

**CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO  
PER PASSEGGERI E BAGAGLI**

**CATHAY PACIFIC AIRWAYS LIMITED**

**(In vigore dall'11 dicembre 2015)**

## INDICE

<b>ARTICOLO</b>	<b>Pagina</b>
ARTICOLO 1: SIGNIFICATO DI PARTICOLARI ESPRESSIONI NELLE PRESENTI CONDIZIONI.....	1
ARTICOLO 2: APPLICABILITÀ .....	4
ARTICOLO 3: BIGLIETTI .....	5
ARTICOLO 4: SCALI .....	8
ARTICOLO 5: TARIFFE, TASSE, ONERI E SPESE .....	9
ARTICOLO 6: PRENOTAZIONI .....	10
ARTICOLO 7: ACCETTAZIONE E IMBARCO .....	13
ARTICOLO 8: RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO .....	13
ARTICOLO 9: BAGAGLI .....	16
ARTICOLO 10: ORARI, CANCELLAZIONE DEI VOLI .....	22
ARTICOLO 11: RIMBORSI .....	23
ARTICOLO 12: COMPORTAMENTO A BORDO DELL'AEROMOBILE .....	25
ARTICOLO 13: ACCORDI PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI AGGIUNTIVI .....	26
ARTICOLO 14: FORMALITÀ AMMINISTRATIVE .....	27
ARTICOLO 15: VETTORI SUCCESSIVI .....	28
ARTICOLO 16: RESPONSABILITÀ PER DANNI .....	28
ARTICOLO 17: TERMINI DI PRESCRIZIONE PER RECLAMI E AZIONI LEGALI .....	33
ARTICOLO 18: MODIFICA E RINUNCIA .....	34
ARTICOLO 19: ALTRE CONDIZIONI .....	34
ARTICOLO 20: INTERPRETAZIONE .....	34

## **ARTICOLO 1: SIGNIFICATO DI PARTICOLARI ESPRESSIONI NELLE PRESENTI CONDIZIONI**

Nel leggere le seguenti Condizioni, Vi preghiamo di rammentare quanto segue:

Per "noi", "nostro/a/i/e", "noi stessi" e "ci" si intende Cathay Pacific Airways Limited ("Cathay Pacific").

Per "voi", "vostro/a/i/e" e "voi stessi" e "vi" si intende qualsiasi persona, eccetto i membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare su un aeromobile con il nostro consenso (Si veda anche la definizione di "Passeggero").

Per "LOCALITÀ CONCORDATE DI SCALO" si intendono quei luoghi, tranne quello di partenza e di destinazione finale, indicati nel Biglietto oppure riportati sui nostri orari come aree di sosta programmate lungo il percorso come scali concordati in sede contrattuale.

Per "CODICE DI DESIGNAZIONE DEL VETTORE" si intende il codice di due caratteri o tre lettere che identifica i particolari vettori aerei.

"AGENTE AUTORIZZATO" indica un agente di vendita da noi nominato per rappresentarci nella vendita di trasporto aereo sui nostri servizi e, se autorizzato, attraverso i servizi di altri vettori aerei.

"BAGAGLIO" indica i vostri effetti e beni personali che vi accompagnano nel vostro viaggio. Salvo diversa indicazione, ciò comprende sia il bagaglio registrato sia quello non registrato.

"SCONTRINO BAGAGLIO" indica quelle parti del biglietto che si riferiscono al trasporto del bagaglio registrato.

"ETICHETTA IDENTIFICATIVA DEL BAGAGLIO" indica un documento emesso esclusivamente ai fini dell'identificazione del bagaglio registrato.

"VETTORE" indica un vettore aereo diverso da noi, il cui codice di designazione di vettore appare sul vostro Biglietto o su un Biglietto in congiunzione.

"BAGAGLIO REGISTRATO" significa il Bagaglio che noi prendiamo in custodia esclusiva e per il quale abbiamo rilasciato uno scontrino bagaglio.

Per "TEMPO LIMITE DI ACCETTAZIONE" si intende l'orario limite specificato dal vettore entro il quale voi dovrete aver completato le formalità di check-in e aver ricevuto la vostra carta d'imbarco.

"CONDIZIONI DI TRASPORTO" indicano le presenti condizioni di trasporto o le condizioni di trasporto di un altro vettore, a seconda dei casi.

"CONDIZIONI DI CONTRATTO" indicano quelle dichiarazioni contenute nel o consegnate con la vostra documentazione o Biglietto elettronico (Ricevuta dell'Itinerario), che incorporano per riferimento le presenti condizioni di trasporto e i relativi avvisi.

Per "VOLO IN COINCIDENZA" si intende un volo successivo che fornisce il proseguimento del viaggio con il medesimo biglietto, un biglietto diverso o un biglietto di congiunzione.

"BIGLIETTO DI CONGIUNZIONE" indica un biglietto a voi rilasciato in relazione ad un altro Biglietto, i quali insieme costituiscono un unico contratto di trasporto.

"COUPON" indica sia un coupon cartaceo di volo che un coupon elettronico, ognuno dei quali consente al passeggero menzionato di viaggiare sul volo identificato sullo stesso.

"DANNO" significa il decesso o il ferimento di un passeggero, o qualsiasi altra lesione personale subita da un passeggero, derivante da un incidente a bordo dell'aeromobile o durante una delle operazioni di imbarco o di sbarco. Indica, altresì, un danno subito in caso di distruzione ovvero perdita totale o parziale o danneggiamento del bagaglio che sia avvenuto durante il trasporto aereo. Inoltre, sta ad indicare il danno procurato da un ritardo nel trasporto aereo di passeggeri o bagagli.

"GIORNI" indicano i giorni di calendario, comprensivi di tutti e sette i giorni della settimana, fermo restando che, ai fini di eventuali notifiche, il giorno di invio della comunicazione non sarà computato e fermo inoltre che, ai fini della determinazione della durata della validità di un biglietto, il giorno di emissione del biglietto o di inizio del volo non sarà conteggiato.

Per "COUPON ELETTRONICO" si intende un coupon elettronico o altro documento valido conservato nel nostro database.

"BIGLIETTO ELETTRONICO" indica la ricevuta di itinerario rilasciata da noi o per nostro conto, i coupon elettronici e, ove applicabile, un documento d'imbarco.

"COUPON DI VOLO" indica la parte del Biglietto che riporta la dicitura "valido per il trasporto", o nel caso di biglietto elettronico, il coupon elettronico, ed indica le località specifiche nell'ambito delle quali avete diritto ad essere trasportati.

Per "FORZA MAGGIORE" si intende il verificarsi di circostanze imprevedute e imprevedibili che sfuggono al nostro o al vostro controllo, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare anche esercitando tutta la diligenza dovuta.

"RICEVUTA DI ITINERARIO" indica un documento o più documenti che rilasciamo come biglietto ai passeggeri che viaggiano con biglietti elettronici, contenente il nome del passeggero, le informazioni sul volo e gli avvisi.

"CONVENZIONE DI MONTREAL" indica la Convenzione di Montreal per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999.

"PASSEGGERO" indica qualsiasi persona ad esclusione dei membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare su un aeromobile in virtù di un Biglietto (si veda anche la definizione di "voi", "vostro/a/i/e" e "voi stessi" e "vi").

“COUPON DEL PASSEGGERO” o “RICEVUTA DEL PASSEGGERO” indica la parte del Biglietto emessa da noi o per nostro conto, contrassegnata come tale e che deve essere infine da voi conservata.

“I NOSTRI REGOLAMENTI” indicano le norme, diverse dalle presenti Condizioni di Trasporto e Tariffe, da noi pubblicate e valide alla data di inizio del trasporto, che disciplinano il trasporto di passeggeri e bagagli.

Per “DSP” si intendono Diritti Speciali di Prelievo come definite dal Fondo Monetario Internazionale. Si tratta di un’unità di conto internazionale basata su alcune divise monetarie principali. I valori monetari dei Diritti Speciali di Prelievo fluttuano e sono ricalcolati ogni giorno bancario. Tali valori sono conosciuti alla gran parte delle banche commerciali e sono riportati regolarmente sui maggiori giornali finanziari nonché sul sito web del Fondo Monetario Internazionale ([www.imf.org](http://www.imf.org)).

“SCALO” significa una sosta programmata nel vostro viaggio, in un punto intermedio tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione.

Per “VETTORE SUCCESSIVO” si intende uno dei diversi vettori che opera il trasporto in base ad un solo biglietto o in base ad un biglietto e altro biglietto in congiunzione emesso in collegamento allo stesso, che viene considerato come una singola operazione ai fini della determinazione dell’applicabilità della Convenzione di Montreal al trasporto.

“TARIFFA” indica le tariffe pubblicate, le tasse e/o le relative condizioni di trasporto di una linea aerea depositate, che siano state appunto depositate presso le competenti autorità.

“BIGLIETTO” sta ad indicare o il documento noto come "Biglietto Passeggero e Scontrino Bagaglio" o l’Itinerario/Ricevuta del Biglietto Elettronico consegnato al Passeggero, in ogni caso emesso da noi o per nostro conto e comprensivo delle Condizioni di Contratto, degli avvisi e dei coupon.

“RICEVUTA DI TRANSAZIONE” indica un documento o documenti emessi ai Passeggeri che acquistano un Biglietto Elettronico.

“BAGAGLIO NON REGISTRATO” " indica qualsiasi bagaglio diverso dal bagaglio registrato o imbarcato, compresi di tutti gli articoli da voi portati nella cabina dell’aeromobile.

“CONVENZIONE DI VARSAVIA” si intende uno qualsiasi dei seguenti documenti che risultino applicabili:

la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929, o

la Convenzione di Varsavia come modificata all'Aia il 28 settembre 1955; o

la Convenzione di Varsavia come modificata dal Protocollo Aggiuntivo N. 1 di Montreal (1975); o

la Convenzione di Varsavia come modificata all'Aia e dal Protocollo Aggiuntivo N. 2 di Montreal (1975); o

la Convenzione di Varsavia come modificata all'Aia e dal Protocollo Aggiuntivo N. 4 di Montreal (1975); o

la Convenzione aggiuntiva di Guadalajara (1961).

## **ARTICOLO 2: APPLICABILITÀ**

### **2.1 PRINCIPI GENERALI**

2.1.1 Fatto salvo quanto previsto agli Articoli 2.4 e 2.5, le presenti Condizioni di Trasporto si applicano a tutti i voli operati da noi e in qualsiasi caso in cui abbiamo una responsabilità giuridica nei vostri confronti in relazione al vostro volo.

2.1.2 Le presenti Condizioni trovano inoltre applicazione in caso di trasporto gratuito e con tariffa ridotta, fatta eccezione per quanto da noi diversamente previsto nei nostri regolamenti o negli appositi contratti, permessi o biglietti.

### **2.2 OPERAZIONI CHARTER**

Qualora il trasporto venisse effettuato in base a un contratto di noleggio (charter), le presenti Condizioni di Trasporto si applicano soltanto nella misura in cui le stesse sono richiamate per riferimento o in altro modo nel biglietto o in altro accordo con il Passeggero.

### **2.3 CODE SHARE**

Per alcuni servizi, abbiamo stipulato accordi con altri vettori denominati accordi di "Code Share". Questo significa che, anche se voi avete una prenotazione con noi e possedete un Biglietto sul quale il nostro nome o il nostro codice di designazione della compagnia aerea venga indicato come il vettore, il volo potrebbe essere operato da un altro vettore. In caso di applicazione di tale accordo, al momento della vostra prenotazione, vi comunicheremo il nome del diverso vettore che effettuerà il trasporto.

### **2.4 LEGGE PREVALENTE**

Le presenti Condizioni di Trasporto saranno applicabili salvo il caso in cui le stesse risultassero in contrasto con le nostre Tariffe, ovvero con disposizioni di legge applicabili, e in tale caso le nostre Tariffe e tali disposizioni di legge prevarranno.

Il trasporto di cui alle presenti Condizioni è soggetto alle regole e alle limitazioni di responsabilità stabilite dalla Convenzione applicabile, a meno

che tale trasporto non sia "un trasporto internazionale" come definito da tale Convenzione.

L'invalidità di una o più disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto alla luce di una legge applicabile non pregiudica la validità delle altre disposizioni.

## **2.5 PREVALENZA DELLE CONDIZIONI SUI REGOLAMENTI**

Fatta eccezione per quanto previsto nelle presenti Condizioni di Trasporto, nel caso di contrasto tra le presenti Condizioni di Trasporto e qualsiasi altro regolamento eventualmente in nostro possesso, che tratti materie particolari, le presenti condizioni prevarranno.

### **ARTICOLO 3: BIGLIETTI**

#### **3.1 BIGLIETTO COME PRINCIPALE PROVA DEL CONTRATTO**

3.1.1 Forniremo il servizio di trasporto soltanto al Passeggero il cui nome risulti indicato sul Biglietto, e potremo richiedere al Passeggero di esibire un valido documento d'identità.

3.1.2 I Biglietti non sono trasferibili.

3.1.3 Alcuni Biglietti sono venduti a tariffe scontate che potrebbero essere parzialmente o completamente non rimborsabili. Dovrete scegliere le tariffe che meglio rispondano alle vostre esigenze. Potreste inoltre essere interessati a un'adeguata assicurazione che copra eventuali ipotesi in cui voi foste costretti ad annullare il vostro Biglietto.

3.1.4 Se siete in possesso di un Biglietto, come descritto al precedente comma 3.1.3, che risulti essere completamente inutilizzato, e vi trovate nella condizione di essere impossibilitati a partire per cause di forza maggiore, a condizione che ci avvisiate tempestivamente e ci forniate prova di tale evento di forza maggiore, vi rilasceremo un buono pari all'importo non rimborsabile del prezzo del biglietto, per viaggi futuri con noi, previa deduzione delle congrue spese amministrative.

3.1.5 Il biglietto è e rimane sempre di proprietà del Vettore che lo ha emesso.

3.1.6 Requisiti di validità del Biglietto

Salvo in caso di un biglietto elettronico, non avrete diritto ad essere trasportati su un volo a meno che non esibiate un Biglietto valido contenente il Coupon di Volo per quel volo e tutti gli altri Coupon di Volo non ancora utilizzati, nonché il Coupon del Passeggero. Inoltre, non avrete diritto ad essere trasportati qualora il Biglietto esibito risulti non integro o sia stato in altro modo modificato non da noi o da un nostro Agente Autorizzato. In caso di biglietto elettronico, non avrete diritto ad essere trasportati su un volo a meno che non sia possibile accertare con sicurezza la vostra identità e a

condizione che forniate un biglietto elettronico valido che sia stato regolarmente emesso a vostro nome e a voi consegnato.

### 3.1.7(a) Perdita, danneggiamento, non presentazione, ecc., del Biglietto

In caso di perdita o di danneggiamento di un Biglietto (o di parte di esso), o di mancata presentazione di un Biglietto contenente il Coupon del Passeggero e tutti i Coupon di Volo non utilizzati, su vostra richiesta, sostituiamo tale Biglietto (o parte dello stesso) con l'emissione di un nuovo biglietto, purché sussista la prova, prontamente verificabile al momento, che un valido biglietto per il volo(i) in questione era stato regolarmente emesso, e che voi sottoscriviate un accordo per il rimborso a nostro favore di eventuali costi o perdite fino alla concorrenza del valore del biglietto originario, che noi stessi avessimo o un altro vettore avesse necessariamente o ragionevolmente sostenuto a fronte di un utilizzo improprio di tale Biglietto. Non vi chiederemo alcun rimborso per tali eventuali perdite qualora fossero dovute a nostra negligenza. Per questo servizio, il vettore emittente potrà richiedere il pagamento di una congrua tassa amministrativa, a meno che la perdita o il danneggiamento del biglietto sia dovuta alla negligenza del vettore emittente o di suoi Agenti.

3.1.7(b) Nell'ipotesi in cui tale prova non fosse disponibile o che voi non sottoscriviate il predetto accordo, il vettore che ha emesso il Biglietto potrebbe richiedervi di pagare fino all'intero prezzo del Biglietto per la sua sostituzione, salvo rimborso qualora il vettore che lo ha originariamente emesso abbia accertato che il Biglietto smarrito o danneggiato non sia stato utilizzato prima della scadenza della sua validità. Nel caso in cui, al ritrovamento da parte vostra del Biglietto originale prima della scadenza della sua validità, lo restituiate al vettore che emette il nuovo Biglietto, il suddetto rimborso verrà effettuato contestualmente.

3.1.8 Il biglietto ha un valore e siete tenuti ad adottare tutte le misure opportune per conservarlo e prevenirne la perdita e il furto.

## **3.2 PERIODO DI VALIDITÀ**

3.2.1 Salvo quanto diversamente stabilito nel Biglietto, nelle presenti Condizioni, o nelle Tariffe applicabili (che potrebbero limitare la validità del biglietto, nel cui caso tale limitazione è riportata sul Biglietto stesso), un biglietto ha la seguente validità:

3.2.1.1(a) un anno dalla data di emissione; oppure

3.2.1.1(b) a condizione che il primo viaggio avvenga entro un anno dalla data di emissione del biglietto, un anno dalla data del primo viaggio di cui al Biglietto.



- 3.2.2 Qualora siate impossibilitati a viaggiare entro il periodo di validità del Biglietto perché nel momento in cui ci richiedete di effettuare una prenotazione non siamo in grado di confermarvela, la validità di tale Biglietto sarà prorogata o avrete diritto a un rimborso in conformità all'articolo 11.
- 3.2.3 Se dopo aver iniziato il viaggio, siete impossibilitati a completarlo entro il periodo di validità del Biglietto a causa di malattia, concederemo una proroga al periodo di validità del vostro Biglietto sino al giorno in cui sarete in grado di viaggiare o fino al primo volo, successivo a tale data, in partenza dalla località da cui il viaggio viene ripreso e sul quale vi sia posto disponibile nella classe per cui la tariffa è stata pagata. Per le finalità che precedono, la malattia deve essere attestata da certificato medico. Qualora i coupon rimanenti nel Biglietto, o in caso di Biglietto Elettronico, il coupon elettronico, prevedano uno o più Scali, la validità di tale Biglietto potrà essere prorogata per non più di tre mesi dalla data indicata su tale certificato. In tali circostanze prorogheremo analogamente il periodo di validità dei Biglietti degli altri familiari più stretti che vi accompagnano.
- 3.2.4 In caso di morte di un Passeggero durante il viaggio, i Biglietti delle persone che lo accompagnano potranno essere modificati in deroga a qualsiasi restrizione e prorogandone le validità. Nel caso si verifichi un decesso tra i familiari stretti di un Passeggero che ha cominciato il viaggio, la validità dei Biglietti del Passeggero e dei familiari stretti che lo accompagnano potrà essere parimenti modificata. Tale eventuale modifica verrà apportata dietro presentazione di un certificato di morte valido e qualsiasi eventuale proroga di validità non potrà essere effettuata per un periodo superiore ai quarantacinque (45) giorni a decorrere dalla data del decesso.

### **3.3 SEQUENZA DEI COUPON**

- 3.3.1 Il Biglietto che avete acquistato è valido esclusivamente per il servizio di trasporto indicato sul Biglietto stesso, dalla località di partenza via eventuale località di scalo concordate fino alla destinazione finale. Il prezzo che avete pagato si basa sulla nostra Tariffa ed è calcolato considerando l'intero viaggio indicato nel biglietto. Esso costituisce parte integrante del nostro contratto con voi. Il Biglietto non verrà onorato e perderà validità qualora i Coupon (o voli menzionati nel biglietto) non vengano utilizzati nella sequenza prevista dal biglietto. Per esempio, nei casi in cui iniziaste il vostro viaggio in un qualsiasi scalo o località di scalo concordata.
- 3.3.2 Nell'eventualità in cui fosse vostro desiderio modificare un aspetto del vostro trasporto, dovrete contattarci preventivamente. Il costo per il vostro nuovo servizio di trasporto sarà calcolato e vi sarà data la possibilità di accettare il nuovo prezzo o di mantenere il vostro trasporto originario come da biglietto emesso. Qualora fosse per voi necessario modificare un qualsiasi aspetto del vostro trasporto per cause di forza maggiore, dovrete contattarci non appena

possibile e ci adopereremo per quanto è ragionevolmente possibile allo scopo di trasportarvi al vostro scalo successivo o destinazione finale, senza ricalcolare il costo del viaggio.

- 3.3.3 Qualora modificaste il vostro trasporto senza il nostro consenso, valuteremo un prezzo ragionevole per il vostro viaggio effettivo. Vi sarà richiesto di pagare l'eventuale differenza tra il prezzo che avete pagato e quello totale applicabile per il vostro trasporto riveduto. Vi sarà rimborsata la differenza se il nuovo prezzo risultasse più basso, e comunque, i vostri coupon inutilizzati non avranno valore.
- 3.3.4 Va sottolineato che mentre alcuni tipi di modifiche non comportano alcun cambiamento di tariffa, altri, come la modifica della località di partenza (per esempio nel caso in cui non volaste il primo segmento) o invertire la direzione del vostro viaggio, potrebbero comportare un aumento del prezzo. Molte tariffe sono valide esclusivamente per le date e per i voli indicati nel biglietto e non possono essere assolutamente modificate, o possono esserlo solo dietro pagamento di un supplemento.
- 3.3.5 Ogni Coupon di Volo contenuto nel vostro Biglietto sarà accettato per il trasporto nella classe indicata, alla data e sul volo per cui è stato prenotato il posto. Se un Biglietto è stato inizialmente emesso senza che venisse specificata una prenotazione, il posto può essere prenotato in un secondo momento subordinatamente alla nostra Tariffa e salvo disponibilità di posto sul volo richiesto.
- 3.3.6 Vi informiamo che nell'eventualità di una vostra mancata presentazione per un dato volo senza averci preventivamente informato, avremo facoltà di cancellare le vostre prenotazioni di ritorno o di continuazione del viaggio. Tuttavia, se ci informaste preventivamente, non procederemo alla cancellazione delle prenotazioni dei voli successivi:

Per i biglietti acquistati in Italia: in caso di mancato utilizzo, per qualsiasi motivo, del volo di andata (o di una tratta del volo di andata, ovvero di una tratta del volo di ritorno), la richiesta di mantenere la validità del biglietto per la successiva tratta ovvero per le successive tratte può essere accolta esclusivamente se previamente comunicata a Cathay Pacific, contattando il Contact Center al seguente numero 800791720 o email: [customerservice\\_italy@cathaypacific.com](mailto:customerservice_italy@cathaypacific.com) a cui farà seguito una conferma di ricezione, nei tempi di seguito specificati:

- entro le 24 ore successive all'orario di partenza del volo su cui si è verificato il mancato imbarco;
- qualora l'orario di partenza della tratta successiva sia entro le 24 ore dal volo su cui si è verificato il mancato imbarco, la comunicazione al Contact Center dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza della suddetta tratta successiva.

Il Contact Center provvederà a emettere un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario modificato, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione, o la effettui dopo i termini indicati, Cathay Pacific, ove vi sia disponibilità di posti sulla successiva tratta/sulle successive tratte, si riserverà il diritto di richiedere il pagamento di un importo pari alla differenza tra il prezzo pagato per il biglietto precedentemente acquistato e il prezzo corrispondente alla tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario modificato al momento della riemissione del biglietto, fatto salvo il caso in cui le regole tariffarie applicabili al biglietto originario siano più favorevoli per il passeggero."

### **3.4 NOME E INDIRIZZO DEL VETTORE**

Sul biglietto, il nostro nome potrà essere abbreviato nel nostro Codice di Designazione del Vettore o in altro modo. Come nostro indirizzo vale l'aeroporto di partenza indicato sul biglietto a fianco della prima abbreviazione del nostro nome nella casella "Vettore" presente sul biglietto, o in caso di biglietto elettronico, come risulta indicato nel nostro primo segmento di volo nella Ricevuta dell'Itinerario.

### **ARTICOLO 4: SCALI**

- 4.1 Eventuali scali saranno consentiti nelle Località di Scalo Concordate nel rispetto delle direttive governative e dei nostri regolamenti.
- 4.2 Gli scali devono essere concordati con il Vettore in anticipo e specificati sul biglietto.

### **ARTICOLO 5: TARIFFE, TASSE, ONERI E SPESE**

#### **5.1 TARIFFE E ALTRE TASSE**

Le tariffe valgono soltanto per il trasporto dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione finale, se non diversamente specificato. Le tariffe non comprendono i servizi di trasporto a terra (su strada o rotaie) né i servizi di trasporto marittimo tra gli aeroporti e tra gli aeroporti e i terminal cittadini. Il prezzo verrà calcolato in conformità alla nostra Tariffa in vigore alla data di pagamento del vostro biglietto per il viaggio nelle date e tratte specificate. Qualora modificate il vostro itinerario o le date del viaggio, questo potrà ripercuotersi sul prezzo del biglietto da corrispondere.

#### **5.2 TASSE, ONERI, SPESE E SUPPLEMENTI**

- 5.2.1 Le tasse, gli oneri e le spese, non inclusi nella tariffa, imposti a noi o a voi e riscossi da noi per conto di autorità governative o altre autorità, o dagli operatori aeroportuali, saranno a vostro carico. Quando acquistate il vostro Biglietto, vi verranno comunicate le tasse, gli oneri e le spese non inclusi nella tariffa, molti dei quali vengono normalmente indicati a parte sul Biglietto. Le tasse, gli oneri e le spese che sono imposti sul trasporto aereo variano costantemente e possono essere imposti dopo la data di emissione del Biglietto. In caso di aumento delle tasse, oneri e spese riportati sul Biglietto, sarete tenuti a pagarli. Allo stesso modo, dovrete corrispondere eventuali nuove tasse, oneri o spese che potrebbero essere imposti anche dopo la data di emissione del Biglietto. Nel caso in cui le tasse, oneri o spese che ci avete già corrisposto al momento dell'emissione del Biglietto risultassero aboliti o ridotti e quindi non più applicabili, oppure l'importo da pagare sia inferiore, o annulliate il vostro Biglietto, avrete diritto a richiedere, nel rispetto delle leggi applicabili, un rimborso parziale o totale delle tasse, oneri e/o spese inutilizzati (secondo i casi), senza essere assoggettati a costi di amministrazione.
- 5.2.2 Alcuni oneri aggiuntivi, spese o supplementi imposti da noi o da altro Vettore saranno ugualmente a vostro carico. Tali tasse, spese o supplementi sono corrisposti al momento in cui effettuate l'acquisto del biglietto e potranno essere rimborsati a nostro insindacabile giudizio oppure in conformità alle norme o politiche applicabili che avremo pubblicato e, in entrambi in casi, subordinatamente alla corresponsione di eventuali costi di amministrazione che potremmo ritenere applicabili a tale rimborso. Tuttavia, poiché tali tasse, spese o supplementi sono soggetti a cambiamenti, ci riserviamo il diritto, salvo nei limiti previsti dalle leggi vigenti, di richiedervi di pagare nuove tasse, spese o supplementi (o aumenti rispetto a quelli già esistenti) in qualsiasi momento finché il volo, al quale le relative tasse, spese o supplementi risultassero applicabili, non sia stato interamente effettuato.

### **5.3 VALUTA**

Prezzi, tasse, spese ed oneri saranno da corrispondere nella valuta del Paese in cui il Biglietto viene emesso, salvo i casi in cui noi o i nostri Agenti Autorizzati non indicheremo un'altra valuta, prima o al momento del pagamento (ad esempio, a causa della non convertibilità della valuta del Paese). Potremo, a nostra discrezione, accettare pagamenti in altra valuta.

## **ARTICOLO 6: PRENOTAZIONI**

### **6.1 REQUISITI DI PRENOTAZIONE**

- 6.1.1 Noi o i nostri Agenti Autorizzati registreremo la/e vostra/e prenotazione/i. Dietro vostra richiesta, vi forniremo una conferma scritta della/e vostra/e prenotazione/i.
- 6.1.2 Alcune tariffe hanno condizioni che limitano o escludono il vostro diritto a modificare o ad annullare le prenotazioni. Dovrete controllare le condizioni che si applicano alla vostra tariffa e, in tal senso, decliniamo ogni responsabilità per la vostra mancata verifica.

## **6.2 LIMITI DI TEMPO PER L'EMISSIONE DEI BIGLIETTI**

Qualora non abbiate corrisposto il prezzo del biglietto entro il limite di tempo stabilito per l'emissione così come indicatovi da noi o dal nostro Agente Autorizzato, potremo cancellare la vostra prenotazione.

## **6.3 DATI PERSONALI**

Potremmo utilizzare le informazioni personali che ci fornite e che raccogliamo, comprese le informazioni relative al vostro storico di acquisto o sulle modalità con cui utilizzate i nostri servizi e le nostre strutture ai fini di: effettuare le prenotazioni, procedere all'acquisto e all'emissione dei biglietti, fornirvi il vostro trasporto e i relativi servizi e strutture; contabilità, fatturazione e revisione contabile, verifica e controllo dell'operatività di carte di credito o altre carte di pagamento; controlli di immigrazione e doganali; scopi di incolumità, sicurezza, salute e amministrativi e legali; analisi statistiche e di marketing, applicazione di programmi di fidelizzazione dei viaggiatori frequenti; testare, mantenere e sviluppare i sistemi; formazione IT; gestione dei rapporti con la clientela; aiutarci a relazionarci con voi in maniera più efficiente per il futuro; commercializzazione diretta e ricerche di marketing (che condurremo solo dietro vostra richiesta o con il vostro previo consenso o dandovi l'opportunità di rinunciarvi). Con riferimento alle finalità suesposte, ci autorizzate a conservare ed utilizzare tali dati per tutto il tempo necessario all'espletamento di tali finalità e a trasmetterli ai nostri uffici, agli Agenti autorizzati, agli enti governativi, agli altri vettori o ai fornitori dei servizi sopra indicati. Vi potrebbe essere richiesto, da normative governative, di fornirci specifici dati personali o informazioni, comprese informazioni che possano consentirci di informare i familiari in caso di emergenza o per altri fini associati o connessi al vostro trasporto. Non saremo responsabili nei vostri confronti per eventuali perdite o spese sostenute a seguito del nostro utilizzo o trasmissione dei dati personali che ci avete fornito, salvo quando tali perdite o spese siano causate da nostra negligenza. Potremo altresì monitorare e/o registrare le vostre conversazioni telefoniche intrattenute con noi per assicurare livelli di servizio adeguati, prevenire/rilevare eventuali frodi e per formazione professionale. Ulteriori informazioni sulla nostra politica di riservatezza dei dati, comprese le modalità con cui accedere e correggere tali dati, potranno essere reperite nei nostri uffici o sul nostro sito web.

## **6.4 POSTI A SEDERE**

Faremo quanto in nostro potere per soddisfare le richieste pervenute in anticipo relative all'assegnazione dei posti. Tuttavia, non possiamo garantire l'assegnazione di un particolare posto a sedere. Ci riserviamo il diritto di assegnare e riassegnare i posti in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco sull'aeromobile. Ciò potrebbe rendersi necessario per ragioni operative, di salvaguardia dell'incolumità, per disposizioni governative, per questioni di salute o sicurezza. Provvederemo ad assegnare un posto adeguato per passeggeri con disabilità in base alle leggi applicabili.

## **6.5 COSTO DEL SERVIZIO IN CASO DI MANCATA OCCUPAZIONE DEL POSTO**

Salvo nel caso di viaggio a tariffe non rimborsabili, vi potrà essere addebitato un ragionevole costo di servizio in base ai nostri regolamenti, ove vi fosse da parte vostra il mancato utilizzo del posto per il quale avete effettuato la prenotazione.

## **6.6 SERVIZI SPECIALI**

- 6.6.1 Faremo quanto possibile per rendere disponibili i servizi speciali che avrete richiesto al momento della prenotazione, quali esigenze alimentari legate alla religione o particolari diete o la sedia a rotelle dal check-in in aeroporto fino all'aeromobile. Non vi sarà addebitato alcun costo per la prestazione di tali servizi. Tuttavia, non ci assumeremo alcuna responsabilità nei vostri confronti per eventuali perdite, spese o violazioni contrattuali o altri danni qualora, per qualsivoglia motivo, non fossimo in grado di fornire tali servizi richiesti anticipatamente.
- 6.6.2 Se siete un passeggero con disabilità e richiedete una assistenza speciale, dovrete informarci delle vostre particolari necessità al momento della prenotazione, per consentirci di aver il tempo necessario per provvedervi adeguatamente.
- 6.6.3 Se siete un passeggero con disabilità, vi assisteremo nel raggiungere quei luoghi in cui sono stati disposti servizi particolari per provvedere alle vostre specifiche esigenze. Nel caso in cui non ci informiate della vostra necessità di assistenza speciale a tempo debito, faremo comunque quanto è ragionevolmente possibile per rispondere alle vostre speciali necessità.
- 6.6.4 Potremmo richiedervi di viaggiare con l'assistenza di un accompagnatore se è necessario per garantire la sicurezza o qualora foste fisicamente impossibilitati ad evacuare l'aeromobile da soli oppure non foste in grado di comprendere le istruzioni di sicurezza.

6.6.5 Ci riserviamo il diritto di sospendere l'accettazione di passeggeri i quali debbano viaggiare in barella su qualsiasi volo.

6.6.6 Sui voli in cui è permessa la somministrazione di ossigeno medico, vi potrebbe essere richiesto il pagamento di una tariffa per il servizio di ossigeno medico (e vi potrebbe essere richiesta l'assistenza di un accompagnatore).

## **6.7 SERVIZI A BORDO**

Per ragioni operative, non diamo alcuna garanzia sulla fornitura/disponibilità di apparecchiature di intrattenimento durante il volo e di programmi pubblicizzati; pasti speciali pubblicizzati o altri tipi di pasti; né sulla disponibilità dei servizi in volo pubblicizzati.

## **6.8 RICONFERMA DELLE PRENOTAZIONI**

6.8.1 Le prenotazioni di andata o di ritorno potrebbero essere soggette alla richiesta di riconferma della prenotazione entro limiti di tempo specifici. Vi informeremo qualora richiedessimo la riconferma e sulle modalità e i tempi della sua effettuazione. Nel caso in cui la riconferma fosse richiesta e non provvediate in tal senso, potremo cancellare le vostre prenotazioni di andata o di ritorno. Tuttavia, se ci comunicate che intendete ancora viaggiare e vi è disponibilità di posti sul volo nella classe di servizio per la quale avete pagato la relativa tariffa, ripristineremo le vostre prenotazioni e vi forniremo il trasporto fino alla vostra destinazione successiva o finale. Qualora non vi sia disponibilità di posti sul volo nella classe di servizio per la quale avete pagato la relativa tariffa, ci faremo quanto è ragionevolmente possibile per fornirvi il trasporto verso la vostra destinazione successiva o finale.

6.8.2 Dovreste verificare i requisiti di riconferma degli altri eventuali Vettori coinvolti nel viaggio con gli stessi. Ove sia richiesta, la riconferma deve essere effettuata presso i Vettori i cui codici appaiono sul Biglietto per il volo in questione.

## **6.9 CANCELLAZIONE DELLE PRENOTAZIONI PER I VOLI IN PROSECUZIONE**

Vi preghiamo di tenere presente che se non vi presentate per un volo senza avvisarci preventivamente, avremo facoltà di cancellare le vostre prenotazioni per il ritorno o per la prosecuzione del viaggio. Tuttavia, se ci avvisate anticipatamente, non annulleremo le prenotazioni per i voli successivi.

Per i biglietti acquistati in Italia: in caso di mancato utilizzo, per qualsiasi motivo, del volo di andata (o di una tratta del volo di andata, ovvero di una tratta del volo di ritorno), la richiesta di mantenere la validità del biglietto per la successiva tratta ovvero per le successive tratte può essere accolta esclusivamente se previamente comunicata a Cathay Pacific, contattando il Contact Center al seguente numero 800791720 (se si chiama dall'estero +39

02 99953954) o email: [customerservice\\_italy@cathaypacific.com](mailto:customerservice_italy@cathaypacific.com) a cui farà seguito una conferma di ricezione, nei tempi di seguito specificati:

- entro le 24 ore successive all'orario di partenza del volo su cui si è verificato il mancato imbarco;
- qualora l'orario di partenza della tratta successiva sia entro le 24 ore dal volo su cui si è verificato il mancato imbarco, la comunicazione al Contact Center dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza della suddetta tratta successiva.

Il Contact Center provvederà a emettere un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario modificato, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione, o la effettui dopo i termini indicati, Cathay Pacific, ove vi sia disponibilità di posti sulla successiva tratta/sulle successive tratte, si riserverà il diritto di richiedere il pagamento di un importo pari alla differenza tra il prezzo pagato per il biglietto precedentemente acquistato e il prezzo corrispondente alla tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario modificato al momento della riemissione del biglietto, fatto salvo il caso in cui le regole tariffarie applicabili al biglietto originario siano più favorevoli per il passeggero.

## **ARTICOLO 7: ACCETTAZIONE E IMBARCO**

- 7.1 I tempi limite di accettazione variano da aeroporto ad aeroporto, pertanto, vi consigliamo di informarvi sugli stessi e di rispettarli. Il vostro viaggio sarà più piacevole se vi prevedete un ampio margine per rispettare i tempi limite di accettazione. Ci riserviamo il diritto di cancellare la vostra prenotazione se non rispettate i tempi limite di accettazione indicati. Noi o i nostri Agenti Autorizzati vi comunicheremo il tempo limite di accettazione per la prima tratta che effettuerete con noi. Per i successivi voli del vostro viaggio, dovrete provvedere voi stessi ad informarvi dei tempi limite per l'accettazione. I tempi limite di accettazione per i nostri voli potrà essere reperiti nei nostri orari o potranno essere richiesti a noi o ai nostri Agenti autorizzati.
- 7.2 Dovrete presentarvi al gate di imbarco non oltre l'orario da noi specificato al momento del check-in.
- 7.3 Saremo autorizzati a cancellare il vostro posto prenotato se non vi presentate al gate di imbarco in orario o se non presentate i documenti di viaggio richiesti come stabilito dall'articolo 14.2.
- 7.4 Non saremo responsabili per eventuali danni o spese dovuti esclusivamente al mancato rispetto da parte vostra delle disposizioni del presente articolo.

## **ARTICOLO 8: RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO**



## **8.1 DIRITTO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO**

Nel ragionevole esercizio della nostra discrezione, potremo rifiutarci di trasportare voi o il vostro Bagaglio (anche qualora foste in possesso di un Biglietto valido e/o di una carta d'imbarco) nel caso in cui vi avessimo notificato per iscritto che non sarete mai più trasportati sui nostri voli a partire dalla data della notifica stessa. In tale situazione, avrete diritto ad un rimborso come previsto all'articolo 11.3. Inoltre potremo rifiutarci di trasportare voi o il vostro Bagaglio nel caso in cui si verifichi o riteniamo sia probabile che si verifichi una o più delle seguenti situazioni:

- 8.1.1 tale misura sia resa necessaria per rispettare qualsivoglia legge, regolamento o provvedimento governativo applicabile;
- 8.1.2 vi rifiutaste di dare seguito alle nostre richieste di informazioni su voi stessi comprese informazioni richieste a livello governativo;
- 8.1.3 il vostro stato fisico o mentale, compresa qualsiasi alterazione di capacità causata dal consumo di alcool o dall'utilizzo di droghe, possa costituire un pericolo o un rischio per la sicurezza o la salute di voi stessi, dei passeggeri, dei membri dell'equipaggio o dei beni o possa materialmente condizionare il comfort degli altri Passeggeri o dei membri dell'equipaggio (provvederemo, comunque, a disporre un'ídonea sistemazione per i passeggeri con disabilità in conformità alle leggi applicabili); o
- 8.1.4 abbiate mostrato una condotta impropria in un volo precedente e si può ritenere che tale comportamento possa essere ripetuto; o
- 8.1.5 vi siate rifiutati di sottoporvi ai controlli di sicurezza su voi stessi o sui vostri Bagagli, o una volta sottoposti a tali controlli, non abbiate fornito risposte soddisfacenti ai quesiti relativi alla sicurezza presso il check-in o al gate di imbarco, o non risultaste compatibili con una valutazione/analisi di profiling di sicurezza, o se avete armeggiato o rimosso i sigilli di sicurezza sul vostro Bagaglio o gli adesivi di sicurezza sulla vostra carta di imbarco; o
- 8.1.6 non abbiate pagato la tariffa, le tasse, i diritti o gli oneri applicabili; o
- 8.1.7 se riteniamo che non siate in possesso di documenti di viaggio validi, che possiate tentare di entrare in un Paese nel quale siete in transito, o per il quale non avete documenti di viaggio validi, che possiate distruggere i vostri documenti di viaggio durante il volo o vi rifiutate, se richiesto, di consegnare dietro ricevuta i vostri documenti di viaggio all'equipaggio di volo; o
- 8.1.8 presentiate un Biglietto che è stato acquisito illegalmente, o è stato acquistato da un soggetto diverso da noi o da un nostro Agente Autorizzato o che risulti come smarrito o rubato; o che si tratti di un biglietto contraffatto; o che non possiate provare di essere la persona indicata sul Biglietto. Ci riserviamo il diritto di trattenere tale Biglietto; o

- 8.1.9 non abbiate rispettato i requisiti previsti dall'articolo 3.3 di cui sopra concernenti la sequenza ed uso dei coupon, o presentiate un Biglietto che sia stato emesso o alterato in altro modo da un soggetto diverso da noi o da un nostro Agente Autorizzato, o il biglietto non è integro;
- 8.1.10 non rispettiate le nostre istruzioni relative all'incolumità o alla sicurezza; o
- 8.1.11 abbiate precedentemente commesso uno degli atti o omissioni cui si fa riferimento sopra.

## **8.2 CONSEQUENZE DEL RIFIUTO DI TRASPORTARE UN PASSEGGERO O DELLA SUA RIMOZIONE**

Se, a seguito del vostro comportamento, condotta, condizione mentale o fisica, nel ragionevole esercizio della nostra discrezione, dovessimo rifiutarci di trasportarvi o decidessimo di disporre il vostro allontanamento durante il viaggio, potremo in tal caso cancellare la porzione rimanente ancora non utilizzata del vostro Biglietto, e non vi sarà consentito di proseguire il vostro trasporto, né avrete diritto ad alcun rimborso rispetto al settore che è stato oggetto del rifiuto di trasporto o dello sbarco o a qualsiasi successivo settore coperto dal Biglietto. Non saremo ritenuti responsabili di eventuali perdite o danni consequenziali presumibilmente dovuti a tale rifiuto di trasportarvi o alla rimozione durante il viaggio. Al contrario, ci riserviamo il diritto di esercitare un'azione di regresso nei vostri confronti per eventuali pretese o perdite, tra cui i costi da noi sostenuti per dirottare il nostro volo, compreso quanto relativo all'eventuale decesso, ferimento, perdita, danno o ritardo procurato ad altre persone o a beni in conseguenza di un tale comportamento, condotta o condizione e di tale rifiuto o rimozione. Ci riserviamo altresì il diritto di comunicarvi una notifica di divieto. Per notifica di divieto, intendiamo una notifica scritta con cui vi informiamo che siete stati banditi dall'essere trasportati sulla rete delle nostre rotte. Ciò significa che siete stati banditi da tutti i voli da noi operati. Tale notifica vi fornirà la data in cui tale divieto entrerà in vigore e il periodo per il quale risulterà applicabile. Una notifica di divieto vi richiederà anche di non acquistare biglietti né di chiedere o consentire ad altre persone di farlo per vostro conto. Se tenterete di viaggiare nel periodo in cui tale notifica di divieto è in vigore, ci rifiuteremo di trasportarvi.

## **8.3 ASSISTENZA SPECIALE**

L'accettazione del trasporto di minori non accompagnati, di disabili, di donne incinte, di persone malate o di altre persone che necessitano di assistenza speciale è soggetta a preventivo accordo con noi. Ai passeggeri con disabilità, che ci abbiano informato delle speciali esigenze che hanno al momento dell'emissione dei biglietti e siano state da noi accettate, non potrà conseguentemente essere negato il trasporto a causa di tali disabilità o esigenze speciali, in ogni caso, si applicheranno i nostri regolamenti e/o

regolamenti governativi al trasporto di tali Passeggeri. Fatta salva la normativa applicabile, potremo, a nostra discrezione, applicare una tassa per la fornitura di tali servizi. Tutti o alcuni dei requisiti di cui all'articolo 8.3 potrebbero non trovare applicazione per i Passeggeri con disabilità che viaggiano da o verso gli Stati Uniti oppure da o verso l'Europa. Qualora ce lo chiediate, vi comunicheremo in che modo tali requisiti potrebbero differire.

#### **8.4 LIMITI DI PESO DELL'AEROMOBILE/CAPACITÀ DI POSTI A SEDERE**

Qualora ritenessimo che i limiti di peso dell'aeromobile o la capacità dei posti a sedere potrebbero essere in qualche modo superati, decideremo a nostra discrezione e nel rispetto delle disposizioni dell'articolo 9.6.3 e 10.2.4 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto e di qualsiasi altra legge locale applicabile quali Passeggeri o articoli trasportare.

#### **8.5 OGGETTI SEQUESTRATI AI PASSEGGERI DAL PERSONALE DI SICUREZZA DELL'AEROPORTO**

Non saremo ritenuti responsabili, né ci verrà ascritta alcuna responsabilità per articoli che vi vengano sequestrati o rimossi dal vostro Bagaglio dal personale di sicurezza dell'aeroporto che agisce in ottemperanza ai regolamenti internazionali o governativi, sia che tali articoli siano o meno successivamente trattenuti o distrutti da tale personale di sicurezza dell'aeroporto o ci vengano consegnati dal personale stesso.

#### **8.6 CANI DI SERVIZIO**

Subordinatamente ai requisiti per i cani guida di cui al CAD360 del Dipartimento dell'Aviazione Civile di Hong Kong, potremo rifiutarci di trasportare il vostro cane di servizio qualora una delle seguenti circostanze si verifichi o possiamo ragionevolmente ritenere che si possa verificare:

- 8.6.1 Il cane non corrisponde alla definizione di cane da assistenza o guida formulata nel CAD 360.
- 8.6.2 Il cane non è adeguatamente provvisto di collare, guinzaglio e museruola.
- 8.6.3 Non siamo in grado di alloggiare il vostro cane in modo tale che stia di fronte a voi.
- 8.6.4 La posizione del vostro cane ostruirebbe un corridoio o altre aree che le norme di sicurezza richiedono rimangano scevre da ostacoli per l'evacuazione di emergenza.
- 8.6.5 Il cane assume un comportamento aggressivo o altro comportamento che costituisce una minaccia diretta alla salute e sicurezza degli altri passeggeri a bordo dell'aeromobile.
- 8.6.6 Vi siano prove insufficienti a dimostrare che il cane sia stato adeguatamente addestrato e sia in possesso della certificazione di cane di servizio.

- 8.6.7 Alcuni o tutti i requisiti indicati all'articolo 8.6 possono essere modificati o risultare inapplicabili nel caso di Passeggeri che viaggiano con cani di servizio o altri animali di servizio da o verso l'Europa e da o verso gli Stati Uniti. Qualora ce lo chiediate, vi comunicheremo in che modo tali requisiti differiscono.

## **ARTICOLO 9: BAGAGLI**

### **9.1 FRANCHIGIA BAGAGLIO**

Sarete autorizzati a portare con voi una certa quantità di Bagaglio a titolo gratuito, nel rispetto dei nostri Regolamenti che sono indicati sul nostro Biglietto Passeggero e sullo Scontrino Bagaglio e che sono disponibili su richiesta e possono essere reperiti presso gli uffici Cathay Pacific e negli scali o presso i nostri Agenti Autorizzati.

### **9.2 BAGAGLIO IN ECCESSO**

Vi sarà richiesto di pagare un supplemento per il trasporto del vostro bagaglio in eccedenza rispetto a quello gratuito consentito. Tali tariffe sono disponibili su richiesta e possono essere reperite negli uffici e negli scali Cathay Pacific o dai nostri Agenti Autorizzati.

### **9.3 ARTICOLI NON AMMESSI COME BAGAGLIO**

9.3.1 Non dovete inserire nel vostro Bagaglio:

9.3.1.1 Articoli che non costituiscono Bagaglio secondo la definizione di cui all'articolo 1 delle presenti condizioni;

9.3.1.2 Articoli che potrebbero mettere in pericolo l'aeromobile, le persone o i beni a bordo dello stesso, come quelli specificati nelle Istruzioni Tecniche per la Sicurezza del Trasporto Aereo di Merci Pericolose dell'*International Civil Aviation Organisation* (ICAO), nel Regolamento sul Trasporto Aereo di Merci Pericolose dell'*International Air Transport Association* (IATA) e nel nostro Regolamento (su richiesta, forniremo ogni ulteriore informazione);

9.3.1.3 Articoli il cui trasporto è proibito da leggi, regolamenti e provvedimenti applicabili di qualsiasi Stato di partenza o di destinazione;

9.3.1.4 Articoli che possiamo ragionevolmente considerare non adatti al trasporto perché pericolosi, non sicuri o a causa del loro peso, dimensioni, forma o natura, o perché sono fragili o deperibili in base, *inter alia*, al tipo di aeromobile utilizzato. Le informazioni sugli articoli non ammessi sono disponibili su richiesta.

9.3.2 Se siete in possesso di armi da fuoco o munizioni o il vostro Bagaglio le include, dovete mostrarcele per un controllo prima dell'inizio del viaggio e possiamo, a nostro insindacabile giudizio, rifiutarci di trasportarle. Se accettiamo di trasportare tali articoli, potremo chiedervi di consegnarci e

che rimangano in nostra custodia fino al vostro arrivo all'edificio aeroportuale nel luogo di destinazione. Il trasporto di armi da fuoco e munizioni è soggetto alle normative ICAO e IATA e può essere soggetto ai regolamenti governativi applicabili.

- 9.3.3 Le armi, come armi da fuoco antiche, spade, coltelli ed articoli simili, possono, a nostra discrezione, essere accettati come Bagaglio registrato, ma non sarà consentito il loro trasporto nella cabina dell'aeromobile.
- 9.3.4 È proibito includere nel vostro Bagaglio registrato articoli fragili o deperibili, opere d'arte, macchine fotografiche, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, computer, computer per immersioni, apparecchi elettronici per uso personale, titoli negoziabili, garanzie o altri valori, documenti di lavoro, passaporti ed altri documenti di identificazione personale o campionari.
- 9.3.5 Qualora includiate nel vostro Bagaglio uno degli articoli indicati ai commi 9.3.1 o 9.3.2 di cui sopra, sebbene il loro trasporto sia proibito, non saremo responsabili in caso di un loro smarrimento o danneggiamento.

#### **9.4 DIRITTO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO**

- 9.4.1 Fatti salvi i commi 9.3.2 e 9.3.3 di cui sopra, ci rifiuteremo di trasportare come Bagaglio gli articoli indicati al comma 9.3 e potremmo rifiutare di proseguirne il trasporto qualora ne scopriremo l'esistenza durante il viaggio. Per ragioni di sicurezza o di incolumità delle persone potremmo richiedervi di consentirci di perquisire il vostro Bagaglio. Il diritto alla perquisizione di cui all'articolo 9.5 non ci impone alcun obbligo, né il diritto di perquisizione, se esercitato o meno, costituisce un nostro consenso, sia espresso che implicito, a che includiate articoli nel vostro bagaglio il cui trasporto sarebbe altrimenti precluso.
- 9.4.2 Potremmo rifiutare il trasporto come Bagaglio di qualsiasi articolo che ragionevolmente ritenessimo inadatto per il trasporto a causa delle sue dimensioni, della sua forma, del suo peso, del suo contenuto, della sua natura o per motivi di sicurezza o operativi, o perché arreca disagio agli altri passeggeri. Le informazioni sugli articoli non ammessi saranno disponibili previa richiesta.
- 9.4.3 Potremmo rifiutare il trasporto come Bagaglio di qualsiasi articolo per ragioni di sicurezza o operative, compreso il Bagaglio che non vi appartiene e che avete unito al vostro stesso Bagaglio. Decliniamo ogni responsabilità per tale Bagaglio e ci riserviamo il diritto di agire per ottenere un risarcimento da voi per eventuali rivendicazioni o perdite in cui potremmo essere incorsi a seguito del Danno causato allo stesso.
- 9.4.4 Salvo accordi preventivi, abbiamo la facoltà di trasportare su voli successivi il Bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia concessa, previo pagamento del supplemento di cui all'articolo 9.2

- 9.4.5 Potremmo rifiutare l'accettazione del Bagaglio come Bagaglio registrato a meno che non sia, secondo il nostro ragionevole giudizio, imballato in modo adeguato e sicuro in contenitori idonei. Su richiesta, forniremo informazioni su imballaggi e contenitori che non accettiamo.
- 9.4.6 Per viaggi da e verso l'Europa e da e verso gli Stati Uniti, non rifiuteremo il trasporto di sedie a rotelle per passeggeri o altri dispositivi di assistenza alla disabilità a meno che tale trasporto non risulti essere compatibile con ragioni di sicurezza, materiali pericolosi o requisiti di sicurezza. Qualora ce lo chiediate, vi forniremo informazioni aggiuntive relative al trasporto di sedie a rotelle o altri dispositivi di assistenza alla disabilità.
- 9.4.7 Noi o i nostri agenti non controlleremo il Bagaglio per altri Vettori laddove non avessimo un accordo di interlinea con gli stessi. Pertanto, qualora intendiate arrivare ad un dato aeroporto su un volo di un altro Vettore per prendere la coincidenza con uno dei nostri voli ovvero intendiate arrivare ad un dato aeroporto su uno dei nostri voli per prendere la coincidenza con un volo operato da un altro Vettore, dovete verificare voi stessi in anticipo se esiste un accordo di interlinea tra noi e tale altro Vettore. Se non esistesse tale accordo, siete responsabili per lo sdoganamento del vostro Bagaglio e per la sua accettazione al check-in e la nuova etichettatura per il volo successivo. In tali circostanze, non saremo responsabili per eventuali perdite, danneggiamenti o ritardi al vostro viaggio o bagaglio.

## **9.5 DIRITTO DI ISPEZIONE**

Per ragioni di sicurezza, potremo richiedere il vostro consenso per effettuare una perquisizione e scansione personale e una perquisizione, scansione o passaggio ai raggi X del Bagaglio. Qualora non siate disponibili, potremo ispezionare il vostro bagaglio in vostra assenza allo scopo di determinare il possesso o l'eventuale presenza nel vostro Bagaglio degli articoli descritti al comma 9.3.1 o di armi da fuoco, munizioni o altre armi, che non ci siano state dichiarate in conformità ai precedenti commi 9.3.2 o 9.3.3. In caso non accettiate tale richiesta, ci riserveremo la facoltà di rifiutare il trasporto a voi e al vostro Bagaglio. Nel caso in cui la perquisizione o scansione personale vi causi un danno, o la scansione o il passaggio ai raggi arrechino un danno al vostro Bagaglio, non saremo responsabili di tali danni, salvo il caso in cui siano attribuibili a nostra colpa o negligenza.

## **9.6 BAGAGLIO REGISTRATO**

- 9.6.1 In seguito alla consegna a noi del vostro Bagaglio da imbarcare, esso è preso in custodia da noi previa emissione di un'Etichetta Identificativa del Bagaglio per ciascun collo di Bagaglio registrato.
- 9.6.2 Il Bagaglio registrato deve riportare il vostro nome o altra identificazione personale apposta sullo stesso.

- 9.6.3 Il Bagaglio registrato sarà trasportato, per quanto possibile, sul vostro stesso aeromobile, salvo quando, per motivi di incolumità, sicurezza o operativi, decidiamo di trasportarlo su di un altro volo. Se il vostro Bagaglio registrato venisse trasportato su un volo successivo, ve lo recapiteremo, a meno che la normativa vigente preveda la vostra presenza per le pratiche di sdoganamento.
- 9.6.4 Il peso massimo consentivo per ogni singolo collo di Bagaglio registrato è di 32 kg (70 lb). L'accettazione di un bagaglio che pesi più di 32 kg (70 lb) è soggetta alla preventiva comunicazione e approvazione al momento della prenotazione. Gli articoli in eccedenza di peso saranno re-imballati o divisi in unità più leggere durante le operazioni di check-in. Gli articoli che non potranno essere re-imballati non saranno ammessi al trasporto. In entrambi i casi, non saremo responsabili nei vostri confronti per eventuali perdite, danni o ritardi derivanti dal vostro mancato rispetto della franchigia peso e dalla necessità di un nuovo imballaggio o di una divisione o dal nostro rifiuto a trasportare gli articoli in eccedenza di peso.

## **9.7 DICHIARAZIONE DI VALORE IN ECCESSO E ONERI AGGIUNTIVI**

- 9.7.1 Potrete dichiarare un valore per il Bagaglio registrato eccedente i limiti di responsabilità applicabili. Qualora rilasciate una tale dichiarazione, dovrete pagare un supplemento secondo i nostri Regolamenti.
- 9.7.2 Ci rifiuteremo di accettare una dichiarazione di valore eccedente sul Bagaglio registrato, ove una parte del trasporto sia a cura di un Vettore non membro IATA che non offre la possibilità di dichiarare il valore in eccesso.

## **9.8 BAGAGLIO NON REGISTRATO**

- 9.8.1 Abbiamo la facoltà di specificare le dimensioni e/o il peso massimi per il Bagaglio che il Passeggero porta con sé sull'aeromobile. Se non specificato, il Bagaglio che il Passeggero porta con sé sull'aeromobile deve poter essere posizionato sotto il sedile di fronte al Passeggero o negli appositi alloggiamenti nella cabina dell'aeromobile. Se il Bagaglio non può essere riposto in questa maniera, o se ha un peso eccedente o se è considerato non sicuro per qualsiasi ragione, esso dovrà essere trasportato come Bagaglio registrato.
- 9.8.2 Oggetti non idonei al trasporto in stiva (come ad esempio strumenti musicali delicati) e che non rispondono ai requisiti di cui al precedente comma 9.8.1, saranno accettati per il trasporto in cabina solo in caso di vostra preventiva notifica e nostra autorizzazione. Vi potrebbe essere richiesto di pagare una tariffa a parte per questo servizio.

## **9.9 RITIRO E CONSEGNA DEL BAGAGLIO**

- 9.9.1 Fatto salvo il comma 9.6.3, il Passeggero è tenuto a ritirare il proprio Bagaglio registrato non appena è reso disponibile nel luogo di destinazione o nello scalo, purché lo scalo superi le 24 ore. A scanso di ogni equivoco, il Bagaglio registrato non sarà depositato in una tappa intermedia se il Passeggero arriva in una tappa intermediata e la sua partenza è programmata entro le 24 ore dal suo arrivo, eccetto qualora il suo Biglietto lo consenta. Qualora il Passeggero non ritiri il Bagaglio entro un tempo ragionevole, potremo addebitargli una commissione di deposito. Qualora il Bagaglio registrato non venga reclamato trascorsi tre (3) mesi da quando lo stesso è stato reso disponibile, potremo disfarcene senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Passeggero.
- 9.9.2 Soltanto il titolare dello Scontrino Bagaglio e dell'Etichetta Identificativa del Bagaglio ha diritto alla consegna del Bagaglio registrato.
- 9.9.3 Nel caso in cui una persona che reclama il Bagaglio non sia in grado di esibire lo Scontrino Bagaglio ed identificare il Bagaglio per mezzo di un'Etichetta Identificativa del Bagaglio, tale Bagaglio verrà riconsegnato a questa persona solo a condizione che dimostri il suo diritto su di esso e che tale dimostrazione sia ritenuta da noi soddisfacente, e, a nostra richiesta, ci fornisca anche adeguate garanzie di indennizzo in caso di perdita, danno o spesa derivanti da questa consegna.
- 9.9.4 L'accettazione del bagaglio da parte del titolare dello Scontrino Bagaglio senza alcun reclamo al momento della consegna costituirà prova sufficiente che tale Bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e in conformità al contratto di trasporto.

## **9.10 ANIMALI**

Se accettiamo di trasportare i vostri animali, gli stessi verranno trasportati nel rispetto delle seguenti condizioni:

- 9.10.1 Siete tenuti a garantire che animali come cani, gatti, uccelli da casa e altri animali domestici, siano adeguatamente rinchiusi e trasportati in gabbie che rispondano ai requisiti di legge, accompagnati da un valido certificato attestante lo stato di salute e le vaccinazioni, i permessi di ingresso e gli altri documenti richiesti dai paesi di ingresso o transito, in difetto dei quali, tali animali non saranno ammessi al trasporto. Tale trasporto potrà essere soggetto a ulteriori nostre condizioni, disponibili su richiesta.
- 9.10.2 Qualora ammesso come Bagaglio, un animale, unitamente al suo contenitore e al suo cibo, non saranno compresi nel vostro bagaglio in franchigia, bensì costituiranno Bagaglio in eccedenza, per il quale sarete obbligati a corrispondere la tariffa applicabile. Salvo quanto previsto all'articolo 9.10.3, gli animali non saranno trasportati nella cabina passeggeri dell'aeromobile.



Essi saranno trasportati, in adeguati contenitori, nel comparto cargo dell'aeromobile.

- 9.10.3 Gli animali di servizio che accompagnano i passeggeri con disabilità saranno trasportati come Bagaglio registrato o nella cabina a titolo gratuito in aggiunta al normale bagaglio in franchigia nel rispetto delle condizioni da noi specificate o come richiesto dalla normativa vigente. Informazioni aggiuntive riguardo tali condizioni sono disponibili su richiesta.
- 9.10.4 Laddove il trasporto non sia soggetto alle regole in materia di responsabilità della Convenzione di Varsavia o della Convenzione di Montreal, non rispondiamo di eventuali lesioni o smarrimento, malattie o decesso di un animale, di cui abbiamo consentito il trasporto, salvo che per nostra negligenza.
- 9.10.5 Non saremo responsabili per alcun animale che non sia provvisto dei documenti necessari alla sua uscita, ingresso, o della documentazione sanitaria o di altro tipo relativa all'ingresso dell'animale o al suo passaggio in un qualsiasi Paese, Stato o territorio, e la persona che trasporta l'animale sarà tenuta a rimborsare eventuali multe, costi, perdite o spese ragionevolmente imposte o sostenute dalla Compagnia.

## **ARTICOLO 10: ORARI, CANCELLAZIONE DEI VOLI**

### **10.1 ORARI**

- 10.1.1 I tempi dei voli indicati negli orari possono essere modificati tra la data di pubblicazione e la data effettiva del viaggio. Non li garantiamo e non fanno parte del contratto tra la Compagnia e i Passeggeri.
- 10.1.2 Prima dell'accettazione della vostra prenotazione, vi comunicheremo l'orario previsto al momento per il volo, e sarà indicato sul vostro Biglietto. Potrebbe essere necessario cambiare l'orario del volo successivamente all'emissione del vostro Biglietto. Se ci fornirete un vostro contatto, faremo il possibile per avvisarvi di qualsiasi cambiamento. Se, successivamente all'acquisto del vostro Biglietto, apportassimo una modifica significativa all'orario previsto per il volo, che risultasse per voi inaccettabile, e non fossimo in grado di riprenotarvi su un volo alternativo che sia per voi accettabile, avrete diritto ad essere rimborsati in conformità all'articolo 11.

### **10.2 CANCELLAZIONE, CAMBI DI ROTTA ("REROUTING"), RITARDI, ECC.**

- 10.2.1 Adotteremo tutte le misure possibili per evitare ritardi nel trasporto del Passeggero e del suo bagaglio. Nell'ambito di queste misure e al fine di evitare la cancellazione dei voli, in circostanze eccezionali, potremo disporre che un volo venga operato per conto della Compagnia da un altro Vettore e/o aeromobile.

- 10.2.2 Salvo disposizioni contrarie previste dalla Convenzione di Varsavia o dalla Convenzione di Montreal o dalla normativa applicabile, qualora cancellassimo un volo, non riuscissimo ad operare un volo secondo l'orario, non riuscissimo a fare scalo alla destinazione del Passeggero o alla destinazione del suo scalo, o a causa nostra perdesse un volo in coincidenza per il quale possedeva una prenotazione confermata, la Compagnia potrà, a vostra scelta, o
- 10.2.2.1 trasportare il Passeggero alla prima occasione possibile su un altro dei nostri voli previsti sul quale vi fosse un posto disponibile senza ulteriori addebiti e; se necessario, estendere la validità del suo Biglietto; o
- 10.2.2.2 entro un periodo ragionevole reinstradare il Passeggero alla destinazione indicata nel Biglietto attraverso i nostri voli o quelli di un altro Vettore, o con altro mezzo e classe di trasporto pattuito di comune accordo senza addebiti aggiuntivi. Qualora la tariffa e gli oneri per l'itinerario modificato fossero inferiori a quanto il Passeggero aveva pagato, quest'ultimo otterrà il rimborso della differenza;
- 10.2.2.3 o procederemo al rimborso ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 11;
- 10.2.3 Al verificarsi di uno degli eventi indicati all'articolo 10.2.2, salvo disposizioni contrarie previste dalla Convenzione di Varsavia o dalla Convenzione di Montreal, o, laddove applicabile, dal Regolamento CE 261/2004, le opzioni delineate dal comma 10.2.2.1 al 10.2.2.3 saranno i soli ed esclusivi rimedi disponibili al Passeggero e la Compagnia non avrà ulteriori responsabilità nei suoi confronti. In particolare, salvo quando il Regolamento CE 261/2004 risulti applicabile, qualora le cancellazioni o i ritardi fossero dovuti a cattive condizioni meteorologiche o a ritardi dovuti a problemi di controllo del traffico aereo, la Compagnia non sarà soggetta a nessun obbligo immediato di ottemperare a quanto previsto dai commi 10.2.1-10.2.3 o di provvedere al costo delle chiamate telefoniche, all'alloggio, al ristoro o al trasporto, sebbene compirà ogni ragionevole sforzo per assistere i Passeggeri nel migliore modo possibile in tali circostanze.
- 10.2.4 In caso la Compagnia non fosse in grado di fornire il posto confermato, provvederà a risarcire i Passeggeri a cui sia stato negato l'imbarco o che siano stati involontariamente retrocessi ad una classe inferiore in conformità alle leggi applicabili.

## **ARTICOLO 11: RIMBORSI**

- 11.1 Salvo diversa indicazione nelle presenti Condizioni, nelle regole tariffarie o tariffe o ai sensi di qualsiasi normativa applicabile, i biglietti non sono rimborsabili. Rimborseremo un biglietto o qualsiasi porzione inutilizzata secondo quanto segue:
- 11.1.1 Salvo quanto diversamente disposto nel presente articolo, effettueremo un rimborso a favore della persona riportata sul Biglietto o della persona che,

dietro presentazione di prova per noi soddisfacente, ne abbia effettuato il pagamento.

- 11.1.2 Se un Biglietto è stato pagato da una persona diversa dal Passeggero riportato sul biglietto e se sul Biglietto è indicata una limitazione sui rimborsi, concederemo il rimborso solo alla persona che ha pagato il Biglietto o all'ordine di tale persona.
- 11.1.3 Salvo nel caso di Biglietti persi, i rimborsi saranno effettuati solo previa presentazione del Biglietto e dei Coupon di volo non utilizzati.
- 11.1.4 Un rimborso effettuato a favore di chiunque presenti il Tagliando del Passeggero o la Ricevuta del Passeggero e tutti i Coupon di volo non utilizzati e che si qualifichi come la persona a favore della quale tale rimborso deve essere reso ai sensi dei commi 11.2.1 o 11.2.2, dovrà essere ritenuto idoneo rimborso e ci solleverà da ogni responsabilità e ogni ulteriore rivendicazione di rimborso da voi o da qualsiasi altra persona.

## **11.2 RIMBORSI NON VOLONTARI**

Se cancelliamo un volo, non operiamo un volo secondo l'orario previsto, non ci fermiamo alla vostra destinazione finale o in uno scalo, oppure vi facciamo perdere la coincidenza di un volo sul quale avete una prenotazione, l'ammontare del rimborso, salvo i casi in cui si applichi il comma 11.2.4, sarà:

- 11.2.1 nel caso in cui nessuna porzione del biglietto sia stata utilizzata, un valore pari alla tariffa corrisposta;
- 11.2.2 nel caso in cui una porzione del biglietto sia stata utilizzata, il rimborso non sarà inferiore alla differenza tra la tariffa pagata e la tariffa applicabile al viaggio tra i punti per cui il Biglietto è stato utilizzato.
- 11.2.3 L'accettazione del rimborso da parte del Passeggero al momento dell'acquisto di un biglietto in tali circostanze, ci solleverà da ogni ulteriore responsabilità.
- 11.2.4 Ove il Regolamento CE 261/2004 si applicasse al vostro biglietto, potrete aver diritto in alcune circostanze limitate al rimborso dell'intero biglietto al prezzo che avete pagato anche qualora abbiate utilizzato una o più porzioni dello stesso. Fate riferimento alle nostre Norme sull'Imbarco Negato, Cancellazione e Lunghi Ritardi alla luce di tale Regolamento CE in cui vengono spiegati i vostri diritti per esteso.

## **11.3 RIMBORSI VOLONTARI**

- 11.3.1 Se avete diritto ad un rimborso del vostro Biglietto per altri motivi diversi da quelli indicati all'articolo 11.2, l'ammontare del rimborso sarà:

- 11.3.1.1 nel caso in nessuna porzione del Biglietto sia stata utilizzata, un importo pari alla tariffa pagata, detratte le eventuali spese di servizio o di cancellazione;
- 11.3.1.2 nel caso in cui una porzione del biglietto sia stata utilizzata, il rimborso sarà pari alla differenza tra la tariffa pagata e la tariffa applicabile al viaggio per i punti per i quali il biglietto è stato usato, detratte le eventuali spese di servizio o di cancellazione.

#### **11.4 RIMBORSO DEI BIGLIETTI SMARRITI**

- 11.4.1 In caso di perdita del vostro Biglietto, o di una sua parte, qualora ci sia fornita prova soddisfacente di tale perdita, e dietro pagamento di una ragionevole tariffa amministrativa, effettueremo il rimborso il prima possibile a partire dalla scadenza del periodo di validità del Biglietto, a condizione che:
  - 11.4.1.1 il biglietto smarrito, o una sua parte, non sia stato utilizzato, non sia stato oggetto di un precedente rimborso o di una sostituzione (salvo quando tale utilizzo, rimborso o sostituzione da o a favore di terzi siano da attribuire a negligenza da parte nostra);
  - 11.4.1.2 il beneficiario del rimborso si impegni, nella forma da noi prescritta, a restituirci il valore rimborsato in caso di frode e/o nella misura in cui il Biglietto smarrito, o una sua parte, sia stato utilizzato/a da terzi (salvo quando tale frode o utilizzo di terzi sia imputabile a negligenza da parte nostra).
- 11.4.2 Qualora noi o i nostri Agenti Autorizzati perdessimo il Biglietto o una sua parte, ne saremo responsabili.

#### **11.5 DIRITTO DI RIFIUTARE IL RIMBORSO**

- 11.5.1 Potremo rifiutare il rimborso se la richiesta viene effettuata dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto.
- 11.5.2 Ci riserviamo il diritto di rifiutare il rimborso di un Biglietto che sia stato presentato a noi o alle autorità di uno stato come prova dell'intenzione effettiva di partire da quello stato, a meno che il passeggero non fornisca idonea prova di essere stato autorizzato a rimanere in tale Stato o che ripartirà con altro Vettore o altro mezzo di trasporto.
- 11.5.3 Potremo rifiutare il rimborso nelle circostanze di cui all'articolo 8.2 delle presenti Condizioni.

#### **11.6 VALUTA**

Ci riserviamo il diritto di effettuare il rimborso nella stessa forma e valuta utilizzate per il pagamento del Biglietto.

#### **11.7 CHI È TENUTO A RIMBORSARE IL BIGLIETTO**

I rimborsi volontari potranno essere effettuati soltanto dal Vettore che originariamente ha emesso il Biglietto o dai suoi Agenti se autorizzati a farlo.

## **ARTICOLO 12: COMPORAMENTO A BORDO DELL'AEROMOBILE**

- 12.1 Se, mentre siete a bordo dell'aeromobile, riteniamo ragionevolmente che voi avete messo in pericolo l'aeromobile o qualsiasi persona a bordo di esso, o avete deliberatamente interferito con l'equipaggio nell'adempimento delle loro mansioni, o non avete ubbidito alle istruzioni dell'equipaggio, come, a titolo esemplificativo ma non limitativo, sedersi e allacciare le cinture, il divieto di fumare, di assumere droghe o bevande alcoliche, oppure avete mantenuto un comportamento tale da causare disagi, disturbi, danni o lesioni agli altri passeggeri o all'equipaggio, potremo prendere qualsiasi provvedimento che riterremo ragionevole per prevenire la persistenza del vostro comportamento, comprese misure coercitive. Potreste essere sbarcati o vi potrebbe essere negata la prosecuzione del trasporto in qualsiasi punto, e potreste essere perseguiti penalmente per i fatti commessi a bordo dell'aeromobile.
- 12.2 Non vi è consentito consumare alcolici a bordo dei nostri aeromobili (sia se acquistati in duty free presso di noi o da altri sia se ottenuti in altro modo), salvo quando vi siano serviti da noi. Abbiamo il diritto, in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, di rifiutarci di servirvi alcolici o di sottrarvi quelli che vi siano stati serviti.

### **12.3 RISARCIMENTO GENERALE**

Qualora vi comportaste in un modo tra quelli descritti al precedente comma 12.1, sarete tenuti a indennizzarci per tutti i reclami o perdite, compresi, a titolo esemplificativo, tutti i costi derivanti da una deviazione dell'itinerario di volo al fine di farvi sbarcare dall'aeromobile e tutti i danni subiti o sostenuti dai noi, i nostri Agenti, impiegati, appaltatori indipendenti, passeggeri e terzi in relazione all'eventuale decesso, lesioni, perdite, danni o ritardi procurati ad altre persone o a beni a causa della vostra cattiva condotta.

### **12.4 DISPOSITIVI ELETTRONICI**

- 12.4.1 Per motivi di sicurezza o giuridici, potremo decidere di vietare o limitare l'uso a bordo dell'aeromobile di apparecchi elettronici, inclusi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, telefoni cellulari, computer portatili, registratori portatili, radio portatili, MP3, lettori di cassette e CD, giochi elettronici, prodotti laser o dispositivi di trasmissione, inclusi giocattoli radio- o tele-comandati e walkie-talkie. Non dovrete utilizzare tali oggetti qualora vi avessimo informato che non vi è consentito usarli. Potreste commettere anche un reato penale qualora lo faceste. L'uso di apparecchi acustici e di pacemaker cardiaci è permesso.
- 12.4.2 In caso di vostro mancato rispetto di quanto previsto all'articolo 12.3, ci riserviamo il diritto di trattenere tali dispositivi elettronici fino al termine del volo o fino a quando lo riterremo opportuno.

## **ARTICOLO 13: ACCORDI PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI AGGIUNTIVI**

- 13.1 In caso concludessimo accordi con terzi per la fornitura di servizi diversi dal trasporto aereo, compreso il trasporto via terra, ferrovia o mare, o qualora emettessimo un biglietto o voucher relativo al trasporto o a servizi (diversi dal trasporto aereo) forniti da terzi quali prenotazioni alberghiere o noleggio auto, nel farlo, agiamo solo in qualità di vostri agenti per tali terzi. Saranno applicabili i termini e le condizioni dei soggetti terzi che prestano i servizi, e non avremo alcuna responsabilità nei vostri confronti per tali servizi, tra cui la decisione dei soggetti terzi erogatori dei servizi di cancellare o negare le prenotazioni.
- 13.2 Qualora vi fornissimo anche trasporto di superficie (via terra o mare), potrebbero applicarsi altre condizioni a tale trasporto di superficie. Dette condizioni saranno disponibili presso di noi o i nostri Agenti autorizzati, previa richiesta.

## **ARTICOLO 14: FORMALITÀ AMMINISTRATIVE**

### **14.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

- 14.1.1 È vostro (e non nostro) obbligo verificare quali siano le condizioni di ingresso di ogni Paese che state visitando; e presentarci tutti i documenti richiesti quali il passaporto, visti, certificati medici e altri documenti di viaggio necessari per il vostro itinerario.
- 14.1.2 Dovrete osservare tutte le leggi, i regolamenti, i provvedimenti, le richieste e le condizioni di viaggio dei Paesi da cui o verso cui volate e attraverso cui transitate.
- 14.1.3 Non saremo responsabili nei vostri confronti (i) se non sarete in possesso del passaporto, visti, certificati medici e altri documenti di viaggio; (ii) se il vostro passaporto, visto, certificati medici o altri documenti di viaggio non sono validi o scaduti; o (iii) se non abbiate osservato tutte le apposite leggi, regolamenti, provvedimenti, richieste, condizioni, regole o istruzioni.

### **14.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Prima del viaggio, dovrete esibire tutti i documenti di uscita, ingresso, sanitari e altri documenti, compresi passaporti e visti, richiesti dalle leggi, regolamenti, ordini, o prescrizioni dei Paesi interessati. Qualora ve lo chiedessimo, dovete permetterci di farne e conservarne delle copie e di depositare il vostro passaporto o documento di viaggio equivalente da un membro dell'equipaggio dell'aeromobile perché lo custodisca in sicurezza fino alla fine del volo. Ci riserviamo il diritto di rifiutare il trasporto se non avete

rispettato questi requisiti o se i vostri documenti di viaggio risultino non essere a posto.

#### **14.3 INGRESSO NEGATO**

Qualora vi venisse negato l'ingresso in un Paese, sarete tenuti al pagamento di eventuali multe, sanzioni o addebiti a noi comminati dal Governo interessato, di eventuali costi di detenzione che ci siano addebitati; il costo per trasportarvi fuori da tale Paese e ogni altro costo che potremmo ragionevolmente pagare o accettare di pagare. La tariffa del viaggio che abbiamo incassato per il trasporto fino alla località in cui vi è stato rifiutato o negato l'ingresso non vi verrà rimborsata.

#### **14.4 RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO PER MULTE, COSTI DI DETENZIONE, ECC.**

Se fossimo tenuti a pagare o depositare multe o penali o a sostenere spese per il mancato rispetto da parte del Passeggero di leggi, regolamenti, ordinanze, disposizioni o altri requisiti di viaggio dei Paesi interessati o della mancata esibizione dei documenti necessari, egli ci rimborserà gli importi pagati o le spese sostenute. Potremo applicare a copertura di tali pagamenti o spese il valore di qualsiasi trasporto non utilizzato sul biglietto del Passeggero o qualsiasi suo fondo in nostro possesso.

#### **14.5 CONTROLLI DOGANALI O ALTRI CONTROLLI UFFICIALI**

Se richiesto, il Passeggero deve assistere al controllo del suo Bagaglio da parte dei funzionari della dogana o di altri funzionari governativi. Non saremo responsabili nei confronti del Passeggero per eventuali perdite o danni subiti nel corso di tale controllo o a causa del mancato rispetto da parte del Passeggero di questo obbligo.

#### **14.6 CONTROLLI DI SICUREZZA**

Il Passeggero deve permettere a noi, ai funzionari governativi, ai funzionari aeroportuali o a altri Vettori, di effettuare controlli di sicurezza sulla sua persona e sul suo bagaglio. Non saremo responsabili nei confronti del Passeggero per eventuali danni subiti nel corso di tali controlli di sicurezza o a causa del mancato rispetto da parte del Passeggero di questo obbligo, salvo che gli stessi siano stati causati da nostra negligenza.

### **ARTICOLO 15: VETTORI SUCCESSIVI**

Il trasporto effettuato da noi o da altri Vettori in virtù di un unico Biglietto o un Biglietto di congiunzione è considerato come un'unica operazione ai sensi della Convenzione di Varsavia e della Convenzione di Montreal. Si richiama comunque la vostra attenzione all'art. 16.

## **ARTICOLO 16: RESPONSABILITÀ PER DANNI**

### **16.1 NORME APPLICABILI**

- 16.1.1 Le presenti condizioni di trasporto e le leggi applicabili disciplinano la nostra responsabilità nei vostri confronti. Laddove fossimo un vettore successivo, non ci assumeremo alcuna responsabilità per quelle parti del viaggio operate da altro(i) vettore(i). Qualora fossimo l'effettivo vettore, saremo responsabili dell'evento che causa lesioni o la morte e che si è prodotto a bordo dell'aeromobile o nelle operazioni di imbarco e di sbarco; laddove fossimo il vettore contrattuale ma non effettuassimo alcuna parte delle operazioni di trasporto, saremo responsabili dell'evento che causa lesioni o la morte e che si è prodotto durante qualsiasi parte del trasporto, sia a bordo dell'aeromobile che nelle operazioni di imbarco e di sbarco.
- 16.1.2 Le leggi applicabili comprendono la Convenzione di Varsavia, o la Convenzione di Montreal, e/o le leggi applicabili nei singoli Paesi. La Convenzione di Varsavia e la Convenzione di Montreal si applicano al trasporto internazionale così come definito in tali Convenzioni.
- 16.1.3 Quando emettiamo un Biglietto per il trasporto di un altro Vettore, o effettuiamo l'accettazione del vostro Bagaglio per il trasporto di un altro Vettore, agiamo unicamente quale agente di tale Vettore.

### **16.2 RESPONSABILITÀ DEL VETTORE IN CASO DI DECESSO O LESIONI DEI PASSEGGERI**

La nostra responsabilità per danni comprovati e da voi subiti in caso di morte, di ferimento o di qualsiasi altra lesione fisica provocati da un incidente durante il trasporto da noi operato è soggetta alle norme e alle limitazioni previste dalle leggi applicabili nonché dalle seguenti disposizioni complementari.

- 16.2.1 Non invocheremo alcun limite finanziario di responsabilità ai sensi delle leggi applicabili nella difesa contro qualsiasi richiesta di danni compensatori recuperabili.
- 16.2.2 Per danni recuperabili fino e compresa la somma dell'equivalente di 113.100 DSP rispetto a richieste a cui si applichi la Convenzione di Montreal e 100.000 DSP in tutti gli altri casi, non escluderemo o limiteremo la nostra responsabilità, compresa l'invocazione di una difesa basata sulla prova che noi e i nostri agenti abbiamo adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno, o che è stato impossibile adottare tali misure.
- 16.2.3 Salvo quanto previsto al comma 16.2.2, se proviamo che il danno sia stato causato da, o ad esso abbia contribuito, la negligenza o un atto illecito o un'omissione del passeggero ferito o deceduto o della persona che giuridicamente abbia diritto a chiedere un risarcimento, potremo essere



esonerati totalmente o parzialmente dalla nostra responsabilità in base alle leggi applicabili.

- 16.2.4 Nella misura in cui i danni recuperabili di cui al presente articolo superino potenzialmente i 113.100 DSP rispetto a richieste a cui si applica la Convenzione di Montreal e 100.000 DSP in tutti gli altri casi, gli stessi saranno ridotti parzialmente o integralmente qualora provassimo che il danno
- (a) non è stato causato da negligenza o altro atto illecito o omissione da parte nostra o dei nostri Agenti; o
  - (b) è stato causato esclusivamente da negligenza o altro atto illecito o omissione di terzi.
- 16.2.5 Non siamo responsabili per qualsiasi malattia, lesione o invalidità, compreso il decesso, attribuibili alla vostra età, alle vostre condizioni mentali o fisiche o per l'aggravarsi di tale condizione.

### 16.3 **RESPONSABILITÀ DEL VETTORE PER DANNI AL BAGAGLIO**

- 16.3.1 Non saremo responsabili dei Danni al vostro Bagaglio non registrato (diversi dai danni causati da ritardo che sono contemplati dal successivo articolo 16.4), salvo che tali danni siano imputabili alla nostra negligenza o alla negligenza dei nostri Agenti.
- 16.3.2 Non saremo responsabili per Danni al Bagaglio derivanti da difetti, qualità o vizi insiti al Bagaglio. Allo stesso modo, non saremo responsabili della normale usura del bagaglio derivante dalle consuete e normali asperità del trasporto aereo.
- 16.3.3 Rispetto alle richieste a cui si applica la Convenzione di Varsavia, la nostra responsabilità in caso di Danni al Bagaglio registrato sarà limitata a 17 DSP per chilogrammo e in caso di Danni al Bagaglio non registrato sarà di 332 DSP per passeggero, o altro importo superiore cui abbiamo acconsentito ai sensi dell'articolo 9.7.1.
- 16.3.4 Rispetto alle richieste a cui si applica la Convenzione di Montreal, la nostra responsabilità in caso di Danni al bagaglio non registrato e registrato, compreso l'eventuale Danno causato da ritardo, sarà limitata a 1.131 DSP per Passeggero o altro importo superiore cui abbiamo acconsentito ai sensi dell'articolo 9.7.1.
- 16.3.5 Qualora trovasse applicazione la Convenzione di Varsavia o la Convenzione di Montreal, i limiti di responsabilità indicati ai commi 16.3.3 e 16.3.4 non si applicheranno se foste in grado di dimostrare che il danno sia derivato da un atto o da un'omissione da parte nostra o dei nostri agenti, di cui se ne siano resi responsabili
- (a) con l'intenzione di provocare un Danno; oppure.

- (b) con incuranza e con l'effettiva consapevolezza che il Danno si sarebbe probabilmente verificato e provate che i nostri dipendenti o agenti responsabili di tale atto o omissione abbiano agito nell'esercizio delle loro funzioni.
- 16.3.6 I limiti di responsabilità per Danni sia al Bagaglio non registrato sia a quello registrato stabiliti dalle leggi locali si applicheranno al vostro Bagaglio laddove le leggi locali vengano applicate al vostro viaggio al posto della Convenzione di Varsavia o della Convenzione di Montreal.
- 16.3.7 I limiti di responsabilità per Danni sia al Bagaglio non registrato sia a quello registrato specificati al comma 16.3.3 si applicheranno al Bagaglio non registrato e a quello registrato rispettivamente laddove né la Convenzione di Varsavia né la Convenzione di Montreal si applica al vostro trasporto e nessun limite di responsabilità è stabilito dalle leggi locali applicabili.
- 16.3.8 Potreste desiderare di rilasciare una dichiarazione speciale di valore (si veda il comma 9.7.1) o acquistare una copertura assicurativa aggiuntiva che contempli quei casi in cui il valore effettivo o i costi di sostituzione del vostro Bagaglio registrato o Bagaglio non registrato superino la nostra responsabilità.
- 16.3.9 Qualora il peso del bagaglio non fosse registrato sullo scontrino bagaglio, si presume che il peso totale del bagaglio registrato non sia superiore alla franchigia bagaglio per la relativa classe di trasporto, come previsto dai nostri Regolamenti.
- 16.3.10 Qualora compilaste una dichiarazione speciale di valore superiore al momento del check-in e pagaste la tariffa applicabile, la nostra responsabilità sarà limitata a detto valore superiore dichiarato.
- 16.3.11 Non saremo responsabili per danni al bagaglio causati da ritardo se dimostriamo che noi, o i nostri agenti, abbiamo adottato tutte le misure che era ragionevolmente possibile prendere per evitare tali danni o l'impossibilità per noi o per i nostri agenti di adottare qualsiasi misura.
- 16.3.12 Non saremo responsabili per lesioni a voi o per Danni ai vostri Bagagli causati da oggetti contenuti nel vostro bagaglio o di qualsiasi altra persona. Sarete responsabili di qualsiasi danno provocato dal vostro bagaglio ad altre persone, inclusi gli oggetti, e dovrete risarcirci di tutte le eventuali perdite o spese cui fossimo incorsi in conseguenza di ciò.
- 16.3.13 Salvo per il bagaglio registrato o quello non registrato movimentati nel corso di un trasporto internazionale secondo la definizione delle Convenzioni di Varsavia o Montreal, saremo esonerati da ogni responsabilità di qualsiasi natura per Danni agli articoli che avrete inserito nel vostro bagaglio pur essendo il loro inserimento vietato ai sensi dell'articolo 9.3, tra i quali, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, danni a oggetti fragili o deperibili, chiavi, opere d'arte, macchine fotografiche, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, medicine, droga, articoli pericolosi, beni commerciali, articoli di misura anomala, titoli negoziabili, obbligazioni, o altri titoli di valore, documenti di lavoro, passaporti ed altri documenti di identificazione personale, o campionari, che siano contenuti nel vostro bagaglio.

16.3.14 Non saremo responsabili in alcun modo per Danni al vostro Bagaglio causati dal vostro mancato rispetto dell'articolo 9.4.7 delle presenti condizioni, compreso il mancato provvedere da parte vostra allo sdoganamento, check-in o alla nuova etichettatura del bagaglio per il trasporto su un altro volo con un Vettore con il quale non abbiamo un accordo di interlinea.

16.3.15 Non saremo responsabili per Danni ai Bagagli nella misura in cui dimostriamo che i Danni sono stati causati da vostra negligenza o atto illecito o omissione.

#### **16.4 RESPONSABILITÀ DEL VETTORE PER DANNI CAUSATI DA RITARDO AI PASSEGGERI**

16.4.1 La nostra responsabilità per Danni causati da ritardo nel vostro trasporto aereo è limitata dalla Convenzione di Varsavia e dalla Convenzione di Montreal.

16.4.2 Qualora si applicassero o meno la Convenzione di Varsavia o la Convenzione di Montreal al vostro reclamo, non saremo responsabili dei danni ai passeggeri causati da ritardo se dimostriamo che noi e i nostri agenti abbiamo adottato tutte le misure che era ragionevolmente possibile prendere per evitare tali danni o l'impossibilità per noi o per i nostri agenti di adottare qualsiasi misura.

#### **16.5 DISPOSIZIONI GENERALI**

16.5.1 Saremo responsabili solamente dei Danni verificatisi durante il trasporto di cui al biglietto recante il nostro Codice di Designazione del Vettore o operato da noi stessi. Se emettiamo un Biglietto o se registriamo il Bagaglio per un trasporto operato in base ad un Codice di Designazione di un altro Vettore, agiremo esclusivamente in qualità di Agente dell'altro Vettore. Tuttavia, rispetto al Bagaglio registrato, avrete anche diritto ad agire contro il primo o l'ultimo Vettore. Ad ogni modo, la responsabilità di ogni Vettore coinvolto nel vostro viaggio dovrà essere determinata esclusivamente dalle condizioni di trasporto proprie di tale vettore.

16.5.2 Non saremo responsabili per qualsiasi danno derivante dall'osservanza da parte nostra delle leggi o delle normative, ordinanze o disposizioni governative vigenti, né dalla non osservanza delle stesse da parte vostra.

16.5.3 Ove non diversamente disciplinato dalle presenti condizioni di trasporto, la nostra responsabilità sarà limitata ai danni compensatori comprovati, e, in

ogni caso, non saremo responsabili per (i) perdite di profitti, ricavi, contratti, vendite, risparmi anticipati, avviamento e reputazione; e (ii) perdite indirette e consequenziali, o (iii) qualsiasi forma di danni non compensatori.

- 16.5.4 Qualora la vostra età o le vostre condizioni fisiche o mentali siano tali da costituire un pericolo o un rischio per voi stessi, non saremo responsabili per alcuna malattia, lesione o disabilità, compresa la morte, attribuibile a tali condizioni o all'aggravarsi delle stesse.
- 16.5.5 Qualsiasi esclusione o limitazione della nostra responsabilità si applicherà a, e sarà a beneficio di, i nostri Agenti, dipendenti, rappresentanti e qualsiasi altro soggetto il cui aeromobile è utilizzato da noi e dagli Agenti, dipendenti e rappresentanti di tale soggetto. Di conseguenza, il valore totale ottenibile da noi e da tali Agenti, dipendenti, e rappresentanti e soggetti non potrà superare l'ammontare del nostro limite di responsabilità.
- 16.5.6 Salvo che da noi diversamente disposto, nulla in queste Condizioni di Trasporto comporterà la rinuncia a qualsiasi esclusione o limitazione della responsabilità a cui abbiamo diritto ai sensi della legge applicabile che può essere fatta valere. Nei confronti di eventuali terze parti, ci riserviamo il diritto di esercitare un'azione di regresso nei confronti di qualsiasi altra persona, compresi, *inter alia*, i diritti all'erogazione del contributo o di indennizzo.

## **ARTICOLO 17: TERMINI DI PRESCRIZIONE PER RECLAMI E AZIONI LEGALI**

### **17.1 TERMINI DI PRESCRIZIONE PER IL BAGAGLIO**

- 17.1.1 Qualora riceviate, o la persona in possesso dello Scontrino Bagaglio e dell'Etichetta Identificativa del Bagaglio riceva su vostra autorizzazione, il Bagaglio registrato al momento della consegna senza avanzare alcun reclamo formale, l'assenza di tale reclamo formale costituirà prova sufficiente che il Bagaglio registrato è stato da voi ricevuto in ordine e in buone condizioni, a meno che non possiate dimostrare il contrario.
- 17.1.2 Se intendete richiederci il risarcimento dei danni al Bagaglio registrato, dovrete notificarcelo come segue:
- 17.1.2(a) se il danno al Bagaglio registrato è di natura fisica, entro sette (7) giorni dalla data del ricevimento del Bagaglio registrato.
- 17.1.2(b) se il danno consiste in una perdita totale del Bagaglio registrato, entro ventuno (21) giorni dalla data in cui tale Bagaglio vi sarebbe dovuto essere consegnato.
- 17.1.2(c) se il danno consiste in un ritardo al Bagaglio registrato, entro ventuno (21) giorni dalla data in cui tale bagaglio è stato messo a vostra disposizione.
- 17.1.3 Se non ci notificate il reclamo per iscritto entro i termini specificati dagli articoli 17.1.2(a) a 17.1.2 (c) di cui sopra, e la Convenzione di Varsavia o la

Convenzione di Montreal non si applicano al vostro reclamo, si estinguono le azioni nei nostri confronti salvo in caso di frode da parte nostra.

## **17.2 TEMINE DI PRESCRIZIONI PER LE AZIONI LEGALI**

Qualsiasi diritto di risarcimento si estingue qualora non sia promossa un'azione legale entro due anni dalla data di arrivo a destinazione, o dalla data in cui l'aeromobile sarebbe dovuto arrivare, o dalla data in cui il trasporto è stato interrotto. Il metodo di calcolo di tale termine è determinato dalla legge del tribunale adito.

## **ARTICOLO 18: MODIFICA E RINUNCIA**

Nessun Agente, dipendente o rappresentante del Vettore ha il potere di sostituire, modificare o rinunciare alle disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto.

## **ARTICOLO 19: ALTRE CONDIZIONI**

Il trasporto dei Passeggeri e del loro Bagaglio è effettuato anche ai sensi dei Regolamenti del Vettore e di alcune altre condizioni che si applicano al Vettore o che il Vettore ha adottato. Detti regolamenti e condizioni, che variano di volta in volta, sono importanti. Essi contemplano, tra le altre cose: il trasporto di minori non accompagnati, di donne incinte, di passeggeri malati, le restrizioni sull'uso di apparecchiature elettroniche a bordo dell'aeromobile, gli articoli non ammessi nel Bagaglio e il consumo a bordo di bevande alcoliche.

Copie dei Regolamenti e condizioni relative a tali argomenti saranno rese disponibili dal Vettore su richiesta del Passeggero.

## **ARTICOLO 20: INTERPRETAZIONE**

I titoli degli articoli delle presenti Condizioni di Trasporto sono forniti solo per fini di praticità e non devono essere utilizzati per l'interpretazione del testo.