non risponde di eventuali supplementi per prestazioni di servizio connesse all'emissione di biglietti che dovessero essere richieste da suoi ausiliari o preposti quali gli agenti di viaggio.

Tariffe, tasse ed altri oneri aggiuntivi sono pagabili nella valuta del Paese in cui il biglietto è stato emesso, a meno che il Vettore od i suoi agenti, rappresentanti e preposti richiedano, prima o al momento del pagamento del prezzo del biglietto, che, per una giusta causa od un legittimo motivo, il pagamento avvenga in un'altra valuta (ad esempio, a causa della non convertibilità della valuta locale).

## **ARTICOLO V**

### **PRENOTAZIONI**

5.1. Il Vettore od i suoi agenti autorizzati registreranno la prenotazione effettuata dal passeggero, dandone conferma scritta su richiesta del passeggero stesso.

Sarà considerata valida solo la prenotazione che risulti confermata nel sistema utilizzato dal Vettore per la registrazione delle prenotazioni sui propri voli. Il Vettore non risponde dei danni cagionati dalla mancata o erronea effettuazione di tale registrazione, qualora ciò non sia ascrivibile a dolo o colpa del Vettore stesso.

Alcune regole tariffarie possono prevedere condizioni che limitino o escludano il diritto del passeggero a cancellare o modificare le prenotazioni sui voli del Vettore.

5.2. Qualora il passeggero non corrisponda il prezzo del biglietto prima della scadenza del termine per l'emissione dello stesso, così come specificato dal Vettore o dai suoi agenti autorizzati al momento della prenotazione, il Vettore potrà cancellare la prenotazione confermata.

5.3. Il Vettore offre la possibilità al passeggero di ottenere, al momento della prenotazione, l'assegnazione di un determinato posto a bordo dei suoi aeromobili. Il Vettore farà il possibile per confermare l'anticipata assegnazione dei posti a bordo; tuttavia, in caso di sostituzione o modifica dell'aeromobile di cui è previsto l'impiego per un determinato volo, non garantisce alcuna assegnazione di posto particolare ancorché in presenza di prenotazione confermata.

Il Vettore, inoltre, qualora necessario per motivi di sicurezza, si riserva il diritto di modificare l'assegnazione o riassegnare posti a bordo dei suoi aeromobili in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco.

5.4. Qualora, per fatto imputabile al passeggero, la prenotazione confermata non venga annullata dallo stesso entro il termine indicato dal Vettore o decada per il mancato rispetto delle norme di cui al successivo art. VI, il Vettore potrà esigere dal passeggero il pagamento di una penalità per le spese al riguardo sostenute, purché la tariffa corrisposta consenta al passeggero stesso di effettuare una prenotazione su un altro volo.

5.5. Le prenotazioni dei voli in prosecuzione o di ritorno possono essere soggette a riconferma entro specifici limiti di tempo indicati dal Vettore. Il passeggero ha diritto di essere informato dal Vettore o dai suoi agenti circa i casi in cui sia necessario che il passeggero stesso provveda a riconfermare le prenotazioni per la prosecuzione del volo o per i voli di ritorno e circa le modalità di riconferma.

Qualora un passeggero non usufruisca della prenotazione su di un volo senza prima avvisare il Vettore, quest'ultimo potrà cancellare le prenotazioni per i voli in prosecuzione o di ritorno. Qualora, invece, il passeggero avvisi tempestivamente il Vettore, questi non cancellerà le predette prenotazioni per i voli in prosecuzione o di ritorno.

Parimenti, qualora la riconferma sia richiesta dal Vettore ed il passeggero ometta di effettuarla, il Vettore potrà cancellare la prenotazione per i voli in prosecuzione o di ritorno. Tuttavia, qualora il passeggero comunichi tempestivamente al Vettore che ha ancora interesse ad effettuare il viaggio in prosecuzione o di ritorno, e subordinatamente alla disponibilità di spazio a bordo, il Vettore ripristinerà la prenotazione ed effettuerà il trasporto del passeggero stesso. In caso di non disponibilità di spazio a bordo alla data di interesse del passeggero, il Vettore farà il possibile per trasportare il passeggero fino alla prossima destinazione o a quella finale, a seconda dei casi, sul primo volo successivo in relazione al quale vi sia disponibilità di posti.

5.6. Mediante le operazioni di prenotazione e di accettazione dei passeggeri, Alitalia, in quanto Vettore, acquisisce i dati personali relativi al passeggero necessari per dare esecuzione agli obblighi contrattuali assunti verso lo stesso.

L'esecuzione di questi obblighi comporta, necessariamente, che a tali dati abbiano accesso gli addetti alle funzioni operative e commerciali di Alitalia, nonché anche società terze fornitrici di servizi, i primi in qualità di "Incaricati", le seconde in qualità di "Responsabili" dei trattamenti dei dati medesimi.

Alitalia, quale "Titolare" dei relativi trattamenti, gestiti in modo prevalentemente automatizzato, informa che i dati di cui trattasi saranno utilizzati esclusivamente per le finalità sopra evidenziate.

A tale scopo, il passeggero autorizza Alitalia a conservare e usare tali dati, nonché a trasmetterli ai propri uffici competenti, ai propri agenti autorizzati, ad Autorità governative, altri vettori e fornitori dei servizi di cui sopra.

Maggiori informazioni circa l'identità dei Responsabili e le modalità del trattamento dei dati personali nonché circa i diritti del passeggero rispetto al trattamento dei propri dati personali sono reperibili presso gli agenti autorizzati Alitalia, gli altri canali di distribuzione del prodotto e sul sito Internet del Vettore.

## ARTICOLO VI

### ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI

6.1. Il tempo limite per l'effettuazione dell'accettazione passeggeri varia in ogni aeroporto; il passeggero, pertanto, è tenuto ad informarsi debitamente dei diversi tempi limite ed a rispettarli, tenuto conto che il presentarsi con congruo anticipo per effettuare l'accettazione (*check-in*) consente al Vettore ed al passeggero stesso di espletare al meglio le relative formalità.

Il Vettore o i suoi agenti autorizzati forniscono al passeggero l'indicazione del tempo limite per l'effettuazione del *check-in* del primo volo indicato sul biglietto. Per qualsiasi volo successivo al primo il passeggero è tenuto ad informarsi del tempo limite per l'effettuazione dell'accettazione passeggeri.

6.2. Le indicazioni dei tempi limite per l'accettazione passeggeri costituiscono parte integrante del Contratto e sono conoscibili tramite l'orario ufficiale del Vettore o tramite i canali di distribuzione dei prodotti del Vettore medesimo, nonché sul sito Internet del Vettore o contattando il Vettore medesimo o un suo agente autorizzato. In assenza di indicazione di un orario di presentazione il passeggero è tenuto a presentarsi, al più tardi, 45 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

6.3. Il Vettore si riserva il diritto di cancellare la prenotazione confermata del passeggero che non rispetti il tempo limite per l'effettuazione dell'accettazione passeggeri. Tale diritto sussiste sia per il primo volo indicato sul biglietto sia per i voli successivi.

6.4. Il passeggero è tenuto a presentarsi al punto d'imbarco non più tardi dell'orario indicato dal Vettore al momento dell'accettazione passeggeri.

6.5. Il Vettore può cancellare la prenotazione del passeggero che non si presenti al punto di imbarco entro il termine prestabilito.

6.6. Il Vettore non è responsabile per alcun costo o spesa sostenuta dal passeggero che non abbia rispettato le previsioni contenute in questo articolo.

## **ARTICOLO VII**

### **RIFIUTO E LIMITAZIONI DEL TRASPORTO**

Il Vettore può rifiutare di trasportare qualsiasi passeggero od il suo bagaglio per motivi di sicurezza, ovvero qualora:

- a) ritenga che ciò sia necessario per il rispetto di leggi, regolamenti o norme di qualsiasi Stato di partenza, di destinazione o da sorvolare; ovvero il trasporto del suo bagaglio possa costituire una minaccia per la sicurezza o per la salute degli altri passeggeri o possa materialmente rendere non adeguatamente confortevole il viaggio degli altri passeggeri o dell'equipaggio;
  - b) il comportamento, età, stato fisico o mentale del passeggero siano tali da:
    - richiedere un'assistenza speciale da parte del Vettore e le modalità di tale trasporto non siano state previamente concordate con il Vettore stesso; ovvero
    - causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri passeggeri; ovvero
    - provocare rischi o pericoli a sé stesso o ad altre persone o cose; ovvero
  - c) ciò sia giustificato per la mancata osservanza da parte del passeggero delle istruzioni legittimamente fornite dal Vettore; ovvero il passeggero si sia reso responsabile di una condotta illecita o indisciplinata su un volo precedente e vi sia il rischio che tale condotta possa ripetersi;
  - d) il passeggero si sia rifiutato di sottoporsi ai controlli di sicurezza; e
  - e) non siano state pagate le tariffe applicabili, le tasse dovute ed ogni altra spesa accessoria, ovvero il passeggero non sia in possesso di documenti di viaggio in corso di validità;
  - f) il passeggero non risulti in possesso di valida documentazione di viaggio necessaria per l'ingresso in un Paese di transito del volo o per l'ingresso nel Paese di destinazione finale del volo stesso.
  - g) il passeggero abbia distrutto i documenti di viaggio durante il volo o si sia rifiutato di esibirli al personale di bordo;
  - h) il biglietto presentato dal passeggero:
    - (i) sia stato ottenuto illegalmente ovvero sia stato acquistato da un soggetto diverso dal Vettore o suo agente autorizzato; ovvero
    - (ii) sia stato segnalato come smarrito o rubato; ovvero
    - (iii) sia stato contraffatto; ovvero
    - (iv) sia stato alterato o reso incompleto da soggetto diverso dal Vettore o suo agente autorizzato anche in un solo tagliando di volo;
    - (v) sia intestato ad un nominativo – indicato nella casella “NAME OF PASSENGER” - non corrispondente all'identità della persona che esibisce il biglietto
- fermo restando che, nei suddetti casi, il Vettore si riserva il diritto di ritirare il biglietto stesso;
- i) il passeggero non abbia rispettato i requisiti di cui all'art. III concernenti l'ordine progressivo dei tagliandi di volo ed il loro uso, o presenti un biglietto che sia stato rilasciato o che sia stato alterato in qualsiasi modo da un soggetto diverso dal Vettore o da un suo agente autorizzato;
  - j) il passeggero non abbia rispettato le istruzioni del Vettore per quanto concerne la sicurezza del

volo.

L'accettazione per il trasporto da parte del Vettore di minori non accompagnati, di disabili, di donne in stato di gravidanza, di persone affette da malattie o di altre persone aventi necessità di assistenza speciale è effettuata previo accordo con il Vettore, che deve essere debitamente informato da parte del passeggero all'atto della prenotazione di eventuali esigenze particolari. I passeggeri disabili che abbiano debitamente informato il Vettore delle speciali esigenze di cui eventualmente necessitino saranno trasportati nel rispetto di tali esigenze speciali, tranne che ciò sia impossibile per obiettive cause di forza maggiore.

## ARTICOLO VIII

### BAGAGLIO

Il passeggero ha diritto al trasporto di bagaglio in franchigia nei limiti ed alle condizioni di volta in volta stabilite dal Vettore che sono disponibili a richiesta presso gli agenti autorizzati Alitalia, gli altri canali di distribuzione del suo prodotto e sul sito Internet del Vettore.

Ai sensi del Decreto del Ministero dei Trasporti n. 1/36 del 28 gennaio 1987 e della Circolare ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) APT-09 dell'8 maggio 2001, oltre al bagaglio registrato rientrante nella franchigia prevista, ai fini della sicurezza aeroportuale e della sicurezza del volo è consentito a ciascun passeggero il trasporto gratuito in cabina – compatibilmente con la capienza degli appositi alloggiamenti disponibili – di un solo bagaglio a mano, identificato con un'etichetta (recante nome e cognome del passeggero) da apporsi a cura del passeggero medesimo, a condizione che la somma delle dimensioni (base, altezza e profondità) non superi complessivamente i 115 centimetri.

In aggiunta al suddetto bagaglio a mano, al passeggero è permesso di portare in cabina – sempre compatibilmente con lo spazio disponibile – i sotto elencati articoli:

- una borsetta o borsa porta-documenti o un personal computer portatile;
- un apparecchio fotografico, una videocamera o un lettore di CD;
- un soprabito o un impermeabile;
- un ombrello o bastone da passeggio;
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
- una culla portatile e cibo per neonati necessario per il viaggio;
- articoli da lettura per il viaggio;
- articoli acquistati ai “Duty Free” e negli esercizi commerciali siti all'interno dell'aeroporto (in quantità e peso limitati), comunque facilmente collocabili negli appositi alloggiamenti disponibili in cabina.

All'atto della consegna ad Alitalia del bagaglio da registrare, quest'ultima ne assume la custodia ed emette una etichetta di identificazione per ogni pezzo di bagaglio registrato.

Il bagaglio registrato, in franchigia o in eccesso, è trasportato sullo stesso aeromobile del passeggero, a meno che ciò sia impossibile per comprovati motivi di sicurezza od operativi.

In tali ipotesi Alitalia si impegna a trasportare tale bagaglio sul primo volo utile successivo ed a consegnarlo direttamente al passeggero.

Qualora il peso del bagaglio registrato superi la franchigia, il passeggero sarà tenuto a corrispondere un'apposita tariffa supplementare. L'ammontare di tale tariffa supplementare è disponibile a richiesta presso gli agenti autorizzati Alitalia, gli altri canali di distribuzione del prodotto e sul suo sito Internet del Vettore.

Alitalia, a richiesta del passeggero, offre la possibilità di dichiarare un valore del bagaglio registrato superiore al limite di responsabilità applicabile.

In tale caso, il passeggero dovrà corrispondere una tariffa addizionale.

Alitalia potrà rifiutarsi di accettare la dichiarazione di valore del bagaglio registrato, nel caso in cui parte del trasporto venga eseguito da altro Vettore che non offra analoga facoltà.

Il bagaglio o gli oggetti che il passeggero può recare con sé a bordo devono poter essere collocati sotto il sedile davanti a quello del passeggero stesso ovvero negli appositi alloggiamenti siti nella cabina passeggeri.

Alitalia si riserva il diritto di non ammettere in cabina il bagaglio o gli oggetti che:

- risultino di peso, forma e/o di dimensioni tali da non poter essere collocati nel modo suddetto;
- siano da considerare contrari alle esigenze di sicurezza del trasporto in cabina.

Il bagaglio e gli oggetti non ammessi in cabina saranno trasportati come bagaglio registrato, previo rilascio al passeggero di idonea ricevuta bagaglio e dopo che sia stato allo stesso consentito di estrarre da detto bagaglio gli oggetti che non possono essere contenuti nel bagaglio registrato.

Il bagaglio e gli oggetti inadatti per il trasporto in stiva (quali, ad esempio, strumenti musicali delicati ed oggetti simili) potranno essere accettati per il trasporto soltanto in cabina passeggeri, ove vi sia spazio disponibile e secondo le particolari modalità indicate dal Vettore per assicurare la sicurezza dei passeggeri e dell'equipaggio.

Il trasporto degli oggetti in questione potrà essere assoggettato a tariffe speciali.

Alitalia si impegna a far sì che il bagaglio registrato venga messo a disposizione del passeggero, per il ritiro, non appena possibile, presso il luogo di destinazione o di sosta concordata.

Nell'ipotesi di mancato ritiro del bagaglio, troveranno applicazione le disposizioni di legge applicabili in materia di impedimenti alla riconsegna delle cose trasportate.

## **ARTICOLO IX**

### **OBBLIGHI IN RELAZIONE AL CONTENUTO DEL BAGAGLIO**

9.1. Non possono essere inseriti nel bagaglio:

- oggetti che non costituiscono bagaglio come definito dall'art. I delle C.G.T.;
- oggetti che possano costituire pericolo per l'aeromobile o per le persone o cose che si trovano a bordo dello stesso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - congegni elettronici in funzione;
  - porta-documenti forniti di congegno d'allarme;
  - gas compressi (refrigeranti, infiammabili, non infiammabili e velenosi) come butano, ossigeno, azoto liquido, gas da campeggio, nonché bombole per autorespiratori;
  - agenti corrosivi, come acidi, alcali, mercurio e batterie ad elementi liquidi;
  - esplosivi, armi e munizioni che non siano da caccia o sportive, capsule a nastro, fuochi d'artificio e razzi, così come tutti i giocattoli somiglianti ad armi;
  - liquidi e solidi infiammabili, come accendini e combustibili per gli stessi, fiammiferi, vernici, solventi;
  - altri oggetti pericolosi, come materiali magnetici, nocivi, tossici, di odore sgradevole o irritanti, ossidanti, come polvere candeggiante e perossidi;
  - veleni e sostanze infettive, insetticidi, erbicidi e materiali con agenti patogeni;
  - sostanze radioattive;
  - dispositivi di allarme ed eventuali batterie al litio installate per la relativa alimentazione; ghiaccio secco;
  - torce subacquee con batterie inserite;
- oggetti il cui trasporto sia proibito dalle disposizioni normative vigenti negli Stati di partenza e di destinazione del trasporto o che vengano sorvolati durante lo stesso;
- oggetti che a giudizio di Alitalia non siano adatti ad essere trasportati a causa del loro peso, forma, dimensione, caratteristiche o imballaggio;
- animali vivi o morti, salvo quanto previsto al punto 9 del presente articolo per gli animali domestici.

9.2. Non possono, in generale, essere inseriti nel bagaglio registrato oggetti quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: oggetti di valore, fragili o deperibili, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, computer e loro accessori, congegni o apparecchi elettronici per uso personale, macchine ed equipaggiamenti fotografici, titoli negoziabili, titoli di credito, titoli di stato, azionari e obbligazionari od altri valori, documenti di lavoro, di affari o commerciali, passaporti ed altri documenti di identificazione personale, campionari, cimeli, antichità, prodotti di artigianato o di antiquariato, di valore, opere d'arte, edizioni librarie rare, pubblicazioni o manoscritti di valore.

Non possono essere trasportate come bagaglio armi da fuoco e munizioni per scopi diversi da quelli di caccia e sport. Le stesse possono essere trasportate solo in conformità alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia di sicurezza aeronautica.

Non possono essere trasportati come bagaglio liquidi biologici, quali, a titolo esemplificativo e non

esaustivo: sangue, urina, liquido seminale, ecc..

9.3. In conformità alla normativa internazionale, la Circolare del Ministero dei Trasporti n. 40/0151 del 18 marzo 1996, integrata dalla Circolare ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) n. 99-2632/DG del 22 luglio 1999, proibisce l'uso, a bordo degli aeromobili, di tutti i dispositivi elettronici portatili, fatta eccezione per:

- dispositivi di ausilio all'udito;
- pace-makers;
- rasoi elettrici;
- riproduttori portatili di suoni (i) non a lettura laser o (ii) digitali;
- computer portatili non collegati né con stampanti né con lettori CD, limitatamente alla sola fase di crociera e previa specifica approvazione del Comandante.

9.4. Qualora gli oggetti non accettabili come bagaglio di cui sopra vengano, pur tuttavia, inclusi nel bagaglio, il passeggero, in caso di loro perdita o danneggiamento, non avrà diritto ad alcun risarcimento, fermo restando quanto previsto dalle C.G.T. in materia di danni causati dal contenuto del bagaglio.

9.5. Il passeggero avrà diritto al trasporto di:

- armi da fuoco e relative munizioni da caccia e da sport come bagaglio registrato, a condizione che le stesse siano scariche, con la sicura inserita ed adeguatamente imballate in conformità con le procedure ICAO e IATA applicabili in materia.
- oggetti e prodotti necessari al passeggero in relazione al suo stato di salute;
- medicine e cosmetici in quantità limitate allo stretto fabbisogno personale.

Oggetti quali armi da fuoco antiche, spade, coltelli, e similari potranno essere accettate solo come bagaglio registrato a discrezione del Vettore, e non ne sarà consentito in nessun caso il trasporto nella cabina dell'aeromobile.

Quanto sopra in conformità, comunque, alle disposizioni normative vigenti in tema di sicurezza negli Stati di partenza e di destinazione del trasporto o che vengano sorvolati durante lo stesso e con le modalità da tali disposizioni stabilite, che risultino compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa.

9.6. Fermo restando quanto previsto in ordine agli oggetti accettabili a determinate condizioni, il Vettore ha facoltà di rifiutare l'accettazione per il trasporto degli oggetti non accettabili come bagaglio o di rifiutarne l'ulteriore trasporto qualora ed in qualsiasi momento venga a conoscenza della loro presenza a bordo dell'aeromobile.

Il Vettore ha facoltà di rifiutare il trasporto come bagaglio di ogni oggetto che risulti inadatto per il trasporto sull'aeromobile a causa delle sue dimensioni, della sua forma, del suo peso, del suo contenuto, delle sue particolari caratteristiche, della sua fragilità, della sua deperibilità o per motivi di sicurezza o operativi, o perché suscettibile di arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri.

Il Vettore ha facoltà di rifiutare l'accettazione di bagagli per il trasporto qualora, secondo il suo ragionevole apprezzamento, non sia adeguatamente contenuto in valige o in altri contenitori idonei a consentirne un trasporto sicuro.

9.7. Per ragioni connesse alla sicurezza dell'aeromobile e dei passeggeri, il Vettore può richiedere che il passeggero consenta di sottoporsi a controlli e ispezioni della sua persona anche a mezzo di apposite apparecchiature ed a controlli ed ispezioni del suo bagaglio anche a mezzo di apposite apparecchiature elettroniche o radiogene. In caso di assenza del passeggero, i suoi beni possono essere ispezionati allo scopo di accertare se il passeggero stesso sia in possesso di (o se il suo

bagaglio contenga) alcuno degli oggetti di cui non è consentito il trasporto ai sensi delle C.G.T., o armi da fuoco, munizioni o altre armi, che non siano stati debitamente dichiarati al Vettore ai sensi delle C.G.T..

Nel caso che il passeggero non acconsenta ad accogliere le predette richieste, il Vettore si riserva la facoltà di rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio.

Nel caso che una ispezione od una ricerca condotta con apparecchiature elettroniche o radiogene causi danni al passeggero o ai suoi bagagli, il Vettore non sarà tenuto ad alcun risarcimento tranne che i predetti danni siano attribuibili a sua colpa.

9.8. L'esercizio da parte del passeggero dei diritti previsti dal Contratto relativamente al trasporto ed alla riconsegna del bagaglio registrato è subordinato al possesso ed all'esibizione della ricevuta bagaglio, consegnatagli al momento dell'accettazione e riportante il nome del passeggero nei cui confronti il Vettore assume l'obbligo del trasporto, nonché il numero del biglietto del passeggero medesimo ed il numero dei bagagli registrati che esso reca con sé.

Nel caso in cui la persona che pretende la riconsegna del bagaglio registrato non sia in grado di produrre la ricevuta bagaglio o di identificare il bagaglio stesso, Alitalia riconsegnerà detto bagaglio esclusivamente qualora tale persona sia in condizione di dimostrare, con idonea prova, il proprio diritto alla restituzione, riservandosi, comunque, la facoltà di condizionare tale restituzione al rilascio di apposita attestazione liberatoria, idonea a tenere indenne Alitalia medesima da ogni eventuale, diversa rivendicazione.

L'accettazione del bagaglio da parte del possessore del biglietto senza alcuna contestazione scritta al momento della riconsegna, costituisce presunzione che il bagaglio è stato riconsegnato in buone condizioni in conformità al contratto di trasporto.

9.9. Il passeggero ha diritto al trasporto di animali domestici solo a condizione che gli stessi siano adeguatamente sistemati negli appositi contenitori atti al trasporto aereo, indicati da Alitalia, e muniti dei prescritti certificati sanitari e di vaccinazione, permessi di ingresso ed altri documenti richiesti dai Paesi di partenza, destinazione o transito.

Gli animali domestici, insieme al loro contenitore ed all'eventuale cibo, qualora siano accettati come bagaglio registrato, non saranno inclusi nella franchigia ma costituiranno comunque eccedenza bagaglio, per la quale il passeggero potrà essere richiesto di pagare la tariffa applicabile.

I cani guida per disabili saranno trasportati gratuitamente, oltre al normale bagaglio in franchigia, secondo le modalità indicate da Alitalia.

Al passeggero, in caso di accettazione da parte del Vettore di animali domestici per il trasporto, non sarà garantito alcun risarcimento o rimborso qualora venga negato ai predetti animali l'ingresso e/o il transito in un Paese di destinazione o transito.

Il Vettore non assume inoltre alcuna responsabilità per il caso di assenza o invalidità della necessaria documentazione sanitaria e amministrativa inerente agli animali domestici e il passeggero è tenuto al rimborso di quanto eventualmente pagato dal Vettore a titolo di sanzione o spesa o risarcimento a causa di tale assenza o invalidità.

9.10. In tutti i casi di oggetti non trasportabili e nei casi in cui il Vettore può rifiutare il trasporto o, ancora, subordinare il trasporto a determinate condizioni, il passeggero può richiedere ulteriori informazioni ad Alitalia o ai suoi agenti autorizzati oppure reperirle presso gli altri canali di distribuzione del prodotto o sul sito Internet del Vettore.

## ARTICOLO X

### ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONI DI VOLI, NEGATI IMBARCHI

10.1. I termini temporali del trasporto indicati negli orari ufficiali del Vettore possono essere modificati tra la data di pubblicazione degli orari stessi e la data di inizio del viaggio. Il Vettore non ne garantisce l'esattezza e, peraltro, essi non formano parte del Contratto.

10.2. All'atto della prenotazione, il Vettore comunicherà al passeggero l'orario programmato di partenza del volo di suo interesse vigente al momento della prenotazione stessa, il quale sarà indicato sul biglietto.

Nel caso in cui il Vettore sia costretto a modificare l'orario programmato di partenza del volo, esso o i suoi agenti autorizzati faranno il possibile per dare adeguata pubblicità alla modifica e per comunicarla al passeggero in possesso di biglietto con prenotazione confermata con congruo anticipo rispetto al volo cui si riferisce la prenotazione stessa.

Qualora le modifiche apportate dal Vettore agli orari di partenza programmati siano ritenute dal passeggero tali da vanificare il proprio interesse ad iniziare il viaggio ed il Vettore non sia in grado di prenotare il passeggero su un volo alternativo da questi ritenuto accettabile, il passeggero potrà richiedere al Vettore il rimborso di quanto pagato, in conformità a quanto previsto dalle presenti C.G.T..

10.3. Il Vettore adotta tutte le misure possibili e che possono essere ragionevolmente attuate per evitare ritardi nel trasporto del passeggero e del suo bagaglio, nonché eventuali cancellazioni dei voli e negati imbarchi.

10.4. Al riguardo, in linea con le previsioni del Regolamento (CE) n. 261/2004 nei confronti dei passeggeri:

- a) in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato dell'Unione Europea soggetto alle disposizioni del Trattato;
- b) in partenza da un aeroporto situato nel territorio di un paese terzo con destinazione in un aeroporto situato nel territorio dell'Unione Europea (tranne che il passeggero riceva compensazioni in beni e/o servizi o un indennizzo pecuniario e gli sia fornita assistenza in tale paese terzo);
- c) che dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione;
- d) e che, tranne i casi di cancellazione, si presentino all'accettazione secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal Vettore, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure qualora non sia indicata l'ora, al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata;
- e) che siano stati eventualmente trasferiti dal Vettore o da un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo;
- f) che non viaggino gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico, tranne che siano titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma frequent flyer o di altri programmi commerciali del Vettore o degli operatori turistici;

Alitalia, qualora sia il vettore operativo del volo in questione ai sensi del Regolamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea, ed impregiudicati, comunque, i diritti spettanti ai passeggeri in base alla legge applicabile (inclusa la Direttiva 90/314/CEE sui pacchetti di viaggio) nonché quelli ad essi spettanti secondo le altre clausole delle C.G.T. in tema di responsabilità civile del vettore, provvederà

### **A) Nei casi di ritardo:**

- qualora Alitalia possa ragionevolmente prevedere che un volo sarà ritardato rispetto all'orario di partenza previsto

- (a) di due o più ore per tutti i voli che coprano distanze inferiori o pari a 1.500 chilometri; o
- (b) di tre o più ore per tutti i voli intracomunitari che coprano distanze superiori a 1.500 chilometri, e per tutti gli altri voli che coprano distanze comprese fra i 1.500 e i 3.500 chilometri; o
- (c) di quattro o più ore per tutti i voli che non rientrino nelle ipotesi di cui alle lettere (a) o (b).

### **ad offrire a titolo gratuito:**

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa; e
- due chiamate telefoniche, o messaggi via telex, fax o posta elettronica;

- qualora l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza precedentemente previsto, oltre all'assistenza sopra descritta,

### **ad offrire, sempre a titolo gratuito:**

- i) la sistemazione in albergo nei seguenti casi:
  - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o
  - qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero; e
- ii) il trasporto fra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro):
  - quando il ritardo è di almeno cinque ore e il passeggero decida di non viaggiare sul volo in ritardo, oltre all'assistenza relativa ai pasti e alle comunicazioni di cui sopra,

**ad offrire** il rimborso entro sette giorni (in contanti, attraverso bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o previo accordo firmato, travel vouchers e/o altri servizi) dell'intero costo del biglietto, al prezzo al quale è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il primo punto di partenza iniziale, non appena possibile.

L'assistenza prevista alle lettere (a)-(c) di cui sopra sarà offerta entro i termini stabiliti in funzione di ogni fascia di distanza ivi riportata;

### **B) Nei casi di cancellazione,**

oltre **ad informare** delle eventuali alternative di trasporto disponibili, **ad offrire** la seguente assistenza:

#### **(I) la scelta fra:**

- (a) il rimborso entro sette giorni (in contanti, attraverso bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o previo accordo firmato, travel vouchers e/o altri servizi) dell'intero costo del biglietto, al prezzo al quale è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il primo punto di partenza iniziale, non appena possibile; o
- (b) il riavviamento su un volo alternativo verso la destinazione finale, a condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; o
- (c) il riavviamento su un volo alternativo verso la destinazione finale, a condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di gradimento del passeggero, subordinatamente alla disponibilità di posti;

**(II) in aggiunta, a titolo gratuito:**

- (a) pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa; e
- (b) due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica; nonché.
- (c) in caso di riavviamento su un volo alternativo al volo cancellato, quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato:
  - (i) la sistemazione in albergo nei seguenti casi:
    - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o
    - qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero; e
  - (ii) il trasporto fra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro);

**(III) inoltre, salvo il caso in cui:**

- il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; o
- sia stato informato della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- sia stato informato della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto; o
- Alitalia possa dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso;

**la corresponsione della seguente compensazione pecuniaria:**

- (a) EUR 250 per tutti i voli che coprano distanze inferiori o pari a 1.500 chilometri;
- (b) EUR 400 per tutti i voli intracomunitari che coprano distanze superiori a 1.500 chilometri, e per tutti gli altri voli che coprano distanze comprese fra i 1.500 e i 3.500 chilometri;
- (c) EUR 600 per tutti i voli che non rientrino nei casi (a) o (b).

Nel caso che venga offerto un riavviamento per la destinazione finale con un volo alternativo come indicato al precedente punto I. (b) o (c), e l'orario di arrivo di tale volo alternativo non ecceda il previsto orario di arrivo del volo originariamente prenotato:

- (1) di due ore, per tutti i voli che coprano distanze inferiori o pari a 1.500 chilometri; o
  - (2) di tre ore, per tutti i voli intracomunitari che coprano distanze maggiori di 1.500 chilometri e per tutti gli altri voli che coprano distanze fra i 1.500 e i 3.500 chilometri; o
  - (3) di quattro ore per tutti i voli che non rientrino nei casi (1) o (2),
- Alitalia potrà ridurre la compensazione pecuniaria sopra descritta del 50%.

**C) Nei casi di negato imbarco:**

- prima di negare l'imbarco per un volo, a **cercare** passeggeri disponibili a rinunciare volontariamente alle loro prenotazioni, in cambio di compensazioni in natura a condizioni da concordare, e anche di un'appropriata assistenza così come descritta nel successivo punto I;
- qualora si presenti un insufficiente numero di volontari, e Alitalia rifiuti l'imbarco a qualche passeggero contro la sua volontà, **a corrispondere le seguenti compensazioni:**

- (a) EUR 250 per tutti i voli che coprono distanze inferiori o pari a 1.500 chilometri;
- (b) EUR 400 per tutti i voli intracomunitari che coprono distanze superiori a 1.500 chilometri, e per tutti gli altri voli che coprono distanze comprese fra i 1.500 e i 3.500 chilometri;
- (c) EUR 600 per tutti i voli che non rientrino nei casi (a) o (b).

Nel caso che sia offerto un riavviamento per la destinazione finale con un volo alternativo come indicato al successivo punto I. (b) o (c), e l'orario di arrivo di tale volo alternativo non ecceda il previsto orario di arrivo del volo originariamente prenotato:

- (1) di due ore, per tutti i voli che coprono distanze inferiori o pari a 1.500 chilometri; o
  - (2) di tre ore, per tutti i voli intracomunitari che coprono distanze maggiori di 1.500 chilometri e per tutti gli altri voli che coprono distanze fra i 1.500 e i 3.500 chilometri; o
  - (3) di quattro ore per tutti i voli che non rientrino nei casi (1) o (2) di questo paragrafo,
- l'Alitalia potrà ridurre la compensazione pecuniaria sopra descritta del 50%.

Nel determinare la distanza, si utilizzerà come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il mancato imbarco provochi il ritardo dell'orario di arrivo rispetto a quello previsto.

La compensazione pecuniaria di cui sopra sarà pagata in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Le distanze saranno misurate con il metodo della rotta ortodromica;

### **In aggiunta a quanto sopra, ad offrire:**

#### **I. Una scelta fra:**

- (a) il rimborso entro sette giorni (in contanti, attraverso bonifico bancario elettronico, versamenti o assegni bancari, o previo accordo firmato, travel vouchers e/o altri servizi) dell'intero costo del Vostro biglietto, al prezzo al quale è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al Vostro programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il primo punto di partenza iniziale, non appena possibile; o
- (b) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, a condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; o
- (c) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, a condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di gradimento del passeggero, subordinatamente alla disponibilità di posti.

#### **II. ad offrire, inoltre, a titolo gratuito:**

pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;

- (a) la sistemazione in albergo:
  - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o
  - qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto;
- (b) il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro); e

(c) due chiamate telefoniche, o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Ai fini di cui sopra, per “destinazione finale”, si intende la destinazione finale indicata sul biglietto esibito al banco accettazione, o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell’ultimo volo; i voli alternativi in coincidenza disponibili non sono presi in considerazione se viene rispettato l’orario di arrivo originariamente previsto.

Il passeggero può reperire tutte le informazioni necessarie ed utili al riguardo presso i punti di accettazione aeroportuali del Vettore, i suoi agenti autorizzati, gli altri canali di distribuzione del prodotto o sul sito Internet del Vettore.

## **ARTICOLO XI**

### **RIMBORSI**

11.1. Fermo restando quanto stabilito dal precedente articolo X, il Vettore provvederà a rimborsare il biglietto o qualsiasi porzione inutilizzata di esso, conformemente alle regole tariffarie applicabili, secondo quanto in appresso.

Il passeggero ha diritto al rimborso di quanto corrisposto per il trasporto, qualora le prestazioni previste a carico di Alitalia in base al contratto non vengano eseguite o non vengano richieste in tutto o in parte, fatte salve le eventuali condizioni più restrittive previste dalle tariffe scelte dal passeggero stesso.

11.2. Avrà diritto al rimborso la persona intestataria del biglietto o la persona che ne abbia effettuato il pagamento.

Nel caso in cui il biglietto sia stato pagato da persona diversa dall'intestatario, il Vettore eseguirà il rimborso unicamente a favore di tale persona o secondo le sue disposizioni, dietro esibizione di idonea prova e sempre che nel biglietto siano riportate conformi indicazioni.

Il rimborso effettuato in buona fede e senza colpa da Alitalia a favore di colui che appare essere l'intestatario e/o l'acquirente del biglietto, si riterrà correttamente effettuato nei confronti dell'avente diritto.

Ad eccezione dei casi di smarrimento, si avrà diritto al rimborso esclusivamente all'atto della restituzione al Vettore del biglietto e di tutti i tagliandi di volo non utilizzati.

In caso di mancato utilizzo del biglietto, sarà oggetto di rimborso qualsiasi tassa od imposta percepita da Alitalia insieme alla tariffa e riportata sul biglietto medesimo.

Il rimborso dei predetti oneri è applicabile anche ai biglietti non rimborsabili acquistati nell'ambito di specifiche offerte promozionali. In caso di utilizzo parziale del biglietto (una sola tratta), l'importo del rimborso sarà commisurato agli oneri relativi alla tratta non volata.

11.3. Qualora il passeggero perda interesse al trasporto o non ne richieda l'esecuzione, il rimborso di quanto pagato per il trasporto (cd. rimborso volontario) verrà effettuato da Alitalia solo nel caso in cui il biglietto sia stato emesso da Alitalia stessa o da un suo agente autorizzato.

In questo caso, l'ammontare del rimborso, dedotte le eventuali spese ragionevolmente sostenute da Alitalia per il relativo servizio, sarà di importo:

- pari a tutto il corrispettivo pagato, se il trasporto non è stato effettuato nemmeno in parte;  
oppure
- pari alla differenza fra tutto il corrispettivo pagato e quello relativo al trasporto effettuato, se il trasporto è stato effettuato solo in parte.

Quanto sopra, fatte salve le eventuali condizioni più restrittive previste dalle tariffe scelte.

11.4. Fermo restando quanto previsto nei precedenti paragrafi, in caso di smarrimento, perdita, furto e mutilazione totale o parziale di un biglietto, su richiesta del passeggero, il Vettore rimborserà tale biglietto o lo sostituirà in tutto o in parte, a condizione che:

- a) il titolare del biglietto esibisca un'apposita denuncia presentata alle competenti Pubbliche Autorità;
- b) sia fornita prova, prontamente verificabile al momento della richiesta, che il biglietto sia stato validamente emesso;

- c) il passeggero si obblighi a restituire il rimborso, o, a sua volta, a rimborsare al Vettore qualsiasi costo o spesa – fino all'ammontare del prezzo del biglietto smarrito, perduto, rubato o mutilato – ragionevolmente e necessariamente sostenuta da Alitalia o da un altro Vettore per l'eventuale uso fraudolento del biglietto, o per il suo rimborso a persone diverse dall'avente diritto che lo ottengano fraudolentemente.

Il Vettore non richiederà al passeggero le spese da esso sostenute per propria negligenza. Il Vettore, nel rimettere il biglietto, può richiedere il pagamento di una commissione di ammontare ragionevole per tale servizio, a meno che lo smarrimento, la perdita o la mutilazione siano attribuibili a negligenza sua o dei suoi agenti.

Il Vettore è responsabile nei confronti del passeggero qualora si provi che lo smarrimento, la perdita o la mutilazione del biglietto siano state determinate esclusivamente dalla negligenza del Vettore o dei suoi dipendenti.

Ove la prova di cui sopra non sia fornita o il passeggero non accetti di impegnarsi per iscritto al rimborso, il Vettore, all'atto dell'emissione del nuovo biglietto, potrà richiedere al passeggero il pagamento di una somma fino all'intero prezzo del biglietto sostituito, la quale sarà rimborsabile nel momento in cui il Vettore accerti che il biglietto smarrito, perduto, rubato o mutilato non sia stato utilizzato prima della scadenza del suo periodo di validità. Qualora il passeggero torni in possesso del biglietto prima della scadenza del suo periodo di validità, il predetto rimborso verrà effettuato al momento della sua restituzione al Vettore.

In ogni caso, il rimborso o la sostituzione di un biglietto smarrito, perduto, rubato o mutilato, avverranno solo una volta verificato che il biglietto medesimo o parte di esso non sia stato già rimborsato o sostituito.

11.5. Il rimborso di un biglietto emesso da Alitalia o da un suo agente autorizzato può avvenire fino a 30 giorni dopo la data di scadenza del biglietto stesso, fatte salve le eventuali condizioni più restrittive previste dalle tariffe concordate.

Alitalia si riserva il diritto di rifiutare il rimborso di un biglietto, qualora ciò possa risultare in contrasto con le norme in materia di immigrazione vigenti nello Stato in cui il rimborso stesso viene richiesto.

Alitalia si riserva il diritto di effettuare il rimborso con le stesse modalità e valuta utilizzata per il pagamento del biglietto.

I rimborsi volontari verranno effettuati soltanto dal Vettore che ha originariamente emesso il biglietto o da un suo agente autorizzato.

## **ARTICOLO XII**

### **COMPORAMENTO A BORDO**

12.1. Qualora il passeggero a bordo dell'aeromobile:

- pregiudichi la sicurezza del volo;
- disturbi gli altri passeggeri e l'equipaggio o si comporti comunque in modo da arrecare loro disagio;
- rechi danno all'aeromobile stesso, alle persone o alle cose trasportate;
- crei intralcio all'equipaggio nello svolgimento delle sue mansioni;
- non osservi le disposizioni dell'equipaggio stesso in tema di corretto comportamento a bordo o di rispetto delle procedure;

esso potrà essere assoggettato da parte di Alitalia alle misure necessarie per impedire o limitare tale comportamento, ivi comprese eventuali misure coercitive nei limiti delle previsioni di legge, nonché allo sbarco od al rifiuto della prosecuzione del trasporto.

Quanto sopra, fermo restando che Alitalia si riserva di denunciare il passeggero che si sia reso responsabile dei succitati comportamenti qualora gli stessi integrino ipotesi di illecito penale o disciplinare, secondo la normativa applicabile.

12.2. Il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni impartite da Alitalia, le quali per motivi di sicurezza del volo vietino o limitino l'utilizzo a bordo dell'aeromobile di apparecchi elettronici, quali, a mero titolo esemplificativo:

- telefoni cellulari, computer portatili, registratori portatili, apparecchi radio portatili, lettori di CD;
- giochi elettronici;
- apparecchi rice-trasmittenti, compresi giocattoli tele o radiocomandati e walkie-talkies.

Quanto sopra ad eccezione di apparecchi o congegni sanitari quali quelli acustici o cardiaci indispensabili per la salute del passeggero, dei quali lo stesso deve comunque informare preventivamente Alitalia.

12.3. Il passeggero si obbliga, altresì, al rispetto delle disposizioni del Vettore che vietano il fumo a bordo dei propri aeromobili.

**ARTICOLO XIII**  
**PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI**

Qualora, all'atto della conclusione del Contratto, il Vettore accetti di attivarsi per la fornitura di servizi supplementari da parte di soggetti terzi o qualora lo stesso emetta buoni relativi a trasporti diversi da quello aereo o servizi vari resi da terzi quali prenotazioni alberghiere, locazione di autovetture ecc., il Vettore medesimo dovrà considerarsi soltanto quale intermediario e, pertanto, non sarà responsabile nei confronti del passeggero se non in tale qualità e secondo le norme applicabili.

Qualora il Vettore fornisca al passeggero un servizio di trasporto di superficie fuori da un aeroporto, le C.G.T. non si applicano a tale trasporto.

## **ARTICOLO XIV**

### **FORMALITA' AMMINISTRATIVE**

Il passeggero ha l'obbligo di munirsi dei necessari documenti di viaggio e di osservare leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni emanati dallo Stato di partenza, destinazione o transito, e, pertanto, non avrà diritto ad alcun risarcimento o rimborso dal Vettore per le conseguenze dovute alla mancanza ed alla falsità di tali documenti o visti ovvero alla violazione di tali leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni.

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. IX punto 9, il passeggero è tenuto a rimborsare ad Alitalia tutte le somme comunque corrisposte o depositate e tutte le spese sostenute a causa della mancanza o della falsità dei documenti richiesti ovvero della mancata osservanza di leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni emanati dallo Stato di partenza, destinazione o transito. Alitalia potrà utilizzare, per tali pagamenti, qualsiasi altra somma ad essa versata dal passeggero per i trasporti ancora non eseguiti o a qualsiasi altro titolo.

Il passeggero si obbliga ad esibire ad Alitalia tutti i documenti richiesti da leggi, regolamenti, ordini e prescrizioni vigenti negli Stati di partenza, transito e destinazione, provvedendo ad assicurarsi che siano in regola.

Il passeggero si obbliga, altresì, a consentire che Alitalia faccia copia dei predetti documenti ai fini degli adempimenti connessi con la normativa nazionale, internazionale e di Paesi esteri in tema di immigrazione. Al riguardo Alitalia assicura che il trattamento dei dati ivi contenuti avverrà nel rispetto della normativa in tema di tutela della "privacy".

Il passeggero che non risulti munito della predetta documentazione o che esibisca documenti non in regola perderà il diritto al trasporto.

In tutti i casi di rifiuto di ingresso in uno Stato, il passeggero è tenuto a rimborsare ad Alitalia ogni multa o altra sanzione pecuniaria eventualmente irrogata, nonché le spese ed i costi comunque sostenuti in conseguenza del negato ingresso.

Inoltre, il passeggero non avrà diritto al rimborso di quanto pagato per il trasporto fino alla località di diniego di ingresso o di espulsione.

Il passeggero è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli di sicurezza ordinari legittimamente effettuati dalle Autorità competenti, da altri soggetti autorizzati o dal Vettore.

In caso di danni alla persona del passeggero o al suo bagaglio causati dalle apparecchiature utilizzate per controlli di sicurezza non effettuati direttamente da Alitalia o comunque da essa non gestiti, il passeggero stesso non avrà diritto ad alcun risarcimento da parte di quest'ultima, tranne che ne venga, comunque, idoneamente comprovata la colpa.

Il passeggero si obbliga, altresì, a consentire che vengano condotte ispezioni sulla sua persona e sul suo bagaglio da parte di Autorità doganali, nonché di altre Pubbliche Autorità o soggetti competenti, anche su richiesta di Alitalia, allorché ciò sia motivato da oggettive ragioni di sicurezza.

Il passeggero non avrà diritto di essere risarcito da Alitalia per qualsiasi danno alla persona o al bagaglio eventualmente subito durante le ispezioni di cui sopra, tranne che ne venga, comunque, idoneamente comprovata la colpa.

In caso di opposizione alle predette ispezioni, il passeggero non avrà diritto al trasporto.

**ARTICOLO XV**  
**VETTORI SUCCESSIVI**

Fermo restando quanto precisato nella parte delle informazioni generali dedicata al trasporto cumulativo, il trasporto da eseguirsi da vettori successivi sia in base ad un solo biglietto sia in base a biglietti emessi in congiunzione tra loro, si considera come un'unica operazione.

## ARTICOLO XVI

### RESPONSABILITA' DEL VETTORE PER DANNI ALLA PERSONA DEI PASSEGGERI

16.1. Il trasporto aereo di passeggeri e bagagli è disciplinato dal combinato disposto delle regole stabilite:

- (1) dal Regolamento (CE) n. 2027/97, così come modificato ed integrato dal Regolamento (CE) n. 889/02;
- (2) dalla Convenzione di Montreal, a condizione che il trasporto si definisca internazionale ai sensi della stessa;
- (3) dalle altre normative nazionali ed estere, ove applicabili;
- (4) dalle C.G.T..

16.2. Il Vettore risponde del danno derivante dalla lesione personale o dalla morte del passeggero purché il fatto che ha cagionato la morte o la lesione si sia verificato a bordo dell'aeromobile o nel corso delle operazioni di imbarco o di sbarco.

La responsabilità del Vettore per i danni da morte o lesione personale subita dal passeggero in caso di incidente avvenuto a bordo dell'aeromobile o nel corso delle operazioni di imbarco o di sbarco non è soggetta ad alcun limite finanziario.

16.3. Il Vettore non può escludere o limitare la propria responsabilità per i danni da morte o lesione personale del passeggero fino a concorrenza di un importo pari a 100.000 (centomila) DSP (circa € 115.000).

16.4. Il Vettore non risponde dei danni da morte o lesione personale subita dal passeggero di ammontare superiore a 100.000 (centomila) DSP (circa € 115.000), qualora dimostri che:

- a) il danno non è dovuto a negligenza, atto illecito o omissione propria o dei propri dipendenti o incaricati;  
oppure che
- b) il danno è dovuto esclusivamente a negligenza, atto illecito o omissione di terzi.

16.5. Qualora il passeggero si trovi, a causa dell'età o dello stato mentale o fisico in condizioni tali che il trasporto aereo comporti per lo stesso qualsiasi rischio o pericolo, il Vettore non sarà responsabile né per l'aggravamento di tale stato, né per l'insorgere di qualsiasi malattia, lesione o invalidità, né per la morte, che siano attribuibili a tale stato.

16.6. La copertura assicurativa di Alitalia per la responsabilità nei confronti dei passeggeri è adeguata e conforme alla normativa applicabile in materia.

16.7. Il Vettore deve, senza indugio, e comunque entro 15 (quindici) giorni dalla identificazione della persona fisica avente titolo al risarcimento, provvedere agli anticipi di pagamento che si rendano necessari per far fronte ad immediate necessità economiche ed in proporzione al danno subito.

Nel caso di morte, gli anticipi non saranno inferiori a 16.000 DSP per passeggero (circa € 18.400).

Un anticipo di pagamento non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base della responsabilità del Vettore.

Sarà facoltà del Vettore richiedere la restituzione, totale o parziale, di tale anticipo, qualora lo stesso risulti non dovuto per essere stata fornita la prova che il danno è stato provocato in tutto o in parte da negligenza del passeggero ferito o deceduto, nonché nel caso in cui venga successivamente

dimostrato che il beneficiario dell'anticipo ha provocato il danno o contribuito ad esso con la sua negligenza o che non è la persona avente titolo al risarcimento.

## ARTICOLO XVII

### RESPONSABILITÀ DEL VETTORE PER DANNI AI BAGAGLI DEI PASSEGGERI

17.1. Il Vettore è responsabile del danno derivante dalla distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli registrati, per il fatto stesso che l'evento che ha causato la distruzione, la perdita o il deterioramento si è prodotto a bordo dell'aeromobile oppure nel corso di qualsiasi periodo durante il quale il Vettore aveva in custodia i bagagli registrati.

Tuttavia, la responsabilità del Vettore è esclusa se e nella misura in cui il danno derivi esclusivamente dalla natura dei bagagli o da difetto o vizio intrinseco.

17.2. Se il Vettore riconosce la perdita del bagaglio registrato, ovvero qualora il bagaglio registrato non sia ancora giunto a destinazione entro 21 (ventuno) giorni dalla data prevista, il passeggero può far valere nei confronti del Vettore i diritti che gli derivano dal contratto di trasporto.

17.3. Nel caso di bagagli non consegnati, il Vettore è responsabile qualora il danno derivi da sua colpa ovvero da colpa dei suoi dipendenti o incaricati.

17.4. Nel trasporto di bagagli, sia registrati che a mano, la responsabilità del Vettore in caso di distruzione, perdita o deterioramento è limitata alla somma di 1.000 DSP (circa € 1.500) per passeggero.

Fermo restando quanto sopra, al momento della consegna al Vettore del bagaglio il passeggero ha diritto di effettuare una dichiarazione speciale di interesse alla riconsegna a destinazione del bagaglio stesso, dietro pagamento di un corrispettivo supplementare. In tal caso il Vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata, a meno che egli non dimostri che tale somma è superiore all'interesse reale del passeggero alla riconsegna a destinazione del bagaglio registrato.

17.5. Le disposizioni in materia di limiti alla responsabilità del Vettore in caso di distruzione, perdita o deterioramento del bagaglio, sia registrato che a mano, non si applicano qualora venga dimostrato che il danno deriva da un atto o omissione del Vettore, dei suoi dipendenti o incaricati, compiuto con l'intenzione di provocare un danno o temerariamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, sempre che, nel caso di atto o omissione di dipendenti o incaricati, venga anche fornita la prova che costoro hanno agito nell'esercizio delle loro funzioni.

17.6. Il Vettore non è responsabile per danni alla persona e al bagaglio del passeggero dovuti al contenuto del bagaglio stesso. Il passeggero i cui oggetti hanno causato danni alla persona o al bagaglio di un'altra persona oppure ai beni del Vettore, dovrà risarcire il Vettore per tutti i danni e le spese che ne derivino.

17.7. Il Vettore non è responsabile per i danni arrecati al bagaglio registrato, qualora lo stesso sia costituito da beni od oggetti che non rientrino nella definizione di bagaglio registrato contenuta nelle presenti C.G.T..

In particolare, il Vettore non risponde dei danni o della perdita di oggetti di valore, fragili, deperibili, denaro, gioielli, argenteria e metalli preziosi in genere, carte-valori, titoli di credito, azioni od altri titoli negoziabili o simili, nonché documenti commerciali o di ufficio, campionari, passaporti ed altri documenti di identità, che siano stati inclusi nel bagaglio registrato del passeggero contrariamente a quanto previsto all'art. IX delle presenti C.G.T..

17.8. Nel caso di mancata registrazione del peso del bagaglio nella ricevuta bagaglio, si presume che il peso totale del bagaglio registrato non superi quello previsto dalla franchigia per la relativa classe di servizio.

**ARTICOLO XVIII**  
**RESPONSABILITA' DEL VETTORE PER DANNI DA RITARDO**  
**NEL TRASPORTO DI PASSEGGERI E BAGAGLI**

18.1. Il Vettore è responsabile del danno derivante da ritardo nel trasporto di passeggeri. Tuttavia il Vettore non è responsabile per i danni da ritardo se dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle.

18.2. La responsabilità del Vettore per ritardo nel trasporto di passeggeri è limitata a 4.150 DSP per passeggero (circa € 4.773).

Tale limite non è applicabile qualora venga dimostrato che il danno deriva da un atto o da un'omissione del Vettore, dei suoi dipendenti od incaricati, compiuto con l'intenzione di provocare un danno o temerariamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, sempre che, nel caso di atto od omissione dei dipendenti o incaricati, venga anche fornita la prova che costoro hanno agito nell'esercizio delle loro funzioni.

18.3. Il Vettore è responsabile del danno derivante da ritardo nel trasporto del bagaglio del passeggero. Tuttavia il Vettore non è responsabile per i danni da ritardo se dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle.

18.4. La responsabilità del Vettore per il danno derivante da ritardo nel trasporto del bagaglio è limitata a 1.000 DSP per passeggero (circa € 1.500).

Tale limite non è applicabile qualora venga dimostrato che il danno deriva da un atto o da un'omissione del Vettore, dei suoi dipendenti od incaricati, compiuto con l'intenzione di provocare un danno o temerariamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, sempre che, nel caso di atto od omissione dei dipendenti o incaricati, venga anche fornita la prova che costoro hanno agito nell'esercizio delle loro funzioni.

## ARTICOLO XIX

### NORME COMUNI IN MATERIA DI RESPONSABILITA' DEL VETTORE

19.1. Il Vettore, qualora dimostri che la persona che chiede il risarcimento o il suo avente causa ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito o omissione, è esonerato in tutto o in parte dalle proprie responsabilità nei confronti dell'istante, nella misura in cui la negligenza o l'atto illecito o l'omissione ha provocato il danno o vi ha contribuito.

Allorché la richiesta di risarcimento viene presentata da persona diversa dal passeggero, a motivo della morte o della lesione subita da quest'ultimo, il Vettore è parimenti esonerato in tutto o in parte dalle sue responsabilità nella misura in cui dimostri che tale passeggero ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito o omissione.

19.2. Il Vettore non è responsabile per i danni che possano derivare dalla osservanza da parte sua di leggi, regolamenti, ordini o prescrizioni delle autorità o dall'osservanza degli stessi da parte del passeggero.

19.3. La responsabilità del Vettore, non può in ogni caso superare l'ammontare del danno provato. Il Vettore, inoltre, non è responsabile per i danni indiretti o consequenziali, come tali intendendosi quei pregiudizi che non siano prevedibili quali effetti normali dell'inadempimento o dell'illecito del Vettore aereo. Il Vettore non risponde neppure dei danni che il passeggero avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

19.4. Qualsiasi esclusione o limitazione di responsabilità del Vettore si applica anche ai suoi agenti, dipendenti, preposti, ausiliari e incaricati, purché si dimostri che essi abbiano agito nell'esercizio delle proprie funzioni, nonché a qualsiasi persona – e suoi agenti, dipendenti o rappresentanti – il cui aeromobile venga utilizzato dal Vettore.

19.5. Salvo quanto diversamente stabilito, nessuna norma qui contenuta comporta rinuncia da parte del Vettore a qualsiasi esclusione o limitazione di responsabilità fissata per il Vettore dalla Convenzione di Montreal o dalle altre leggi applicabili.

## **ARTICOLO XX**

### **TERMINI PER RECLAMI ED AZIONI LEGALI**

20.1. Il ricevimento senza riserve del bagaglio registrato da parte della persona avente diritto alla riconsegna costituisce, salvo prova contraria, presunzione che lo stesso è stato consegnato in buono stato e conformemente al titolo di trasporto.

20.2. In caso di danno al bagaglio registrato (distruzione, deterioramento, manomissione, smarrimento totale o parziale, ritardo), la persona avente diritto alla riconsegna deve:

- appena rilevato il danno, contestare immediatamente tale danno al Vettore presso l'aeroporto di destinazione tramite apposita modulistica che comprenda anche una lista dettagliata del contenuto del bagaglio e
- presentare reclamo entro 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento del bagaglio registrato attenendosi alle modalità indicate dal Vettore o da suoi agenti autorizzati al momento della denuncia del danno. In caso di ritardo, il reclamo deve essere inoltrato entro 21 (ventuno) giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.

Qualora il danno possa essere rilevato al momento del ricevimento del bagaglio registrato, la persona avente diritto alla riconsegna è tenuta a contestarlo immediatamente. In caso contrario, al momento della presentazione del reclamo dovrà fornire la prova che il danno si è verificato nel periodo durante il quale il Vettore aveva in custodia il bagaglio registrato e non anteriormente o successivamente a tale periodo.

20.3. Il reclamo deve avere forma scritta ed essere presentato o inviato entro i predetti termini.

In mancanza di contestazione immediata, laddove possibile, e di reclamo entro i suddetti termini, le azioni nei confronti del Vettore si estinguono, salvo in caso di frode da parte di quest'ultimo.

20.4. Nel trasporto di persone e di bagaglio non registrato, qualsiasi diritto al risarcimento dei danni si estingue qualora non sia promossa azione legale entro due anni dall'arrivo a destinazione o dal giorno in cui l'aeromobile sarebbe dovuto arrivare, o dal giorno in cui il trasporto è stato interrotto. Il criterio per calcolare la decorrenza del suddetto termine sarà determinato in base alla legge del Tribunale adito.

Nei casi di danno al bagaglio registrato, qualsiasi diritto al risarcimento verrà a decadere qualora non sia promossa azione legale entro due anni dalla data della riconsegna o da quella in cui la riconsegna doveva avvenire. Il criterio per calcolare la decorrenza del suddetto termine sarà determinato in base alla legge del Tribunale adito.

20.5. Nel trasporto di passeggeri e bagagli, ogni azione di risarcimento per danni promossa a qualsiasi titolo in base al contratto di trasporto può essere esercitata unicamente alle condizioni e nei limiti di responsabilità previsti dalla Convenzione di Montreal e recepiti dalle presenti Condizioni, fatti salvi l'individuazione delle persone legittimate ad agire e l'accertamento dei loro rispettivi diritti.

Tale azione non dà luogo ad alcuna riparazione a titolo punitivo, esemplare o comunque non risarcitorio.

20.6. L'azione per il risarcimento del danno è promossa, a scelta di chi agisce, davanti:

- 1) al tribunale del domicilio del Vettore o
- 2) al tribunale della sede principale della sua attività o

- 3) al tribunale del luogo in cui esso possiede un'impresa che ha provveduto a stipulare il contratto,  
o
- 4) al tribunale del luogo di destinazione.

In caso di danno derivante dalla morte o dalla lesione del passeggero, l'azione di risarcimento può essere promossa dinanzi ad uno dei tribunali di cui al paragrafo precedente, oppure

- 5) nel territorio dello Stato membro dell'Unione Europea o, comunque, parte della Convenzione di Montreal, nel quale al momento dell'incidente il passeggero ha la sua residenza principale e permanente e dal quale e verso il quale il Vettore svolge il servizio di trasporto aereo di passeggeri, sia con propri aeromobili che con aeromobili di proprietà di un altro Vettore in virtù di un accordo commerciale, e nel quale il Vettore esercita la propria attività di trasporto aereo di passeggeri in edifici locati o di proprietà dello stesso Vettore o di un altro Vettore con il quale egli ha un accordo commerciale.

Ai fini di cui sopra:

- a) "accordo commerciale" indica un accordo, diverso dall'accordo di agenzia, concluso tra vettori e relativo alla fornitura di servizi comuni per il trasporto aereo di passeggeri;
- b) "residenza principale e permanente" indica il luogo in cui, al momento dell'incidente, il passeggero ha fissa e permanente dimora. La nazionalità del passeggero non costituisce l'elemento determinante a tale scopo.

Si applicano le norme procedurali del tribunale adito.

**ARTICOLO XXI**  
**MODIFICHE E RINUNCE**

Al momento della prenotazione del biglietto, il passeggero è informato che nessun agente, dipendente o preposto del Vettore ha il potere di sostituire, modificare od annullare le norme delle C.G.T..

Nessuna clausola delle C.G.T. può essere interpretata quale deroga alle obbligazioni eventualmente previste dalla legge a carico del vettore aereo.