



**DIRITTI DEI PASSEGGERI
DEL TRASPORTO AEREO**

MODULO DI RECLAMO UE



IL PRESENTE MODULO PUÒ ESSERE UTILIZZATO PER PRESENTARE UN RECLAMO A UNA COMPAGNIA AEREA E/O A UN ORGANISMO NAZIONALE DI ATTUAZIONE.

Diritti dei passeggeri in caso di
negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione o ritardo prolungato del
proprio volo ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004

ISTRUZIONI

- 1) *I passeggeri che ritengono di poter presentare un valido reclamo nei confronti di una compagnia aerea¹ relativamente al negato imbarco, alla sistemazione in classe inferiore, alla cancellazione o al prolungato ritardo di un dato volo dovranno innanzi tutto inoltrare tale reclamo alla compagnia aerea che ha operato il volo interessato. Il presente modulo può essere utilizzato a tale scopo. Si prega di conservarne una copia come archivio personale.*
- 2) *In caso di mancata risposta da parte della compagnia aerea entro 6 settimane dal ricevimento della documentazione o laddove la risposta ricevuta non sia ritenuta soddisfacente, il presente modulo (può essere utilizzata una copia del modulo originale spedito alla compagnia aerea) dovrà essere inoltrato all'organismo nazionale di attuazione² nello Stato membro³ in cui si è verificato l'episodio.*
- 3) *Qualora l'episodio si fosse verificato in un aeroporto di partenza al di fuori dell'UE, è possibile contattare l'organismo nazionale di attuazione dello Stato membro di destinazione del volo.*
- 4) *Il presente modulo di reclamo deve essere utilizzato solo nei casi concernenti il negato imbarco, la sistemazione in classe inferiore, la cancellazione o il ritardo prolungato di un volo.*
- 5) *Anche per gli altri tipi di reclamo relativi al ritiro dei bagagli, a modifiche apportate al programma di volo più di quattordici giorni prima della data del vostro viaggio o a problemi relativi ai biglietti, occorrerà innanzi tutto presentare la relativa documentazione alla compagnia aerea interessata. In caso di mancata risposta o laddove quest'ultima non sia ritenuta soddisfacente, è possibile rivolgersi ai centri europei dei consumatori⁴ presenti in ogni Stato membro dell'UE per ottenere la consulenza necessaria.*
- 6) *Si prega di compilare il modulo in stampatello maiuscolo.*

¹ "Il regolamento 261/2004 si applica a tutti i voli operati da qualsivoglia compagnia aerea da tutti gli aeroporti dell'UE nonché ai voli verso un aeroporto UE effettuati da una qualunque compagnia aerea comunitaria".

² Un elenco degli organismi nazionali di attuazione e ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri dell'UE sono disponibili all'indirizzo: <http://www.apr.europa.eu/>

³ O in Islanda, Norvegia e Svizzera.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Reclamo presentato da:

Nome:	Cognome:
Indirizzo:	
CAP, città:	Paese:
E-mail:	
Numero di telefono:	

Reclamo relativo al seguente volo:

Compagnia aerea:	Numero del volo:
Numero del biglietto:	
Codice di riferimento della prenotazione:	
Aeroporto di partenza:	Aeroporto di arrivo:
Aeroporto di transito (se del caso):	
Data del volo:	
Orario di partenza previsto:	Orario di partenza effettivo:
Orario di arrivo previsto:	Orario di arrivo effettivo:
Aeroporto(i) in cui si è verificato l'episodio:	

Dettagli relativi al passeggero del volo di cui sopra:

Nome del passeggero	Si prega di indicare se si tratta di un adulto, di un bambino o di un neonato (meno di 2 anni)	Si prega di indicare se è stata richiesta assistenza speciale

Si prega di leggere attentamente le presenti definizioni e di indicare con una **[X]** quella che si riferisce al presente reclamo.

Con "prolungato ritardo" si intende il caso in cui un volo abbia subito un ritardo rispetto all'orario di partenza previsto di:

- i) due o più ore per tratte aeree fino a 1 500 km;
- ii) tre o più ore per le tratte aeree intracomunitarie pari o superiori a 1 500 km, o per altre tratte aeree comprese tra 1 501 e 3 000 km;
- iii) quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree.

Per "cancellazione" si intende la mancata effettuazione di un volo precedentemente previsto.

Per "negato imbarco" si intende il rifiuto da parte della compagnia aerea di trasportare passeggeri su un volo, sebbene questi ultimi siano in possesso della conferma della prenotazione e si siano presentati all'accettazione e alla porta di imbarco non più tardi dell'orario indicato dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o agente di viaggio (in assenza di indicazioni di orario, non oltre i quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza previsto). Quanto di cui sopra non si applica alle situazioni in cui la compagnia aerea o un suo agente abbia ragionevoli motivi per negare l'imbarco ai passeggeri, quali per esempio motivi di salute o di sicurezza o in caso di assenza di documenti di viaggio adeguati.

Per "sistemazione in classe inferiore" si intende che il passeggero ha viaggiato contro la sua volontà in una classe inferiore rispetto a quella prevista dalla prenotazione confermata.

Il/i passeggero/i era/erano in possesso di una prenotazione confermata relativa al volo interessato?

- SÌ
 NO

Il/i passeggero/i si è/sono presentato/i al banco dell'accettazione al più tardi all'orario indicato dalla compagnia aerea (o in assenza di indicazioni di orario: non più tardi di quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza pubblicato del volo)?

- SÌ
 NO

Il/i passeggero/i si è/sono presentato/i alla porta di imbarco prima dell'orario indicato sulla carta d'imbarco?

- SÌ
 NO

La compagnia aerea ha fornito al/i passeggero/i informazioni relative ai suoi/loro diritti?

- SÌ
 NO

Con la presente dichiaro che tutte le informazioni fornite nel presente modulo sono veritiere e accurate sotto ogni punto di vista e per tutti i passeggeri interessati.

Firma(e) di tutti i passeggeri adulti:

.....

IN CASO DI RITARDO DEL VOSTRO VOLO:

Avete ricevuto assistenza da parte della compagnia aerea o da parte di un suo agente durante il prolungato ritardo?

SÌ

Che tipo di assistenza vi è stata prestata?

Pasti

Bevande

Sistemazione (albergo o altro) (nel caso in cui il ritardo abbia comportato un pernottamento)

Trasferimento tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (nel caso in cui il ritardo abbia comportato un pernottamento)

Servizi di comunicazione (telefonate, fax o e-mail)

Altri servizi (si prega di specificare):

NO

Se il ritardo del vostro volo è stato superiore alle 5 ore:

- Il vostro viaggio è servito al suo scopo?

SÌ

NO

- Nel caso in cui la risposta alla domanda precedente sia "no" e il vostro viaggio fosse già iniziato: vi è stato offerto un posto su un volo di ritorno verso il vostro punto di partenza?

SÌ

NO

- Nel caso in cui abbiate deciso di non continuare il vostro viaggio, vi è stato offerto un rimborso?

SÌ

per l'intero prezzo del biglietto

per i tagliandi di volo non utilizzati

NO

IN CASO DI CANCELLAZIONE DEL VOSTRO VOLO DA PARTE DELLA COMPAGNIA AEREA:

Siete stati informati del motivo della cancellazione del vostro volo

- dopo il vostro arrivo in aeroporto?
- prima del vostro arrivo in aeroporto?
 - meno di una settimana prima dell'orario di partenza previsto del vostro volo?
 - tra i sette giorni e le due settimane prima dell'orario di partenza previsto del vostro volo?
 - più di due settimane prima della data originale di partenza prevista del vostro volo?

Vi è stato offerto un volo alternativo?

- Sì
- NO

Siete stati informati del motivo della cancellazione del vostro volo?

- Sì

Quale motivazione vi è stata fornita?

.....

- NO

Avete ricevuto assistenza da parte della compagnia aerea o da parte di un suo agente all'aeroporto?

- Sì

Che tipo di assistenza vi è stata prestata?

- Pasti
- Bevande
- Sistemazione (albergo o altro) (nel caso in cui la cancellazione abbia comportato un pernottamento)
- Trasferimento tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (nel caso in cui la cancellazione abbia comportato un pernottamento)
- Servizi di comunicazione (telefonate, fax o e-mail)
- Altri servizi (si prega di specificare):

- NO

Avete ricevuto una compensazione pecuniaria per questa cancellazione?

- Sì

Importo: €

- NO

Vi è stata data la possibilità di scegliere tra un rimborso O un imbarco su un volo alternativo verso la vostra destinazione finale?

- Sì

Ho scelto l'opzione del rimborso

Mi è stato offerto il rimborso per l'intero prezzo del biglietto

Mi è stato offerto il rimborso per i tagliandi di volo non utilizzati [si prega di specificare]

Ho scelto l'opzione dell'imbarco su un volo alternativo:

.....

NO

Mi è stato offerto solo il rimborso

Mi è stato offerto solo l'imbarco su un volo alternativo verso la mia destinazione finale [si prega di specificare]

IN CASO VI SIA STATO NEGATO L'IMBARCO SEBBENE NON CONSENZIENTI:

La compagnia aerea ha fatto appello a volontari?

- Sì
- NO
- Non so

Avete scelto volontariamente di non imbarcarvi sull'aereo?

- Sì In caso di risposta affermativa, le domande sottostanti non sono pertinenti.
- NO In questo caso, si prega di rispondere alle domande sottostanti.

La compagnia aerea si è rifiutata di imbarcarvi per motivi di sicurezza, salute o in assenza di documenti di viaggio adeguati?

- Sì
- NO
- Non so

Vi siete presentati alla porta di imbarco non più tardi dell'orario indicato sulla vostra carta d'imbarco?

- Sì
- NO

Avete ricevuto assistenza da parte della compagnia aerea o di un suo agente dopo che vi è stato negato l'imbarco?

- Sì

Che tipo di assistenza vi è stata prestata?

- Pasti
- Bevande
- Sistemazione (nel caso in cui il negato imbarco abbia comportato un pernottamento)
- Trasferimento tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (nel caso in cui il negato imbarco abbia comportato un pernottamento)
- Servizi di comunicazione (telefonate, fax o e-mail)
- Altri servizi (si prega di specificare):

- NO

Avete ricevuto una compensazione pecuniaria dopo che vi è stato negato l'imbarco sebbene non foste consenzienti?

- Sì

Importo: €

- NO

Vi è stata data la possibilità di scegliere tra un rimborso O un imbarco su un volo alternativo verso la vostra destinazione finale?

- Sì

- Ho scelto l'opzione del rimborso
 - Mi è stato offerto il rimborso per l'intero prezzo del biglietto
 - Mi è stato offerto il rimborso per i tagliandi di volo non utilizzati
- Ho scelto l'opzione dell'imbarco su un volo alternativo:
.....

- NO

- Mi è stato offerto solo il rimborso
- Mi è stato offerto solo l'imbarco su un volo alternativo verso la mia destinazione finale [si prega di specificare]

IN CASO DI SISTEMAZIONE IN CLASSE INFERIORE:

Ero in possesso di una prenotazione in:

- Prima classe
- Business Class

Ho viaggiato effettivamente in:

- Business Class
- Economy Class

Avete ricevuto un rimborso conseguentemente alla sistemazione in una classe inferiore?

- Sì

Importo: €

- NO

A quanto ammontava il prezzo del vostro biglietto?