



NORSE ATLANTIC AIRWAYS AS

## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO PASSEGGERI E BAGAGLI

### ARTICOLO 1. DEFINIZIONI

“**NOI**”, “**NOSTRO/A/I/E**”, “**CI**” o “**NORSE**” indica Norse Atlantic Airways AS e, laddove il contesto lo richieda, include i nostri dipendenti, appaltatori e agenti.

“**VOI**”, “**VOSTRO/A/I/E**”, “**VI**” e “**VOI STESSI**” indica qualsiasi persona (adulto, bambino o neonato), ad eccezione dei membri dell'equipaggio, trasportata o che dovrà essere trasportata o che è in attesa di essere trasportata su un aeromobile in quanto titolare di un Biglietto o, in relazione ad una richiesta di rimborso del Biglietto, indica la persona che ha pagato il Biglietto.

“**AGENTE AUTORIZZATO**” indica un soggetto (ivi incluso anche eventuale altro Vettore) da noi espressamente nominato per rappresentarci nella vendita dei nostri servizi ai passeggeri.

“**BAGAGLIO**” indica i vostri effetti personali che vi accompagnano durante il volo. Salvo diversa indicazione, la definizione comprende sia il Bagaglio Registrato, sia il Bagaglio Non Registrato.

“**BAGAGLIO NON REGISTRATO**” indica il Bagaglio che potete trasportare con voi a bordo dell'aeromobile e che rimane sotto la vostra responsabilità e custodia.

“**BAGAGLIO REGISTRATO**” indica la parte del vostro Bagaglio che prendiamo in custodia per il trasporto nella stiva dell'aeromobile e per la quale abbiamo rilasciato un'Etichetta di Identificazione del Bagaglio.

“**BIGLIETTO**” indica un documento, cartaceo o elettronico, che riporta i dettagli della Prenotazione, emesso da noi o da un nostro Agente Autorizzato o, in alternativa, un Biglietto elettronico.

“**CARTA D'IMBARCO**” indica il documento, cartaceo o elettronico, che emettiamo come prova della vostra avvenuta accettazione sul volo.

“**CODE SHARE**” indica un accordo in virtù del quale il servizio di trasporto del Passeggero viene prestato su un volo operato da un vettore diverso dal nostro.

“**CODICE DI DESIGNAZIONE DELLA COMPAGNIA AEREA**” indica due o tre caratteri o lettere che identificano un particolare vettore aereo nel Biglietto, nella tabella degli orari, nei sistemi di prenotazione e nelle comunicazioni. Il nostro codice di designazione è “NO”.

“**CONDIZIONI DI TRAPORTO**” indica le presenti Condizioni di Traporto di Bagagli e Passeggeri.

“**COMMISSIONE DI SERVIZIO**” indica il costo che potremo addebitare per determinati servizi, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'effettuazione di modifiche del Biglietto attraverso il nostro

servizio di call center. La Commissione di Servizio non include tasse, tariffe o altri oneri imposti da un'autorità governativa e che potremo essere tenuti ad addebitarvi.

**“CONDIZIONI CONTRATTUALI”** indica le dichiarazioni contenute o consegnate con il Biglietto o l'Itinerario/Ricevuta, identificate in quanto tali e che comprendono, per riferimento, le presenti Condizioni di Trasporto.

**“CONVENZIONE”** indica ciascuno dei seguenti testi normativi:

- la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929 (di seguito solo **Convenzione di Varsavia**);
- la Convenzione di Varsavia, come modificata dal protocollo d'emendamento della Convenzione dell'Aia il 28 settembre 1955;
- la Convenzione di Varsavia, come modificata dal Protocollo aggiuntivo n. 1 di Montreal (1975);
- la Convenzione di Varsavia, come modificata all'Aia e dal Protocollo aggiuntivo n. 2 di Montreal (1975);
- la Convenzione di Varsavia, come modificata all'Aia e dal Protocollo aggiuntivo n. 4 di Montreal (1975);
- la Convenzione supplementare di Guadalajara (1961, Guadalajara);
- la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999 (di seguito solo **Convenzione di Montreal**)

**“DANNO”** indica il decesso o le lesioni fisiche di un Passeggero causate da un incidente a bordo dell'aeromobile o durante le operazioni di imbarco o sbarco. Si intende anche la perdita, totale o parziale, o altri danni al Bagaglio che si verificano durante il trasporto aereo o durante qualsiasi periodo in cui il Bagaglio è sotto la responsabilità del Vettore. Indica, inoltre, i danni causati da ritardi o cancellazioni o dal rifiuto di eseguire il trasporto aereo dei Passeggeri e/o del Bagaglio.

**“DIRITTO SPECIALE DI PRELIEVO”** indica un'unità di conto, definita dal Fondo Monetario Internazionale, basata sui valori di varie valute principali. I valori delle valute del Diritto Speciale di Prelievo oscillano sistematicamente e vengono ricalcolati ogni giorno lavorativo.

**“ETICHETTA IDENTIFICATIVA DEL BAGAGLIO”** indica un documento che vi forniamo ai fini dell'identificazione di ogni componente del vostro Bagaglio Registrato.

**“FAMIGLIA DIRETTA”** indica i vostri genitori, i fratelli e le sorelle, il coniuge, i figli, i suoceri, i generi e le figlie, i nonni e i nipoti.

**“FORZA MAGGIORE”** indica le circostanze eccezionali ed imprevedibili, indipendenti dal nostro o vostro controllo, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare neppure usando l'ordinaria diligenza. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventi naturali imprevedibili, incidenti, sanzioni o embarghi imposti dal governo, attacchi informatici, sommosse, guerre, atti terroristici, epidemie, pandemie, quarantene imposte dal governo, disordini civili e catastrofi naturali.

“**FUMARE**” indica l'uso di un prodotto derivante dal tabacco o contenente tabacco, sigarette elettroniche, che siano o meno un prodotto contenente tabacco, o di prodotti simili che producono fumo, nebbia, vapore o aerosol, ad eccezione dei prodotti (diversi dalle sigarette elettroniche) che rispondono alla definizione di dispositivo medico, come i nebulizzatori.

“**GIORNI**” indica i giorni del calendario, comprensivi di tutti e sette i giorni della settimana. Ai fini delle notifiche, il giorno di invio della comunicazione non sarà computato. Ai fini della determinazione del periodo di validità di un Biglietto, il giorno di emissione del Biglietto non sarà conteggiato.

“**ORARIO D'IMBARCO**” indica l'orario da noi specificato sulla vostra Carta d'Imbarco entro il quale dovete presentarvi alla porta d'imbarco.

“**PASSEGGERO**” indica qualsiasi persona (adulto, bambino o neonato), ad eccezione dei membri dell'equipaggio, trasportata o che dovrà essere trasportata in virtù di un Biglietto.

“**REGOLAMENTI**” indica le regole da noi adottate per alcuni aspetti del trasporto aereo a cui si fa riferimento nelle presenti Condizioni di Trasporto.

“**REGOLE TARIFFARIE**” indica le regole, i termini e le condizioni applicabili a determinati elementi dei nostri prodotti e delle strutture tariffarie.

“**RICEVUTA DELL'ITINERARIO**” indica uno o più documenti di viaggio emessi ai Passeggeri che viaggiano con Biglietti Elettronici, contenenti il nome del Passeggero, le informazioni sul volo e ulteriori avvisi rilevanti per il viaggio.

“**RIFERIMENTO ALLA PRENOTAZIONE**” indica le voci elettroniche all'interno del nostro database delle prenotazioni, che registrano i Segmenti di Volo e le Condizioni del Contratto del trasporto che avete prenotato e per il quale noi o il nostro Agente Autorizzato abbiamo emesso una Ricevuta dell'itinerario.

“**SEGMENTI DI VOLO**” indica i punti di partenza e di arrivo nella sequenza indicata nel Biglietto, da e verso i quali il passeggero ha diritto di essere trasportato.

“**SITO WEB**” indica [www.flynorse.com](http://www.flynorse.com), il nostro sito web il cui dominio è NO.

“**TARIFFE**” indica le tariffe, gli oneri, le restrizioni sui Biglietti, le regole tariffarie e/o le relative Condizioni di Trasporto pubblicate da noi, che sono considerate parte integrante delle condizioni contrattuali con voi.

“**TERMINE PER IL CHECK-IN**” indica l'orario da noi stabilito entro il quale voi dovete aver completato la procedura di check-in e ottenuto la Carta d'Imbarco. Se avete effettuato il check-in online, vi comunicheremo il termine ultimo per l'accettazione del Bagaglio e l'Orario di Imbarco.

“**VETTORE**” indica un Vettore Aereo il cui Codice di Designazione Aerea è riportato sul vostro Biglietto.

## **ARTICOLO 2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

## 2.1 **GENERALE**

- 2.1.1 Fatto salvo quanto previsto dagli Articoli 2.3 e 2.4, le presenti Condizioni di Trasporto si applicano a tutti i voli o Segmenti di Volo da noi operati, in cui il nostro nome o il Codice di Designazione della Compagnia Aerea "NO" è indicato come vettore sul vostro Biglietto o in relazione al quale siamo responsabili dell'effettuazione del trasporto nei vostri confronti. Prenotando o acquistando un Biglietto per un volo con noi e/o effettuando il check-in per un volo con noi, voi accettate le presenti Condizioni di Trasporto per vostro conto e per conto di chiunque altro sia incluso nella vostra prenotazione.
- 2.1.2 Le presenti Condizioni di Trasporto si applicano anche ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico, salvo quanto diversamente previsto nei nostri Regolamenti o nel relativo contratto o sul Biglietto.
- 2.1.3 Noi vendiamo sempre Biglietti da noi emessi e non operiamo come agenti per conto di altre compagnie aeree o di terzi fornitori di servizi. Laddove rendiamo possibile farvi entrare in contatto con altri fornitori di servizi o altre compagnie aeree, lo facciamo solo per vostro conto e qualsiasi servizio da voi acquistato da questi fornitori di servizi rimane soggetto ai loro termini e condizioni. Non siamo responsabili dei servizi a voi forniti da terzi.
- 2.1.4 Nessun dipendente, agente o rappresentante della Compagnia aerea è autorizzato a modificare, alterare o derogare a qualsiasi previsione delle presenti Condizioni di Trasporto.
- 2.1.5 Il nostro nome può essere abbreviato con il nostro Codice di Designazione della compagnia aerea, o in altro modo, nel Biglietto. Il nostro indirizzo è Floyveien 14, 4838 Arendal, Norvegia. Il nostro sito web è [www.flynorse.com](http://www.flynorse.com) e contiene informazioni sulle modalità di contatto.

## 2.2 **Lasciato intenzionalmente vuoto**

## 2.3 **CODE SHARE**

Su alcuni servizi possiamo avere accordi con altri vettori noti come "CODE SHARE". Ciò significa che, anche se avete prenotato un volo con noi e siete in possesso di un Biglietto in cui il nostro nome o il nostro Codice di Designazione della Compagnia Aerea è indicato come Vettore, un altro Vettore può operare il volo in questione.

### 2.3.1 In tal caso:

- (a) Vi comunicheremo il nome del Vettore che opera il volo al momento della vostra prenotazione (o, se la prenotazione viene effettuata con un Agente Autorizzato, faremo in modo che il nostro Agente Autorizzato vi fornisca tale informazione); e
- (b) le Condizioni di Trasporto dell'altro Vettore che opera il volo si applicheranno a tutti agli aspetti operativi e procedurali del trasporto propri di tale Vettore. Ciò può comportare che le previsioni relative ad alcuni aspetti del trasporto, come i cambi di orario, l'accettazione dei bagagli, i servizi, le procedure di check-in e di imbarco, le condizioni per il rifiuto o la limitazione del trasporto, la condotta a bordo dell'aeromobile, le procedure relative al ritardo o alla cancellazione dei voli, siano diverse da quelle previste dalle presenti Condizioni di Trasporto e che per tali voli in code share siano applicabili regole aggiuntive.
- (c) Dovrete inoltre fare riferimento alle Condizioni di Trasporto e alle altre regole applicate del Vettore che opera il volo. Potrete rivolgere ogni richiesta di

informazioni indifferentemente a noi o al Vettore che opera il volo.

## **2.4 NORME DI LEGGE E CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA**

2.4.1 Le presenti Condizioni di Trasporto non trovano applicazione ove in contrasto con le nostre Tariffe o con le norme di legge applicabili.

2.4.2 L'eventuale nullità, annullabilità o invalidità di una o più delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni di Trasporto non determinerà la nullità, annullabilità o invalidità delle restanti disposizioni quivi contenute.

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

2.5.1 Le presenti Condizioni di Trasporto prevalgono ove in conflitto con uno qualsiasi dei nostri Regolamenti.

2.5.2 L'eventuale nullità, annullabilità o invalidità di una o più delle disposizioni contenute nei nostri Regolamenti non determinerà la nullità, annullabilità o invalidità delle restanti disposizioni ivi contenute.

## **2.6 ERRORI**

2.6.1 In caso di errore nel calcolo della tariffa a causa di un problema tecnico o di errore materiale/involontario [a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un errore di caricamento delle tariffe, un errore informatico o un errore di terzi (umano o meccanico)], potremo:

- (a) cancellare la prenotazione e/o il Biglietto emesso;
- (b) rimborsare l'importo totale pagato dall'acquirente; e
- (c) offrire un nuovo Biglietto alla tariffa corretta che avrebbe dovuto essere applicata al momento della prenotazione.

## **ARTICOLO 3. BIGLIETTI**

### **3.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

3.1.1 Fatte salve le altre disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto, forniremo il nostro servizio di trasporto solo ai passeggeri che:

- (a) siano correttamente indicati sul Biglietto; e
- (b) presentino un passaporto valido e non scaduto (con un periodo di validità superiore alla data del volo di ritorno programmato e sufficientemente lungo in conformità con le norme di immigrazione applicabili, se del caso) e, se necessario, un visto di viaggio valido (e/o qualsiasi altro documento richiesto per il viaggio ai sensi delle norme di legge applicabili) che corrisponda ai dati del Passeggero specificati nel Biglietto e che soddisfi tutti i requisiti applicabili per l'ingresso nel paese di destinazione, compreso il periodo di validità residua del passaporto.

3.1.2 Ci riserviamo di rifiutare il trasporto e di sospendere il Biglietto:

- (a) se avete acquistato il Biglietto con artifici e/o raggiri, in violazione delle norme di legge applicabili, delle nostre Tariffe, dei termini e delle condizioni di emissione del Biglietto, delle nostre Regole Tariffarie o dei nostri Regolamenti; oppure
- (b) se non siete in grado di dimostrare di essere la persona indicata come Passeggero nel Biglietto, all'uopo esibendo un passaporto valido che corrisponda ai dati specificati nel Biglietto;
- (c) se non siete in grado di dimostrare di avere titolo a viaggiare utilizzando un Biglietto

acquistato con la carta di credito di terzi. In tal caso, possiamo richiedervi di pagare l'intero prezzo di un Biglietto sostitutivo, fermo restando che sarà nostra cura provvedere all'integrale rimborso di quest'ultimo ove ci venga successivamente presentata apposita dichiarazione di conferma e/o autorizzazione da parte del titolare della carta di credito.

- 3.1.3 Il Biglietto non è trasferibile, salvo che le Regole Tariffarie dispongano diversamente.
- 3.1.4 È sempre opportuno scegliere la tariffa più adatta alle vostre esigenze di viaggio. Alcuni Biglietti sono venduti a tariffe scontate, che potrebbero essere parzialmente o completamente non rimborsabili, e qualsiasi modifica delle date di viaggio o dell'itinerario specificato sul Biglietto sarà possibile solo dopo il ricalcolo della tariffa. Qualora abbiate dubbi circa le caratteristiche del vostro biglietto, se sia "non rimborsabile", "non modificabile" o "non cancellabile", vi raccomandiamo di chiedere informazioni al soggetto che ha venduto il Biglietto. Potreste inoltre essere interessati a stipulare una eventuale polizza assicurativa che copra la cancellazione del vostro viaggio, le modifiche al vostro viaggio o cure mediche.
- 3.1.5 Il Biglietto è e rimane sempre di proprietà del Vettore che lo ha emesso. Ogni richiesta di modifica del Biglietto o di rimborso del medesimo deve essere indirizzata al soggetto che ha venduto il Biglietto.
- 3.1.6 In alcuni aeroporti potrebbe esservi richiesto di portare con voi una copia cartacea del Biglietto o della Ricevuta dell'Itinerario, in quanto potrebbe esservi richiesto di esibirla al personale dell'aeroporto, dell'immigrazione e della sicurezza o ad altre autorità competenti.
- 3.1.7 Ai fini della Convenzione, la Ricevuta dell'Itinerario è considerata un Biglietto del Passeggero e un valido documento di trasporto.
- 3.1.8 Il Biglietto acquistato dal passeggero è valido soltanto per la tratta o le tratte indicate sul Biglietto stesso, dal punto di partenza al punto di destinazione, ivi inclusa qualsiasi sosta, nelle date ivi indicate. La tariffa pagata è calcolata sulla tratta da operare nelle date indicate sul Biglietto ed è valida solo per il trasporto indicato sul Biglietto. Tutti tali elementi costituiscono parte integrante ed essenziale del contratto di trasporto che intercorre con noi.
- 3.1.9 Mentre alcuni tipi di modifiche non implicano un cambiamento della tariffa, altri tipi di modifiche (come, ad esempio, in caso di mancato utilizzo, per qualsiasi motivo, del volo di andata, o di una tratta del volo di andata o, qualora il Biglietto comprenda una serie di tratte, in caso di mancata fruizione delle stesse nell'ordine sequenziale previsto) possono risultare in un aumento della tariffa e/o nella cancellazione del Biglietto. Alcune tariffe speciali sono valide esclusivamente nelle date e per i voli indicati sul Biglietto e potrebbero non essere suscettibili di modifiche ovvero essere suscettibili di modifiche solo a fronte del pagamento di una tariffa addizionale da corrispondersi a noi o agli Agenti Autorizzati.
- 3.1.10 Ogni Segmento di Volo contenuto nel Biglietto è valido per il trasporto nella classe di servizio, alla data e per il volo per il quale è stato prenotato il posto. In caso di acquisto di un Biglietto a fronte di una prenotazione priva di ulteriori specifiche, il posto a bordo potrà essere acquistato successivamente, in base alla Tariffa, alle Regole Tariffarie, alle restrizioni del Biglietto applicabili e alla disponibilità di posti nella stessa classe di prenotazione sul relativo volo.
- 3.1.11 Qualora fossimo costretti a cancellare il volo o non potessimo operarlo a causa di un evento di Forza Maggiore, potremo, a nostra esclusiva scelta e nel rispetto delle norme di legge applicabili, (1) rimborsare il Biglietto; (2) emettere un credito di viaggio che potrà essere

fruito (nel rispetto dei termini e delle condizioni applicabili) per un futuro volo con noi; e/o (3) eseguire il trasporto da un aeroporto alternativo, previo accordo. Non avrete diritto ad alcun risarcimento ulteriore qualora la cancellazione di un volo sia determinata da un evento di Forza Maggiore, salvo quanto diversamente previsto dalle norme di legge applicabili.

### 3.2 **PERIODO DI VALIDITA'**

3.2.1 Salvo diversa indicazione nel Biglietto, nelle Condizioni del Contratto o nelle Tariffe applicabili, il Biglietto è valido:

- (a) per un anno dalla data di emissione, se completamente inutilizzato; oppure
- (b) a condizione che il primo volo sia effettuato entro un anno dalla data di emissione, per un anno dalla data di detto volo.

3.2.2 Qualora foste impossibilitati a viaggiare durante il periodo di validità del Biglietto in quanto, al momento della prenotazione, non siamo stati in grado di confermare la stessa:

- (a) la validità del Biglietto sarà prorogata solo per il periodo durante il quale non è stato possibile confermare la prenotazione, oppure
- (b) il passeggero potrà richiedere il rimborso in conformità con l'articolo 10.3, fatte salve eventuali restrizioni applicabili in relazione al Biglietto.

Non avrete diritto ad alcun rimborso aggiuntivo.

3.2.3 Se siete impossibilitati a viaggiare entro il periodo di validità del Biglietto per problemi di salute, dovrete fornirci un certificato medico che confermi la vostra inidoneità al viaggio in ragione della malattia e, in tale caso:

- (a) potremo estendere il periodo di validità del Biglietto fino alla data in cui (a nostro insindacabile giudizio) diventerete idonei a viaggiare o fino al primo volo successivo a tale data, dal punto in cui il viaggio viene ripreso, sul quale è disponibile un posto nella classe di servizio per la quale è stata pagata la tariffa;
- (b) la validità del Biglietto verrà estesa per non più di tre mesi dalla data indicata nel certificato medico;
- (c) prolungheremo il periodo di validità dei Biglietti dei Passeggeri accompagnatori che sono inclusi nella stessa prenotazione e dei membri della vostra Famiglia Diretta che dovevano viaggiare con voi.

3.2.4 In caso di decesso di un membro della vostra Famiglia Diretta e se ci avete fornito una copia del certificato di morte e l'eventuale ulteriore documentazione che fosse da noi richiesta al fine di confermare il rapporto di parentela tra voi e il defunto, estenderemo la validità del vostro Biglietto e di quelli dei Passeggeri accompagnatori che sono inclusi nella stessa prenotazione per un periodo non superiore a 45 giorni dalla data del decesso.

### 3.3 **MODIFICHE ALLA PRENOTAZIONE**

3.3.1 Il Biglietto è valido solo per il trasporto ivi indicato, dal luogo di partenza al luogo di destinazione finale e nelle date ivi indicate.

3.3.2 Se desiderate modificare in tutto o in parte il servizio di trasporto:

- (a) dovrete informarci almeno 48 ore prima dell'orario della partenza del volo interessato; e
- (b) la tariffa del nuovo servizio di trasporto sarà da noi calcolata e vi sarà data la possibilità di accettare la nuova tariffa o di mantenere fermo il vostro servizio di trasporto originario come indicato nel Biglietto; e

- (c) se deciderete di accettare la nuova tariffa, il Biglietto sarà da noi riemesso e vi sarà richiesto di pagare la differenza di tariffa, qualora la nuova tariffa sia maggiore rispetto a quella inizialmente pagata, in aggiunta alla Commissione di Servizio applicabile.

3.3.3 Qualora desideriate modificare in tutto o in parte il vostro trasporto in ragione di un evento di Forza Maggiore che vi riguarda:

- (d) dovrete contattarci non appena possibile; e
- (e) dovrete fornirci idonea dimostrazione dell'evento di Forza Maggiore; e faremo quanto ragionevolmente in nostro potere per trasportarvi alla vostra destinazione finale, senza ricalcolare la tariffa.

#### **ARTICOLO 4. TARIFFE, TASSE, COMMISSIONI, ONERI E SUPPLEMENTI**

##### **4.1 TARIFFE**

4.1.1 La tariffa pagata per il Biglietto è valida solo per il trasporto del passeggero e del suo Bagaglio dall'aeroporto di origine all'aeroporto di destinazione finale, negli orari e nelle date indicati sul Biglietto, salvo quanto diversamente previsto da quest'ultimo.

4.1.2 In caso di volo con più tratte, il Biglietto indicherà l'itinerario del vostro trasporto cui la tariffa si applica.

4.1.3 Le tariffe non includono il servizio di trasporto a terra tra aeroporti e tra aeroporti e terminal urbani o qualsiasi altro trasporto o servizio, salvo quanto diversamente previsto dal Biglietto.

4.1.4 La tariffa sarà calcolata in base alle nostre Tariffe in vigore alla data di pagamento del Biglietto, per il viaggio nelle date selezionate e per l'itinerario indicato sullo stesso.

4.1.5 La modifica dell'itinerario o delle date di viaggio può comportare la modifica della tariffa.

4.1.6 Ci riserviamo di rifiutare il trasporto se la tariffa applicata (incluse le tasse e le spese amministrative) non è stata interamente pagata.

4.1.7 La vostra tariffa può comportare condizioni e/o restrizioni specifiche denominate "Regole Tariffarie" per quanto riguarda:

- (a) il Biglietto e il periodo di validità,
- (b) i requisiti per la prenotazione e l'emissione dei Biglietti,
- (c) la c.d. "no show fee", la commissione applicabile al cambio del Biglietto, la commissione applicabile alla cancellazione del Biglietto e le Commissioni di Servizio,
- (d) la franchigia Bagaglio,
- (e) le condizioni di rimborso del Biglietto e relativi oneri,

che possono essere incorporate nelle, o modificare le, disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto. Sarete informati delle Regole Tariffarie applicabili prima dell'acquisto del Biglietto.

##### **4.2 TASSE, COMMISSIONI E ONERI**

4.2.1 Siete tenuti a corrispondere tutte le tasse, le commissioni e gli oneri imposti dalle autorità governative e da ogni altra autorità in relazione al vostro trasporto o che un operatore aeroportuale ci imponga di addebitarvi. Ci riserviamo di rifiutare il trasporto se le tasse, le commissioni e gli oneri di cui sopra non siano pagati.

4.2.2 Al momento dell'acquisto del Biglietto vi saranno comunicate le tasse, le commissioni e gli altri oneri non inclusi nella tariffa, che di norma sono indicati separatamente sul Biglietto, ad eccezione dei voli da o per gli Stati Uniti d'America, nel qual caso la tariffa è già

comprensiva di tutte le tasse, commissioni e oneri. Tali tasse, commissioni e oneri non sono determinati da noi e possono essere soggetti a modifiche da parte dalle autorità governative, da parte di altre autorità e/o da parte degli operatori aeroportuali e possono essere addebitati o soggetti ad incremento anche a seguito dell'emissione del Biglietto.

4.2.3 In caso di aumento di un'imposta o tassa governativa indicata sul Biglietto, potreste essere tenuti al relativo pagamento prima del trasporto. Allo stesso modo, in caso di imposizione di una nuova tassa, commissione o onere, anche dopo l'emissione del Biglietto, potreste essere tenuti al relativo pagamento prima del trasporto. Nel caso in cui le tasse, le tariffe o gli oneri che avete pagato a noi al momento dell'emissione del Biglietto siano successivamente cancellati o ridotti in modo tale da non essere più applicabili, oppure sia dovuto un importo inferiore, avrete diritto a richiedere il rimborso di tale importo.

4.2.4 Se non utilizzate il vostro Biglietto o se ne utilizzate solo una parte, o se una tassa, una commissione o un onere sia cancellato, ridotto o non è più applicabile al vostro trasporto, potrete richiedere il rimborso di tali tasse, commissioni o oneri, a seconda del caso, previo pagamento delle eventuali Commissioni di Servizio. Ci riserviamo di non rimborsare tasse, commissioni o oneri che non possono essere recuperati dalle autorità di cui sopra e/o dagli operatori aeroportuali.

#### 4.3 **VALUTA**

4.3.1 Le tariffe, le tasse, le commissioni e gli oneri devono essere corrisposti nella valuta del paese in cui il trasporto ha inizio, salvo che noi o un nostro Agente Autorizzato vi richiediamo di effettuare il pagamento in una diversa valuta. Potremo richiedere che tale pagamento sia effettuato elettronicamente o tramite mezzi di pagamento diversi dal denaro contenuto.

4.3.2 Potremo decidere di accettare pagamenti in altra valuta, al tasso di cambio stabilito, in conformità con i nostri Regolamenti.

### **ARTICOLO 5. PRENOTAZIONI**

#### 5.1 **REQUISITI DI PRENOTAZIONE E MODIFICHE ALLA VOSTRA PRENOTAZIONE**

5.1.1 Noi o il nostro Agente Autorizzato registreremo la/e vostra/e prenotazione/i nel nostro database delle prenotazioni. Dietro vostra richiesta, vi forniremo una conferma scritta della/e vostra/e prenotazione/i o vi invieremo una email all'indirizzo di posta elettronica fornitoci al momento della prenotazione.

5.1.2 Alcune tariffe prevedono condizioni che limitano o escludono la possibilità di modificare o cancellare le prenotazioni e i dettagli di tali condizioni vi saranno resi noti al momento della prenotazione.

5.1.3 Se voi o qualsiasi altro Passeggero a voi affidato durante il viaggio versate in una condizione di salute o altra condizione tale da richiedere una visita medica, come previsto all'Articolo 7.3, o tale che possa richiedere assistenza medica o assistenza speciale durante l'imbarco, lo sbarco o assistenza durante il volo (per esempio, nelle circostanze previste agli Articoli da 7.2 a 7.4), e in conformità con le norme di legge applicabili nel paese di riferimento, in particolare quelle degli Stati Uniti d'America, sarete tenuti ad attenervi a quanto segue:

- (a) dovete informarci di quanto sopra al momento dell'effettuazione della prenotazione;
- (b) la prenotazione deve essere effettuata con il preavviso previsto dall'Articolo 7 al fine di poter ottenere l'autorizzazione medica necessaria e/o adottare le misure

- necessarie per fornire assistenza; e
- (c) se la richiesta non viene trasmessa con il dovuto anticipo, potrebbe non essere possibile accettare la prenotazione per mancanza di tempo necessario ad organizzare l'assistenza o ottenere l'autorizzazione medica richiesta.
- 5.1.4 Vi sarà assegnata una prenotazione provvisoria fino a quando non avremo accertato che abbiate ricevuto l'autorizzazione medica richiesta, come previsto all'Articolo 7.3, e che tutte le condizioni necessarie all'ottenimento di tale autorizzazione siano soddisfatte. Maggiori informazioni sono disponibili sul nostro Sito Web.
- 5.1.5 Qualora ci abbiate avete trasmesso una richiesta speciale o abbiate acquistato un prodotto accessorio come, ad esempio, un pasto speciale, posti a sedere specifici, trasporto, assistenza in sedia a rotelle o utilizzo di una culla, tutte tali richieste dovranno esserci ritrasmesse nel caso in cui abbiate apportato una modifica alla vostra prenotazione originaria come, ad esempio, un cambio di data, un cambio della classe di servizio o qualsiasi cancellazione e riprenotazione, nel qual caso qualunque pagamento già effettuato sarà mantenuto fermo.

## 5.2 **DATI PERSONALI**

- 5.2.1 Voi riconoscete e accettate di averci fornito i vostri dati personali per i seguenti fini e in base ai termini della nostra Informativa sulla Privacy:
- (a) effettuare una prenotazione;
  - (b) acquisto, registrazione ed emissione di un Biglietto e di tutti i documenti accessori associate al vostro trasporto;
  - (c) prestazione da parte nostra del vostro trasporto e di tutti i servizi accessori, comprese le comunicazioni con voi relative al vostro trasporto;
  - (d) rispondere alle vostre domande e richieste;
  - (e) gestione della contabilità;
  - (f) procedure di fatturazione e revisione e per altri scopi amministrativi;
  - (g) l'ottenimento di servizi accessori da fornitori terzi, come l'assistenza tramite sedia a rotelle e i servizi di trasporto;
  - (h) sviluppare e fornire servizi e gestire programmi di riconoscimento degli ospiti;
  - (i) facilitare le procedure di immigrazione e di ingresso;
  - (j) facilitare i controlli, le procedure e i requisiti di sicurezza;
  - (k) gestire i controlli doganali;
  - (l) prevenzione e l'individuazione di reati e la messa a disposizione di tali dati alle agenzie governative in relazione al vostro viaggio;
  - (m) questioni relative alle relazioni con i clienti;
  - (n) analisi delle statistiche; assistenza per future transazioni con voi;
  - (o) marketing e test, sviluppo e formazione dei sistemi.
- 5.2.2 Per le finalità di cui all'articolo 5.2.1, ci autorizzate a conservare e utilizzare tali dati e a trasmetterli e/o condividerli con:
- (a) i nostri uffici,
  - (b) i nostri Agenti Autorizzati,
  - (c) le nostre altre società e/o marchi,
  - (d) chiunque a cui trasferiamo i nostri diritti e doveri,
  - (e) società terze che offrono servizi correlati come noleggio auto, hotel, ritiro Bagagli a

- domicilio, test medici o di malattie infettive richiesti dal governo, limousine, assicurazioni di viaggio, governi e agenzie governative,
- (f) società di carte di credito e altre carte di pagamento,
  - (g) altre compagnie aeree e altri Vettori; o
  - (h) fornitori terzi da noi utilizzati per i suddetti scopi.
- 5.2.3 Potremo anche conservare i vostri dati personali a scopo di marketing, ma non senza aver ottenuto prima il vostro consenso se richiesto dalle norme di legge applicabili.
- 5.2.4 Potremo trattare dati personali sensibili, ad esempio dati relativi alla vostra salute o disabilità, religione, precedenti penali o altro. Inoltre, potremmo trasferire i vostri dati in paesi che potrebbero non garantire lo stesso livello di protezione dei dati. L'utente riconosce che, fornendoci dati personali sensibili, acconsente esplicitamente al loro trattamento e alla loro divulgazione a terzi per gli scopi indicati nel presente paragrafo 5.3 e che potremo anche trattare i vostri dati personali in un altro paese. Ci impegniamo a raccogliere, elaborare, archiviare, salvare e trasferire i vostri dati in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati in vigore di volta in volta.
- 5.2.5 Potremo anche monitorare e/o registrare le vostre conversazioni telefoniche con noi per garantire livelli di servizio coerenti, prevenire/individuare frodi e per scopi di formazione. Alcune cabine dei nostri aeromobili possono essere dotate di sistemi di monitoraggio video che verranno utilizzati per scopi di sicurezza e protezione.
- 5.2.6 Potremo richiedere il nome e i dati di contatto di una terza persona da contattare in caso di emergenza. È onere dell'utente assicurarsi che il terzo acconsenta alla divulgazione delle informazioni fornite a tale scopo.
- 5.2.7 Abbiamo bisogno dei vostri dati di contatto per informarvi di modifiche agli orari o di altre questioni urgenti, pertanto è vostro onere fornirci i dati di contatto più affidabili. Fornendo il vostro numero di telefono, acconsentite al suo utilizzo per essere contattati in relazione al vostro trasporto. Vi invitiamo ad essere raggiungibili tramite telefono mobile, riconoscendo ed accettando che non noi saremo in alcun modo responsabili nel caso in cui voi siate non raggiungibili attraverso tale mezzo di contatto. Se desiderate conoscere quali dati personali vi riguardano e/o correggere i dati personali in nostro possesso, potete contattare il nostro ufficio locale o il nostro call center.
- 5.2.8 Vi obbligate a tenere indenni noi e i nostri Agenti Autorizzati in relazione a qualsivoglia conseguenza derivante dall'averci trasmesso o dall'aver voi conservato, o dall'aver voi agito sulla base di, dati inesatti.
- 5.3 **POSTO A SEDERE E TIPO DI AEROMOBILE**
- 5.3.1 Dopo l'acquisto del Biglietto, è possibile prenotare un posto particolare su ogni Segmento di Volo pagando la tariffa prevista. Se non usufruite di questo servizio, al momento del check-in vi verrà assegnato gratuitamente un posto a sedere casuale. Ci impegneremo a soddisfare le richieste di posti a sedere fatte in anticipo. Tuttavia:
- (a) non possiamo garantire l'assegnazione di alcun posto a sedere in particolare;
  - (b) ci riserviamo di assegnare o riassegnare i posti a sedere in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco sull'aeromobile. Ciò può essere necessario per vari motivi, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, motivi operativi, di sicurezza o di protezione dei passeggeri e dell'equipaggio; in tali situazioni, faremo quanto ragionevolmente in nostro potere per assegnare al passeggero un posto a sedere

- simile in una fila diversa, e
- (c) in conformità con i termini e le condizioni relativi all'acquisto anticipato di posti a sedere, riportati sul nostro Sito Web o sulle nostre Regole Tariffarie, non saremo responsabili nei vostri confronti di eventuali modifiche dei posti a sedere da noi effettuate, salvo il rimborso di eventuali costi e/o supplementi pagati per l'assegnazione del posto a sedere, se quest'ultimo è di valore inferiore a quello originariamente acquistato. Sui voli da e per gli Stati Uniti d'America, se non accettate di essere ricollocati in un posto a sedere di valore inferiore a quello originariamente acquistato, o se venite sistemati in una diversa classe di servizio, vi rimborseremo la differenza tariffaria oppure potrete rifiutare il viaggio e richiedere il rimborso integrale del Biglietto, nel qual caso non avremo alcun ulteriore obbligo o responsabilità nei vostri confronti.
- 5.3.2 L'acquisto anticipato del posto a sedere non potrà mai pregiudicare i diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, come previsto da qualsiasi norma di legge in vigore. Ci impegniamo a far sì che un genitore o un tutore che viaggia con un bambino di età inferiore ai 14 anni sia fatto sedere insieme al bambino in questione, dietro pagamento di un supplemento.
- 5.3.3 Dovete essere in grado di sedervi in modo sicuro e confortevole su un unico sedile con i braccioli in posizione abbassata e dovete essere in grado di allacciare la cintura di sicurezza con non più di un estensore. Se non siete in grado di farlo e noi non siamo in grado di accontentarvi in nessun altro modo, dovrete, nel rispetto delle norme di legge in vigore, acquistare un secondo posto o un upgrade (in base alla disponibilità) per l'intero viaggio. Nel caso in cui il volo sia al completo o non avete acquistato un secondo posto o un upgrade, il trasporto vi sarà rifiutato. In tali circostanze, potrete acquistare un posto aggiuntivo sul primo volo successivo disponibile. Non avrete diritto ad alcun risarcimento ulteriore. Per i dettagli sulle dimensioni dei posti a sedere della nostra flotta vi invitiamo a contattarci.
- 5.3.4 Faremo quanto ragionevolmente in nostro potere per operare il volo con il tipo di aeromobile specificato nel nostro tabellone orario (o indicatovi al momento dell'emissione del vostro Biglietto) per il vostro trasporto, ma non possiamo garantire l'utilizzo di un particolare tipo di aeromobile o la disponibilità di una particolare disposizione dei posti. Ci riserviamo di cambiare l'aeromobile su cui sarete trasportati, per motivi operativi, di sicurezza, di protezione dei passeggeri e dell'equipaggio o altro motivo, il che potrebbe comportare che dobbiate viaggiare in una cabina diversa o in una classe di servizio diversa, che potrebbe essere inferiore a quella per cui che avevate prenotato. In tali casi, se il passeggero è stato sistemato in una classe inferiore, si applicherà l'Articolo 9.3.2.
- 5.3.5 Possiamo integrare temporaneamente la nostra flotta con aeromobili operati per noi da un'altra compagnia aerea o utilizzare aeromobili noleggiati da altri Vettori, la cui configurazione interna e le cui strutture differiscono da quelle degli aeromobili da noi pubblicizzati o normalmente utilizzati per quel servizio. In tali circostanze, noi o il nostro Agente autorizzato faremo quanto ragionevolmente in nostro potere per:
- (a) informarvi sull'identità dell'operatore dell'aeromobile; e
  - (b) garantire che riceviate in volo lo stesso livello di servizio proprio dei nostri voli, sebbene non possiamo garantire che ciò sia sempre possibile.
  - (c) Sui voli da e per gli Stati Uniti d'America, in caso di accordi di "Code Share" o di "wet lease" a lungo termine (di durata superiore a 60 giorni), comunicheremo sempre

l'identità dell'operatore dell'aeromobile.

#### **5.4 RICONFERMA E COSTI DI MANCATA PRESENTAZIONE**

5.4.1 Non è necessario riconfermare le prenotazioni.

5.4.2 In caso di "Code Share", siete tenuti a verificare direttamente con gli altri Vettori responsabili del trasporto gli eventuali requisiti di riconferma. Ove richiesto, dovrete riconfermare la prenotazione con il Vettore il cui Codice di Designazione della Compagnia Aerea compare sul biglietto per il volo in questione.

5.4.3 Se non vi presentate per un volo, per il quale avete una prenotazione confermata, al momento del termine ultimo di effettuazione del check-in o se, dopo aver effettuato il check-in, non vi presentate alla porta d'imbarco entro l'ora d'imbarco indicata nella carta d'imbarco; o se non ci informate in anticipo (prima della partenza del volo) che non siete in grado di viaggiare come previsto sul Biglietto, non vi sarà consentito fruire del servizio di trasporto ed avrete diritto esclusivamente al rimborso di eventuali tasse, oneri o supplementi non sostenuti in ragione della mancata fruizione del servizio di trasporto, a salvo quanto diversamente previsto nelle nostre Regole tariffarie. Ci riserviamo inoltre di cancellare tutte le vostre prenotazioni di volo e di riassegnare, a nostra esclusiva scelta, qualsiasi posto precedentemente assegnatovi. In tal caso, non saremo tenuto al rimborso della tariffa e delle tasse da voi corrisposte in relazione a dette prenotazioni, salvo quanto previsto dall'Articolo 10.

5.4.4 Non saremo responsabili di eventuali danni o spese derivanti dall'applicazione delle disposizioni del presente Articolo 5.

#### **ARTICOLO 6. CHECK-IN E IMBARCO**

6.1.1 Dovete presentarvi al banco del check-in assegnato e alla porta d'imbarco con sufficiente anticipo rispetto alla partenza del volo per consentire le formalità governative e le procedure di partenza e in nessun caso oltre il Termine Ultimo per il Check-In e l'Orario d'Imbarco previsti. I Termini per il Check-In e gli Orari d'Imbarco sono diversi in ogni aeroporto e sono soggetti a modifiche. Siete tenuti a informarvi e a rispettarli. Noi o i nostri Agenti Autorizzati vi comunicheremo il Termine Ultimo di Check-In per il vostro primo volo con noi indicato sul vostro Biglietto, se è diverso dal limite normale menzionato nell'Articolo 6.1.2. Per tutti i voli successivi del viaggio, dovrete informarvi sui Termini per il Check-In, poiché noi e i nostri Agenti Autorizzati potremmo non farlo. Il check-in fisico può essere soggetto a un costo di servizio. I Termini per il Check-In dei nostri voli e le relative tariffe sono disponibili sul nostro Sito Web o possono essere richieste a noi o ai nostri Agenti Autorizzati.

6.1.2 Nella maggior parte degli aeroporti, il Check-In apre quattro ore prima dell'orario di partenza previsto. Il Termine Ultimo per il Check-In è 60 minuti prima dell'orario di partenza previsto del volo se si viaggia in classe economica o premium. Si prega di fare riferimento al proprio biglietto, che potrebbe prevedere orari diversi. Il Termine Ultimo per il Check-In per i voli diretti negli Stati Uniti d'America è di due (2) ore prima dell'orario di partenza previsto e siete tenuti a presentarvi presso qualsiasi struttura di pre-clearance statunitense almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza previsto per il volo.

6.1.3 Per i Biglietti acquistati online con carta di credito, possiamo richiedere al momento del check-in di presentare la carta di credito utilizzata per l'acquisto del Biglietto, o una fotocopia della stessa, se il Passeggero non è il titolare della carta di credito.

- 6.1.4 Il check-in online è disponibile dalle 24 ore precedenti fino a una (1) ora prima dell'orario di partenza previsto del volo, a seconda dell'aeroporto di partenza e di arrivo. Nel caso in cui abbiate effettuato il check-in online e abbiate un Bagaglio da registrare, dovrete consegnare il vostro bagaglio al banco del check-in non più tardi di 90 minuti prima dell'orario di partenza previsto del vostro volo. Se si tratta di un volo diretto per gli Stati Uniti, il Bagaglio deve essere consegnato al banco del check-in entro 120 minuti prima dell'orario di partenza previsto per il volo. La Compagnia aerea può addebitare una tariffa per il check-in al banco, ove disponibile e in base alle proprie Norme Tariffarie.
- 6.1.5 Nel caso in cui il check-in sia stato effettuato online, verrete informati del termine ultimo per l'accettazione del Bagaglio e dell'Orario di Imbarco.
- 6.1.6 Dovete presentarvi alla porta d'imbarco entro e non oltre l'Orario d'Imbarco indicato sulla Carta d'Imbarco.
- 6.1.7 Ci riserviamo di cancellare la prenotazione se il passeggero non rispetta i Termini di Check-In e l'Orario di Imbarco. Se non vi presentate alla porta d'imbarco entro l'Orario d'Imbarco, vi sarà rifiutato il trasporto e il vostro Bagaglio Registrato verrà sbarcato. Se ciò causa un ritardo del volo, ci riserviamo di recuperare tutti i costi sostenuti da noi e dai nostri fornitori in conseguenza del vostro comportamento. Ci riserviamo di non eseguire alcun ulteriore trasporto e di utilizzare il valore dei Segmenti di Volo non utilizzati del vostro Biglietto o qualsiasi altro fondo in nostro possesso a copertura tali costi.
- 6.1.8 Non saremo responsabili nei vostri confronti di eventuali danni o spese sostenute in conseguenza della vostra mancata osservanza delle disposizioni del presente Articolo 6.

## **ARTICOLO 7. RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO**

### **7.1 IL NOSTRO DIRITTO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO**

- 7.1.1 A nostro insindacabile giudizio, e fermo restando il nostro diritto di rifiutare il vostro trasporto ai sensi dell'Articolo 7.1.2, potremo rifiutare di trasportare voi o il vostro Bagaglio se vi abbiamo notificato per iscritto che non trasporteremo voi o il vostro Bagaglio su uno dei nostri voli a partire dalla data dell'avviso di divieto.
- (a) L'avviso di divieto specificherà la data di entrata in vigore del divieto e il periodo di applicazione. Potremo emettere il divieto per un periodo di tempo indeterminato.
  - (b) L'avviso di divieto vi informerà anche di non acquistare un Biglietto sui nostri voli e di non chiedere o permettere a nessuno di farlo per voi.
  - (c) Se tentate di viaggiare su uno dei nostri voli durante il periodo di divieto, rifiuteremo di trasportarvi e in tal caso potrete esigere esclusivamente il rimborso involontario della tariffa. Non avrete diritto ad alcun altro risarcimento.
- 7.1.2 Potremo rifiutarci di vendervi Biglietti (direttamente o tramite Agenti Autorizzati o terzi) e, anche se siete in possesso di un valido Biglietto e di una Carta d'imbarco per un volo, potremo rifiutarci di trasportare voi o il vostro Bagaglio o potremo rimuovervi dall'aeromobile, se richiesto, senza preavviso, in presenza di uno o più dei seguenti eventi o se abbiamo il ragionevole motivo di ritenere di essere in presenza di uno o più di tali eventi:
- (a) tale azione è necessaria per conformarsi a qualsiasi legge, regolamento, ordine o politica governativa applicabile;
  - (b) il vostro trasporto e/o il trasporto del vostro Bagaglio può mettere in pericolo

- o compromettere la sicurezza, la salute dei passeggeri e dell'equipaggio, nonché l'integrità dell'aeromobile, degli altri Passeggeri o dell'equipaggio, o compromettere materialmente il comfort degli altri Passeggeri o dell'equipaggio o disturbare o anche solo apparire di disturbo per l'ordinato svolgimento del servizio di trasporto aereo;
- (c) il vostro stato mentale o fisico, compreso il vostro stato di alterazione da alcol o droghe, presenta o anche solo appare presentare un pericolo o un rischio per voi stessi, per gli altri Passeggeri, per l'equipaggio, per l'aeromobile o per le cose;
  - (d) vi rifiutate di ottemperare a una misura sanitaria, come indossare una mascherina facciale o una copertura facciale simile, essere sottoposti a un controllo termico o della temperatura non invasivo, compilare una dichiarazione sullo stato di salute o requisiti simili;
  - (e) il vostro stato mentale o fisico, incluso il vostro stato di alterazione a causa di alcool o droghe, potrebbe arrecare disturbo o disagio agli altri Passeggeri a bordo dell'aeromobile qualora vi fosse permesso di continuare il vostro viaggio. In tale situazione, potremo decidere di sistemarvi in una classe di servizio e/o in una cabina diversa da quella originariamente prenotata. Se accettate di viaggiare nella classe di servizio da noi offerta, non vi sarà rimborsata alcuna differenza tariffaria. Il presente paragrafo non si applica ai passeggeri con disabilità in relazione ai voli da e per gli Stati Uniti d'America;
  - (f) avete rifiutato di sottoporvi ad un controllo di sicurezza, medico o simile su voi stessi o sul vostro Bagaglio;
  - (g) dopo esservi sottoposti a un controllo di sicurezza, non rispondete in modo soddisfacente alle domande di sicurezza che vi vengono poste; o non superate con esito positivo una valutazione o un'analisi del profilo di sicurezza, o manomettete o rimuovete i sigilli di sicurezza sul vostro Bagaglio o gli adesivi di sicurezza sulla vostra Carta d'Imbarco;
  - (h) il passeggero non ha pagato per intero la tariffa, le tasse, le commissioni, gli oneri e/o i supplementi applicabili al trasporto;
  - (i) non siete in possesso di documenti di viaggio validi o legalmente acquisiti; o non soddisfatte i requisiti per il visto, o avete acquisito i vostri documenti di viaggio con mezzi fraudolenti, o state tentando di entrare in un paese, anche solo in via di transito, in relazione al quale non siete in possesso documenti di viaggio validi o non soddisfatte i requisiti per l'ingresso, o avete distrutto i vostri documenti di viaggio durante il volo o tra il check-in e l'imbarco, o rifiutate di consegnare i vostri documenti di viaggio su richiesta del personale di bordo, o rifiutate di consentirci di ottenere una copia dei vostri documenti di viaggio, quando richiesto;
  - (j) presentate un Biglietto che è stato o anche solo appare essere stato acquistato illegalmente o con mezzi fraudolenti (ad esempio, utilizzando una carta di credito o una carta di debito rubata, o riscattando erroneamente o fraudolentemente un premio di volo nell'ambito di un Programma Fedeltà dei Passeggeri); è stato acquistato da soggetto diverso da noi o dal nostro Agente autorizzato; o è stato cancellato o sospeso dal Vettore emittente o sembra

- essere contraffatto o falsificato;
- (k) non è possibile dimostrare di essere la persona indicata nel biglietto;
  - (l) non avete presentato al check-in la carta di credito (o una copia accettabile della carta di credito) utilizzata per l'acquisto del vostro Biglietto, o la prova alternativa di autorizzazione da noi specificata, nel caso in cui il vostro Biglietto sia stato acquistato tramite un sito web o un call center;
  - (m) presentate un Biglietto che sia stato emesso o alterato in qualsiasi modo, non da noi o da un nostro Agente autorizzato;
  - (n) non osservate, prima dell'imbarco o a bordo dell'aeromobile, le istruzioni in materia di sicurezza o protezione impartite dal personale di terra o dall'equipaggio, oppure ostacolate o impedite lo svolgimento delle loro mansioni, oppure danneggiate, manomettete o minacciate di farlo sull'aeromobile o su qualsiasi apparecchiatura da noi utilizzata;
  - (o) avete commesso in precedenza uno degli atti o delle omissioni di cui sopra con noi o con un'altra compagnia aerea e abbiamo ragionevole motivo di ritenere che possiate farlo di nuovo;
  - (p) commettete o tentate di commettere un reato durante il check-in o durante l'imbarco sul vostro volo o lo sbarco da un volo di collegamento o a bordo dell'aeromobile prima del decollo o a bordo dell'aeromobile su qualsiasi volo di collegamento o mentre usufruite di qualsiasi servizio da parte nostra;
  - (q) utilizzate parole minacciose, ingiuriose, moleste o indecenti; o vi comportate in modo minaccioso, ingiurioso o offensivo nei confronti del personale di terra, dei membri dell'equipaggio o degli altri Passeggeri prima o durante l'imbarco sull'aeromobile o lo sbarco da un volo in coincidenza o mentre state usufruendo di un servizio a terra da noi prestato o di un servizio da noi prestato a bordo dell'aeromobile prima del decollo;
  - (r) avete tenuto un comportamento vietato in relazione a precedenti voli con noi o con altra compagnia aerea e abbiamo il ragionevole motivo di ritenere che possiate reiterare tale comportamento, o vi è stato precedentemente rifiutato il trasporto da parte di un'altra compagnia aerea per qualsiasi motivo legato al vostro comportamento, o avete violato una qualsiasi delle norme di condotta di cui Articolo 11.1 in relazione a precedenti voli con noi o con altra compagnia aerea;
  - (s) non osservate o non avete osservato in passato le nostre istruzioni per la sicurezza o la salvaguardia o il comfort degli altri Passeggeri (ad esempio, tra le altre, i requisiti per i posti a sedere di cui all'Articolo 5.3.3; il deposito del Bagaglio Non Registrato; l'uso di prodotti ricadenti nella definizione di "Fumare"; il consumo di alcolici; l'uso di droghe; l'uso di apparecchiature elettroniche, tra cui telefoni cellulari, computer portatili, tecnologia indossabile e orologi intelligenti, registratori portatili, radio portatili, lettori CD, DVD e MP3, giochi elettronici o dispositivi di trasmissione) o causate caos e disturbo a bordo dell'aeromobile;
  - (t) avete realizzato, o tentate di realizzare (o minacciate di aver realizzato), una bomba, un dirottamento o qualsiasi altra minaccia alla sicurezza;
  - (u) siamo stati informati (oralmente o per iscritto) dalle autorità preposte

all'immigrazione o da altre autorità del Paese verso il quale state viaggiando o il quale intendete transitare, o di un Paese in cui avete programmato una sosta, che non vi sarà consentito l'ingresso in tale Paese anche se siete in possesso di documenti di viaggio validi;

- (v) siamo stati informati (oralmente o per iscritto) dalle autorità per l'immigrazione o da altre autorità del paese di partenza che voi, o una persona di cui siete responsabili e che viaggia con voi, non siete autorizzati dalla legge, da un provvedimento giurisdizionale, o da condizioni di libertà condizionale a lasciare la giurisdizione del luogo di partenza dell'aeromobile;
- (w) non fornite o vi rifiutate di fornire le informazioni in vostro possesso o a vostra disposizione che un'autorità governativa ha legittimamente richiesto di fornire sul vostro conto, o se ci risulta che tali informazioni da voi fornite sono false o fuorvianti;
- (x) se non soddisfatte i requisiti di cui all'articolo 5.4.3 relativi ai posti a sedere;
- (y) se non soddisfatte i requisiti di cui all'articolo 7.3 relativi all'idoneità medica al volo;
- (z) se non soddisfatte i requisiti di cui all'articolo 17, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il trasporto in caso di gravidanza e di neonati, il trasporto di minori non accompagnati, il trasporto di Passeggeri malati, la limitazione dell'uso di dispositivi e oggetti elettronici, il consumo di bevande alcoliche a bordo o il trasporto di armi da fuoco e merci pericolose;
- (aa) siete, o abbiamo il ragionevole motivo di ritenere che siate, in possesso di sostanze stupefacenti.

7.1.3 Non saremo tenuti ad effettuare alcuna indagine per determinare che possa verificarsi uno o più degli eventi di cui all'articolo 7.1.2 e potremo, a nostra esclusiva scelta, cancellare le restanti parti inutilizzate del Biglietto e voi non avrete titolo per completare il viaggio o ottenere un rimborso per il Segmento di Volo per il quale è stato rifiutato il trasporto o per qualsiasi successivo Segmento di Volo coperto dal Biglietto. Non saremo responsabili nei vostri confronti di eventuali danni o spese conseguenti al rifiuto di trasporto o all'allontanamento del passeggero dall'aeromobile in qualsiasi momento del viaggio. Ci riserviamo di agire nei vostri confronti per il recupero dei costi e spese sostenuti in dipendenza del vostro allontanamento dall'aeromobile, in conformità con l'Articolo 11.2.

7.1.4 Nel caso in cui vi venga rifiutato il trasporto a causa di uno dei motivi specificati nell'Articolo 7.1.2, sarete responsabili di tutti i costi e spese sostenuti da noi e dai nostri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i costi e le spese:

- (a) per riparare o sostituire beni danneggiati, andati perenti o da voi distrutti;
- (b) a causa del dirottamento dell'aeromobile o del ritardo del volo al fine di rimuovere voi e/o il vostro Bagaglio dall'aeromobile;
- (c) per risarcire qualsiasi altra persona che sia stata danneggiata dalle vostre azioni; potremo destinare a copertura totale o parziale di tali costi o spese il valore della parte non utilizzata del vostro Biglietto o qualsiasi somma di denaro da voi corrisposta ed in nostro possesso.

## 7.2 **ASSISTENZA SPECIALE**

7.2.1 Per il trasporto di minori non accompagnati, passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta,

donne in gravidanza, passeggeri affetti da malattia o che comunque necessitino di assistenza speciale (ad esempio, una sedia a rotelle), vi raccomandiamo di concordare con noi al momento dell'emissione del Biglietto l'assistenza speciale richiesta (e almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo) e di rispettare le nostre procedure applicabili come descritte agli Articoli 7.4 e 17.

- 7.2.3 Salvo quanto diversamente previsto dalle norme di legge applicabili, qualora le vostre esigenze di assistenza speciale mutino dopo aver ricevuto la nostra conferma di accettazione al trasporto, sarete tenuti ad informarci immediatamente e richiedere nuovamente la nostra accettazione al trasporto. I passeggeri che ci hanno informato di eventuali disabilità o di esigenze speciali al momento dell'emissione del Biglietto e che sono stati da noi accettati non potranno essere successivamente rifiutati sulla base di tali disabilità o esigenze speciali, a meno che non abbiano violato le presenti Condizioni di Trasporto.
- 7.2.3 In relazione ai voli da o verso gli Stati Uniti d'America o altri Paesi, le locali norme di legge potrebbero prevedere che i requisiti di cui al presente Articolo 7.2 non trovino, in tutto o in parte, applicazione, nel quale caso vi preghiamo di contattarci per maggiori informazioni.

### 7.3 **IDONEITA' AL VOLO**

- 7.3.1 Per poter viaggiare a bordo dei nostri voli, dovrete essere idonei dal punto di vista medico. Le linee guida sull'idoneità al volo sono consultabili sul nostro Sito Web.
- 7.3.2 Potremo chiedervi di compilare un questionario o una dichiarazione sullo stato di salute come condizione per il viaggio. Potrebbe anche esservi richiesto di sottoporvi ad ulteriori domande o esami da parte di personale qualificato. Se vi rifiutate di compilare il questionario o la dichiarazione o non soddisfatte i requisiti medici per il viaggio, potremo negarvi l'imbarco. In tali circostanze, avrete diritto a ricevere un credito di volo che potrà essere utilizzato per voli futuri. Non avrete diritto ad alcun rimborso o altro tipo di compensazione.
- 7.3.3 Non è necessaria alcuna visita medica, a meno che non siate o abbiate motivo di ritenere di essere affetti da una patologia che potrebbe essere aggravata durante il volo o che potrebbe causarvi difficoltà se non riuscite ad accedere, prima della fine del volo, ad un'assistenza medica professionale. A meno che non siate volando da o verso gli Stati Uniti d'America, dove potreste essere esonerati, in tutto o in parte, dall'applicazione dei presenti requisiti, se:
- (a) siete affetti da una malattia contagiosa e trasmissibile;
  - (b) avete recentemente avuto un grave incidente;
  - (c) soffrite di condizioni fisiche o psicologiche instabili che possono costituire un pericolo o causare disagio agli altri Passeggeri;
  - (d) viaggiate con neonati prematuri (noi non forniamo incubatrici);
  - (e) necessitate di una barella;
  - (f) avete una condizione medica che può essere influenzata negativamente dal volo;
  - (g) presentate una condizione di potenziale pericolo per la sicurezza degli altri passeggeri o per la puntualità del volo, compresa la possibilità di dirottamento;
  - (h) necessitate di ossigeno in volo o utilizzate un concentratore di ossigeno portatile (POC) o un ventilatore;
  - (i) richiedete apparecchiature mediche alimentate a batteria (eccetto che per la CPAP);

(j) richiedete una procedura medica come un'iniezione da somministrare durante il volo; oppure

(k) richiedete assistenza per nutrirvi o per usare la toilette durante il volo o per spostarvi o evacuare la cabina dell'aeromobile, se necessario;

vi trasporteremo a condizione che otteniate un'autorizzazione preventiva da parte del nostro dipartimento medico, che potrebbe richiedere che voi dobbiate viaggiare con un assistente personale o di sicurezza. Le richieste di approvazione devono essere presentate tramite un modulo MEDIF compilato, scaricabile dal nostro Sito Web.

7.3.4 Il modulo MEDIF debitamente compilato deve essere consegnato a noi non più tardi di 72 ore prima del volo, insieme ad un certificato originale firmato da un medico con data non superiore a 14 giorni prima del volo, che confermi la vostra idoneità a viaggiare su tutti i voli su cui siete stati prenotati. Se vi è stato comunicato che siete idonei al volo a condizione che vengano prese determinate precauzioni, è vostro onere assicurarvi di aver preso tali precauzioni.

7.3.5 Se vi ammalate durante il volo per qualsiasi motivo (tranne che per motivi imputabili a noi o al nostro Agente autorizzato), sarete tenuti a rifonderci tutti i costi e spese sostenuti da noi e dai nostri fornitori:

(a) per le cure rese necessarie a bordo dell'aeromobile, per il trasporto a terra o per le cure fornite da terzi; e

(b) per il dirottamento dell'aeromobile al fine di richiedere cure mediche nel caso in cui non abbiate rispettato le disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto; a fronte di tali costi o spese, potremo utilizzare il valore della parte non utilizzata del Biglietto o qualsiasi somma di denaro da voi corrisposta ed in nostro possesso.

#### **7.4 TRASPORTO DI PASSEGGERI IN STATO DI GRAVIDANZA, NEONATI E BAMBINI**

7.4.1 Se siete alla 28a settimana di gravidanza o oltre, potremo trasportarvi a bordo dei nostri voli solo se ci presenterete un referto medico o una lettera:

(a) che sia firmata da un medico o da un'ostetrica qualificati;

(b) che indica la data prevista del parto;

(c) che conferma che la gravidanza non ha complicanze; e

(d) che reca indicazione dell'ultima data sino alla quale si prevede di essere idonei al viaggio.

7.4.2 Per viaggiare dopo la 35a settimana di gravidanza a bordo di voli di durata superiore alle 4 ore e, in ogni caso, dopo la 36a settimana di gravidanza a bordo di qualsiasi volo, è necessaria l'autorizzazione preventiva di una struttura medica. In caso di gravidanza complicata (ad esempio, in caso di gravidanza di due o più gemelli), non sarà possibile viaggiare dopo la 32a settimana di gravidanza. Vi preghiamo di consultate le nostre linee guida relative alle donne in stato di gravidanza sul nostro Sito Web.

7.4.3 I neonati possono viaggiare con voi solo dopo 7 giorni dalla loro nascita, a condizione che si tratti di un parto che non abbia avuto complicanze mediche. In caso di parto complicato o prematuro, è necessario richiedere l'autorizzazione al nostro dipartimento medico.

7.4.4 I minori di età compresa tra i 5 e i 17 anni possono viaggiare da soli nel rispetto della nostra Politica sui minori non accompagnati e sui giovani passeggeri, disponibile sul nostro Sito Web.

#### **ARTICOLO 8. BAGAGLIO**

## 8.1 **FRANCHIGIA BAGAGLIO**

8.1.1 La vostra franchigia Bagaglio dipende dal Biglietto che avete acquistato. Nel rispetto dei Regolamenti e delle limitazioni applicabili, potete trasportare con voi un Bagaglio che rispetti le condizioni specificate sul vostro Biglietto. Potete, inoltre, trovare tutte le informazioni relative alla franchigia Bagaglio sul nostro Sito Web.

## 8.2 **BAGAGLIO ECCEDEnte LA FRANCHIGIA**

8.2.1 Qualora il vostro Bagaglio ecceda i limiti previsti dalla franchigia Bagaglio assegnata, vi sarà richiesto di pagare un costo aggiuntivo. Potete richiedere a noi o ai nostri Agenti Autorizzati informazioni relative a questi costi aggiuntivi. Ci riserviamo comunque di rifiutare il trasporto del Bagaglio che ecceda la franchigia. Il Bagaglio che ecceda la franchigia potrà essere trasportato sull'aeromobile solo qualora vi sia sufficiente spazio a disposizione e previo pagamento del supplemento applicabile. Inoltre, sul nostro Sito Web sono disponibili le tariffe per il Bagaglio eccedente la franchigia.

## 8.3 **OGGETTI NON AMMESSI COME BAGAGLIO E OGGETTI FRAGILI O DEPERIBILI**

8.3.1 Non è possibile includere nel vostro Bagaglio (sia come Bagaglio Registrato, che come Bagaglio Non Registrato) oggetti che:

- (a) possano mettere in pericolo la normale operatività dell'aeromobile, le persone o le cose a bordo, come quelli specificati nelle Istruzioni Tecniche per il Trasporto Aereo Sicuro di Oggetti Pericolosi dell'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO) e nei Regolamenti per Oggetti Pericolosi e Regolamenti LAGS dell'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo (IATA);
- (b) siano proibiti dalle leggi applicabili, Regolamenti o ordini di qualunque Stato da cui o verso cui si vola;
- (c) consideriamo ragionevolmente inadatti per il trasporto a causa della loro pericolosità, o a causa del loro peso, dimensione o forma, o perché fragili o deperibili, con particolare riguardo, tra le altre cose, al tipo di aeromobile impiegato. Qualsiasi informazione relativa agli oggetti che non possono essere trasportati sono disponibili su richiesta;
- (d) siano vietati dai nostri Regolamenti.

8.3.2 La lista completa degli oggetti che sono proibiti, inaccettabili, limitati o vietati per il trasporto, sia come Bagaglio Registrato sia come Bagaglio Non Registrato, è disponibile sul nostro Sito Web. Gli oggetti limitati sono gli oggetti che possono essere trasportati ad alcune condizioni, ovvero previa nostra approvazione. Le informazioni riguardo l'ottenimento della nostra approvazione sono disponibili sul nostro Sito Web. Non potete includere nel vostro Bagaglio Registrato o Non Registrato gli oggetti che di volta in volta vengono specificati nei nostri Regolamenti o comunicati.

8.3.3 Qualora un Bagaglio Non Registrato diventi un Bagaglio Registrato e, come tale, da imbarcare nella stiva dell'aeromobile, è necessario rimuovere tutti gli oggetti che non è possibile inserire nel Bagaglio Registrato.

8.3.4 Nel Bagaglio Registrato non includete oggetti fragili o deperibili.

8.3.5 Se uno dei suddetti oggetti è incluso nel vostro Bagaglio o è trasportato in maniera contraria alle Condizioni o a quanto raccomandato, e se viene accertata una Perdita o Danno al vostro Bagaglio, riterremo sia causato da una vostra negligenza. Ci riserviamo di recuperare da voi

qualunque costo affrontato da noi o dai nostri appaltatori in conseguenza a qualunque Perdita o Danno di tale tipo. Tuttavia, per itinerari di viaggi ricadenti nell'ambito di applicazione Convenzione di Montreal, si applicheranno i limiti di responsabilità stabiliti dalla Convenzione di Montreal.

#### **8.4 RIFIUTO DI TRASPORTARE IL BAGAGLIO**

8.4.1 Ci riserviamo di rifiutare il trasporto del vostro Bagaglio ove contenga uno qualunque degli oggetti descritti nell'Articolo 8.3, a meno che non sia consentito, e ci riserviamo di rifiutare il trasporto di qualunque oggetto sopramenzionato al momento della loro scoperta, indipendentemente dal se e quando ci sia stata comunicata o scoperta la presenza di tali oggetti.

8.4.2 Ci riserviamo di rifiutare il trasporto del Bagaglio nei casi sopramenzionati, a meno che sia, a nostro insindacabile giudizio, imballato in maniera appropriata e sicura in contenitori idonei. Le informazioni circa l'imballaggio e i contenitori che per noi non sono accettabili sono disponibili su richiesta.

#### **8.5 CONTROLLI PER MOTIVI DI SICUREZZA**

8.5.1 Per motivi di sicurezza, potete essere sottoposti a controllo, così come può essere sottoposto a controllo, scansione o *screening* a raggi-x il vostro Bagaglio. In vostra assenza, il vostro Bagaglio può essere comunque controllato, scannerizzato o sottoposto a *screening* a raggi-x allo scopo di determinare se siete in possesso di uno degli oggetti descritti nell'Articolo 8.3. Qualora non forniate il vostro consenso a tale controllo, possiamo rifiutarci di trasportare voi e il vostro Bagaglio. In caso di controllo, scansione o *screening* a raggi-x del Passeggero o del suo Bagaglio, si riterrà che abbiate accettato tutte le conseguenze effettive o potenziali che ne derivano, compresi i costi connessi.

8.5.2 Dovete consentire i controlli di sicurezza del vostro Bagaglio da parte di funzionari governativi, aeroportuali, di polizia o militari e di altri Vettori coinvolti nel vostro trasporto. Non saremo responsabili nei vostri confronti per gli oggetti sottratti alla vostra custodia o dal vostro Bagaglio e/o trattenuti dal personale di sicurezza aeroportuale, dal personale doganale o da altro personale governativo.

8.5.3 È vostro onere informarvi e conformarvi a qualsiasi requisito delle autorità di sicurezza di altri paesi che richiedano che il Bagaglio Registrato sia assicurato in modo tale da poter essere aperto senza la possibilità di causare Danno in assenza del Passeggero.

#### **8.6 BAGAGLIO REGISTRATO**

8.6.1 Al momento della consegna del Bagaglio che desiderate registrare, prenderemo in custodia ed emetteremo una Etichetta Identificativa del Bagaglio per ogni unità del vostro Bagaglio Registrato. Le dimensioni e/o il peso massimo del Bagaglio Registrato accettabili sono disponibili sul nostro Sito Web.

8.6.2 Il Bagaglio Registrato deve recare il vostro nome o un'altra identificazione personale (compreso un numero di telefono).

8.6.3 Il Bagaglio Registrato sarà trasportato, ove possibile, sul vostro stesso aeromobile, a meno che non decidiamo, per motivi di sicurezza o operativi, di trasportarlo su un volo alternativo. Se il vostro Bagaglio Registrato viene trasportato su un volo alternativo, ve lo consegneremo all'indirizzo che ci avete fornito, a meno che:

- (a) la legge applicabile nel luogo di raccolta richiede la vostra presenza per lo sdoganamento, oppure
  - (b) il motivo del trasporto del Bagaglio Registrato su un aeromobile alternativo è legato alle dimensioni, al peso o alle caratteristiche del Bagaglio Registrato, oppure
  - (c) non abbiate rispettato le presenti Condizioni di Trasporto, in tal caso sarete tenuti a ritirarlo all'aeroporto di arrivo a vostre spese.
- 8.6.4 A parte il caso in cui decidiamo che il vostro Bagaglio Registrato non sarà trasportato sul vostro stesso aeromobile, non transporteremo il vostro Bagaglio Registrato se:
- (a) non rispettate l'Orario di Imbarco o non salite a bordo dell'aeromobile su cui è stato caricato; o
  - (b) dopo esservi imbarcati, lasciate l'aeromobile prima del decollo o in un punto di transito, senza imbarcarvi nuovamente.
- 8.6.5 Dovete assicurarvi che il vostro Bagaglio Registrato sia sufficientemente robusto e ben fissato per resistere ai normali e consueti movimenti del trasporto aereo senza subire Danno (ad eccezione della normale usura).
- 8.7 BAGAGLIO NON REGISTRATO**
- 8.7.1 Il diritto al Bagaglio Non Registrato dipende dal pacchetto tariffario acquistato ed è soggetto alle nostre Regole Tariffarie. Il Bagaglio Non Registrato in eccesso rispetto a quello consentito verrà addebitato in base alle nostre Regole Tariffarie. Possiamo specificare le dimensioni e/o il peso massimo del Bagaglio Non Registrato, che deve essere in grado di entrare:
- (a) sotto il sedile di fronte a voi; o
  - (b) nella cappelliera dell'aeromobile.
- Se il vostro Bagaglio non può essere riposto in questo modo, è di peso eccessivo, o è considerato non sicuro per qualsiasi motivo, deve essere trasportato come Bagaglio Registrato, in base agli Articoli 8.2 e 8.3.
- 8.7.2 Gli oggetti non adatti al trasporto nella cabina dell'aeromobile (come ad esempio gli strumenti musicali delicati) e che non soddisfano i requisiti di cui all'Articolo 8.7.1, saranno accettati da noi per il trasporto a rilascio limitato nella cabina dell'aeromobile solo se:
- (a) ci abbiate avvisato con sufficiente anticipo rispetto al Check-In; e
  - (b) vi abbiamo dato l'autorizzazione, e
  - (c) voi abbiate pagato qualsiasi tariffa aggiuntiva applicabile per questo servizio.
- 8.7.3 In alternativa, se si tratta di un oggetto di grande valore, di uno strumento musicale o di una borsa diplomatica che desiderate trasportare come Bagaglio Non Registrato e che non soddisfa i requisiti di cui all'Articolo 8.7.1, sarà accettato per il trasporto in cabina solo a condizione che:
- (a) ci abbiate dato un preavviso sufficiente prima del Check-In e noi abbiamo acconsentito; e abbiate acquistato uno o più posti aggiuntivi (a seconda della disponibilità) nella vostra stessa classe di viaggio allo scopo di riporre l'oggetto consentito accanto a voi durante il volo.
- 8.7.4 Dovete essere in grado di sollevare il vostro Bagaglio Non Registrato nella cappelliera sopra di voi.
- 8.8 RITIRO E CONSEGNA DEL BAGAGLIO REGISTRATO**
- 8.8.1 Ai sensi dell'Articolo 8.6.3, siete tenuti a ritirare il vostro Bagaglio Registrato non appena

disponibile alla destinazione. Se non ritirate il vostro Bagaglio Registrato non appena disponibile, potremo addebitarvi una tariffa di deposito stabilita da noi. Se il vostro Bagaglio Registrato non viene ritirato entro tre (3) mesi dal momento in cui è stato reso disponibile, possiamo smaltirlo e trattenere a nostro vantaggio i proventi dello smaltimento senza alcun preavviso o nostra responsabilità nei vostri confronti.

8.8.2 Solo chi possiede l'Etichetta Identificativa del Bagaglio ha diritto alla consegna del Bagaglio Registrato. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la verifica dell'identità o dell'autorità di chi possiede l'Etichetta Identificativa del Bagaglio o per la verifica che tale persona abbia diritto al ritiro.

8.8.3 Se una persona che richiede il Bagaglio Registrato non è in grado di identificare il Bagaglio tramite l'Etichetta Identificativa del Bagaglio, consegneremo il Bagaglio a tale persona solo a condizione che essa dimostri in modo ragionevolmente soddisfacente il suo diritto a tale ritiro.

8.8.4 Non forniamo servizi di controllo e registrazione per qualsiasi trasporto successivo che abbiate prenotato autonomamente con altri Vettori.

## 8.9 **ANIMALI**

8.9.1 Ci riserviamo di rifiutare il trasporto di qualsiasi animale, salvo l'ottenimento di un'autorizzazione scritta in base ai seguenti requisiti. Nel caso in cui non esercitiamo il nostro diritto di rifiutare il trasporto di un animale, il trasporto di tale animale sarà soggetto alle seguenti condizioni:

- (a) che voi otteniate e ci sottoponiate i necessari permessi di uscita, ingresso, e qualsiasi altro permesso richiesto per l'uscita, l'ingresso o il passaggio dell'animale in qualsiasi paese, stato o territorio durante il trasporto dalle autorità competenti del paese di esportazione e del paese di importazione;
- (b) che vi assumiate la piena responsabilità di tale animale, in quanto noi non siamo responsabili per eventuali lesioni, perdite, ritardi, malattie, sofferenze o morte subite dall'animale che abbiamo accettato di trasportare; ci indennizzerete per qualsiasi costo o danno causato da tale animale;
- (c) vi assicurate che l'animale sia adeguatamente ingabbiato con le necessarie scorte di cibo e acqua (o trasportato in un contenitore conforme a qualsiasi requisito legale applicabile) per il trasporto nella stiva dell'aeromobile; e che sia accompagnato da certificati sanitari e di vaccinazione validi, permessi di ingresso, di transito e di uscita e altri documenti richiesti dai paesi di ingresso o di transito, altrimenti non sarà accettato per il trasporto;
- (d) non siamo responsabili per il rifiuto di uscita, ingresso o transito di tali animali in qualsiasi paese, stato o territorio e voi, in quanto persone che trasportate l'animale, siete tenuti a rimborsarci per eventuali multe, costi, perdite o responsabilità ragionevolmente imposti o da noi sostenuti come conseguenza del rifiuto;
- (e) sarete gli unici responsabili qualora tentiate di trasportare sull'aeromobile un animale per il quale sia stato rifiutato il trasporto;
- (f) non siamo responsabili per l'impossibilità di viaggiare a causa del rifiuto del trasporto di qualsiasi animale che voi tentiate di trasportare sull'aeromobile;
- (g) tale trasporto può essere soggetto a condizioni aggiuntive, che vi saranno notificate prima del trasporto.

- 8.9.2 Se accettato come Bagaglio, l'animale, insieme al suo contenitore e al cibo, non sarà incluso nella vostra franchigia Bagaglio gratuita e costituirà un Bagaglio in eccesso, per il quale voi sarete tenuti a pagare la tariffa applicabile prima che il vostro animale venga accettato per il trasporto.
- 8.9.3 I cani guida che accompagnano i Passeggeri disabili saranno gratuitamente trasportati come Bagaglio Registrato in aggiunta alla normale franchigia Bagaglio, in base alle condizioni da noi specificate, che sono disponibili su richiesta.
- 8.9.4 Sestate volando da o verso gli Stati Uniti d'America, l'applicazione delle leggi locali può prevedere che non dobbiate rispettare tutti o parte dei requisiti di cui al presente Articolo 8.9, dovete perciò informarvi su come i requisiti eventualmente differiscano.

## **ARTICOLO 9. ORARI E INTERRUZIONE DEI VOLI**

### **9.1 ORARI**

- 9.1.1 Gli orari dei voli indicati sulle programmazioni orarie o sul Biglietto possono cambiare tra la data di pubblicazione (o di emissione) e la data effettiva del vostro volo.
- 9.1.2 Prima di accettare la vostra prenotazione, noi o il nostro Agente Autorizzato vi comunicheremo gli orari programmati in vigore in quel momento, che saranno indicati anche sul vostro Biglietto. Gli orari potrebbero subire delle modifiche anche dopo l'emissione del vostro Biglietto. Se ci fornite le vostre informazioni di contatto, noi o il nostro Agente Autorizzato ci impegneremo a notificarvi tali modifiche. Se, dopo l'acquisto del vostro Biglietto, noi apportassimo una modifica significativa agli orari dei voli programmati che non è per voi accettabile, dovrete contattarci tempestivamente e non oltre 14 giorni da tale notifica per prenotare un volo alternativo o, in caso di voli da e per gli Stati Uniti d'America, per richiedere un rimborso; in caso contrario, la modifica in questione sarà considerata irrevocabilmente accettata. Se non fossimo in grado di prenotare un volo alternativo per voi accettabile, avrete diritto a rimborso in conformità all'Articolo 10.2.

### **9.2 CANCELLAZIONE, RIPROTEZIONE, RITARDI, ECC.**

- 9.2.1 Adotteremo tutte le misure ragionevoli e necessarie ad evitare ritardi nel trasporto vostro e del vostro Bagaglio. Come parte di tali misure, in casi eccezionali, fine di evitare la cancellazione del volo, potremo prevedere che quest'ultimo sia operato per nostro conto da altro Vettore e/o un aeromobile alternativo, pur non essendo comunque obbligati a porre in essere tali iniziative.
- 9.2.2 In conformità all'Articolo 9.2.4, se:
- (a) cancelliamo un volo che doveva essere operato da noi; o
  - (b) non operiamo un volo secondo programma o atterriamo su un aeroporto diverso da quello della vostra destinazione; oppure
  - (c) vi causiamo la perdita di una coincidenza operata da noi su cui avete una prenotazione confermata,
- provvederemo a:
- (i) riproteggere voi e il vostro Bagaglio non appena possibile su un altro dei nostri voli in cui sia disponibile un posto a sedere nella stessa classe di servizio da voi originariamente prenotata senza costi aggiuntivi e, laddove necessario, estendere la validità del vostro Biglietto; oppure

- (ii) entro un periodo di tempo ragionevole, riproteggere voi e il vostro Bagaglio verso la destinazione indicata sul vostro Biglietto (o verso una destinazione alternativa da voi richiesta e da noi accettata), con noi o con altro Vettore da noi individuato, senza costi aggiuntivi; o
- (iii) fornire un rimborso in conformità con le disposizioni di cui agli Articoli 3.1.11 e 10.2.

9.2.3 Al verificarsi di uno degli eventi di cui all'Articolo 9.2.2, salvo quanto diversamente previsto dalla Convenzione o dalle leggi applicabili o dai Regolamenti, le opzioni di cui all'Articolo 9.2.2 rappresentano le uniche a vostra disposizione e noi non saremo ulteriormente responsabili nei vostri confronti.

9.2.4 In caso di ritardo o cancellazione di un volo, vi comunicheremo la ragione di tale ritardo o della cancellazione e vi informeremo dei vostri diritti, così come richiesto dai Regolamenti applicabili.

### 9.3 **NEGATO IMBARCO E SISTEMAZIONE IN CLASSE INFERIORE**

9.3.1 In conformità all'Articolo 9.3.4, qualora non fossimo in grado di fornirvi un posto che vi era stato precedentemente confermato su un volo da noi operato per il quale siete in possesso di un Biglietto valido e avete rispettato il Termine Ultimo di Check-in e l'Orario di Imbarco, e non vi è precluso l'imbarco a causa dell'applicazione di uno degli Articoli delle presenti Condizioni di Trasporto o per altri motivi, provvederemo a:

- (a) riproteggervi su uno dei nostri voli successivi nella classe di servizio del vostro Biglietto o in una classe di servizio diversa; e
- (b) riconoscervi un indennizzo in conformità alle leggi applicabile e alla nostra politica di indennizzo per imbarco negato, disponibile sul nostro Sito Web.

Non saremo responsabili nei vostri confronti di qualsivoglia ulteriore danno o spesa, fatto salvo quanto previsto all'Articolo 9.3.4.

9.3.2 In talune situazioni, potremmo non essere in grado di fornirvi un posto a sedere nella classe di servizio indicata sul vostro Biglietto. In tali situazioni, qualora vi venga assegnata una classe di servizio inferiore a quella indicata nel vostro Biglietto, ai sensi dell'Articolo 9.3.4:

- (a) vi rimborseremo la differenza tra le tariffe, le tasse, le commissioni, gli oneri e i supplementi pagati per la classe di servizio del vostro Biglietto e la classe di servizio in cui siete trasportati; e
- (b) vi riconosceremo un indennizzo in conformità alla legge applicabile e alla nostra politica di indennizzo per negato imbarco.

In alternativa, potete optare per il rimborso in conformità all'Articolo 10.2. Non saremo responsabili nei vostri confronti di qualsivoglia ulteriore danno o spesa.

9.3.3 Qualora avessimo ragionevole motivo di ritenere che ad alcuni Passeggeri dovrà essere negato il trasporto a causa di overbooking o altre ragioni operative, chiederemo ai Passeggeri se sono disposti a rinunciare al loro posto in cambio di un risarcimento sotto forma di crediti di viaggio, prima di negare loro l'imbarco. Qualora si renda necessario negare l'imbarco, ci impegneremo ad assicurare il viaggio dei minori non accompagnati, dei Passeggeri con disabilità e dei loro accompagnatori, delle famiglie e di un Passeggero a cui è stato precedentemente negato l'imbarco sullo stesso Biglietto.

9.3.4 Se vi viene negato l'imbarco o siete stati assegnati su una classe inferiore su un nostro volo da un aeroporto situato in determinati paesi, o avete acquistato un Biglietto in determinati

paesi, a condizione che:

- (a) siate in possesso di una prenotazione confermata;
- (b) abbiate rispettato il Termine Ultimo per il Check-in e non vi sia negato l'imbarco in applicazione delle presenti Condizioni di Trasporto o per altri ragionevoli motivi; e
- (c) non stiate viaggiando gratuitamente o con una tariffa ridotta non accessibile al pubblico,

potreste avere diritto a determinati diritti e benefici aggiuntivi. Vi forniremo queste informazioni secondo quanto prescritto dai Regolamenti applicabili.

## **ARTICOLO 10. RIMBORSI**

### **10.1 GENERALE**

10.1.1 Salvo quanto diversamente previsti dai Regolamenti applicabili in materia, vi rimborseremo il Biglietto o qualsiasi porzione non utilizzata del Biglietto, secondo le Regole Tariffarie applicabili o le condizioni relative ai prodotti accessori, come segue:

- (a) fatte salve le altre previsioni di questo articolo, effettueremo il rimborso, nella stessa forma del pagamento originale, o alla persona indicata su Biglietto, o alla persona che ha pagato il Biglietto, dietro presentazione di prova di pagamento;
- (b) se il Biglietto è stato pagato da persona diversa dal passeggero indicato, e il Biglietto indica una limitazione del rimborso, effettueremo il rimborso esclusivamente alla persona che ha pagato il biglietto, o al soggetto terzo indicato dalla persona che ha pagato il biglietto; e
- (c) la richiesta di rimborso dovrà essere avanzata durante il periodo di validità del Biglietto (Articolo 3.2.1).

10.1.2 Salvo che consentito dalle Regole Tariffarie applicabili al vostro Biglietto, se prima dell'inizio del viaggio vi sia impedito di proseguire il viaggio a causa di forza maggiore, vi rimborseremo il Biglietto secondo quanto previsto all'Articolo 10.3, a meno che non ci forniate immediata comunicazione e adeguata dimostrazione di tale causa di forza maggiore.

10.1.3 In caso di morte del Passeggero prima dell'inizio del viaggio, provvederemo al rimborso totale del Biglietto del suddetto Passeggero, secondo quanto previsto all'Articolo 10.2.1, alla persona che ha pagato il biglietto o ad uno qualsiasi dei membri della Famiglia Diretta che aveva inizialmente intenzione di viaggiare con il Passeggero deceduto e che non desidera più viaggiare, a condizione che ci venga fornito il certificato di morte o altra idonea evidenza.

10.1.4 In caso di morte del passeggero dopo l'inizio del viaggio, rimborseremo la parte inutilizzata del Biglietto, calcolata secondo quanto previsto all'articolo 10.2.1.

10.1.5 La richiesta di rimborso del Biglietto dovrà essere indirizzata al soggetto che lo ha emesso. Per i biglietti acquistati sul nostro Sito Web, potete effettuare una richiesta di rimborso online (senza costi aggiuntivi) o attraverso altri canali, come indicati sul nostro Sito Web (in tal caso potrebbe essere applicata una Commissione di Servizio). Una volta effettuata la richiesta online, e accettata, provvederemo ad effettuare il rimborso in conformità alle norme di legge applicabili.

### **10.2 RIMBORSI INVOLONTARI**

10.2.1 Se:

- (a) cancelliamo un volo; oppure
- (b) omettiamo di trasportarvi sul volo in relazione al quale avete una prenotazione

confermata e avete effettuato il Check-In entro i termini previsti e rispettato il l'Orario d'Imbarco e non vi è stato rifiutato l'imbarco per i motivi di cui alle presenti Condizioni di Trasporto; oppure

(c) atterriamo su un aeroporto diverso da quello della vostra destinazione; in conformità all'Articolo 3.1.11 e salvo quanto diversamente previsto, l'importo del rimborso sarà come segue:

- (i) se nessuna parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsato un importo uguale alla tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi); oppure
- (ii) se una parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsata la differenza tra la tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) e la tariffa applicabile calcolata da noi sulla base delle miglia già volate (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) per il viaggio tra le destinazioni per le quali il Biglietto è stato utilizzato.

### 10.3 RIMBORSI VOLONTARI

10.3.1 Se avete diritto ad un rimborso del Biglietto per motivi diversi da quelli indicati all'Articolo 10.2, l'importo del rimborso sarà calcolato come segue:

- (a) se nessuna parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsato un importo pari alla tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi), al netto di qualsiasi Commissione di Servizio e oneri di cancellazione; oppure
- (b) se una parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsato un importo pari alla differenza tra la tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) e la tariffa applicabile calcolata da noi (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) per il viaggio tra le destinazioni per le quali il Biglietto è stato utilizzato, al netto di ogni onere di cancellazione previsto.

### 10.4 DIRITTO AL RIFIUTO DEL RIMBORSO

10.4.1 Ci riserviamo di rifiutare il rimborso qualora la vostra richiesta di rimborso sia fatta dopo la scadenza di validità del Biglietto (Articolo 3.2.1) o se non è stata fatta dalla, o in nome della, persona indicata sul Biglietto o che lo ha pagato.

10.4.2 Ci riserviamo di rifiutare il rimborso del Biglietto che ci è stato presentato, o è stato presentato agli Ufficiali Governativi, come prova dell'intenzione di partire da quel Paese, a meno che non ci dimostrate di avere il permesso di rimanere in quel Paese o che voi partirete da quel paese con altro Vettore o altri mezzi di trasporto.

10.4.3 Non effettueremo il rimborso di un Biglietto relativo ad un volo sul quale vi sia stato rifiutato l'imbarco, o dal quale siete stati fatti sbarcare, in ragione della vostra condotta a bordo dell'aereo o della mancata osservanza delle presenti Condizioni di Trasporto.

### 10.5 VALUTA

10.5.1 Ci riserviamo di effettuare il rimborso con lo stesso mezzo e nella stessa valuta utilizzata per il pagamento del Biglietto. I rimborsi dei Biglietti che sono stati originariamente acquistati con carta di credito saranno riaccreditati sul conto della carta di credito usata. L'importo rimborsabile da accreditarsi sul conto della carta di credito può variare da quello addebitato originariamente in ragione di eventuali differenze nella conversione valutaria. Non

accetteremo alcun reclamo nei nostri confronti per tali variazioni.

## 10.6 **NESSUN ALTRO DIRITTO**

10.6.1 Salvo quanto espressamente previsto nelle presenti Condizioni di Trasporto e fatte salve le norme di legge applicabili, il diritto al rimborso di cui al presente Articolo 10 rappresenta il vostro unico diritto nei nostri confronti nel caso in cui il trasporto non abbia luogo per qualsiasi ragione e non saremo responsabili nei vostri confronti di alcun ulteriore danno o spesa di qualsivoglia natura.

## **ARTICOLO 11. COMPORAMENTO A BORDO DELL'AEROMOBILE**

### 11.1 **GENERALE**

11.1.1 A bordo dell'aeromobile, o prima dell'imbarco, non dovete mai tenere un comportamento che possa:

- (a) contravvenire alle leggi di qualsiasi Stato che abbia giurisdizione sull'aeromobile; o
- (b) mettere in pericolo o minacciare di mettere in pericolo l'integrità dell'aeromobile o di qualsiasi persona o oggetto a bordo; oppure
- (c) ostacolare o intralciare l'equipaggio nello svolgimento dei propri compiti; oppure
- (d) ritardare la partenza o l'arrivo, o causare la deviazione dell'aeromobile; oppure
- (e) disobbedire o contravvenire a qualsiasi istruzione o direzione del comandante, dell'equipaggio o della compagnia aerea (sia orale che tramite avviso scritto), comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al fumo, al consumo di alcolici o di droghe, alla sicurezza o all'uso di apparecchiature elettroniche; oppure
- (f) comportarsi in modo tale da causare o da poter causare disagio, angoscia, inconvenienti, danni o lesioni agli altri Passeggeri, all'equipaggio o agli oggetti; o
- (g) contravvenire all'obbligo di non portare a bordo cibi, bevande calde o bevande alcoliche.

Qualora adottaste uno dei sopramenzionati comportamenti, potremmo adottare misure che riteniamo ragionevolmente necessarie per impedire la continuazione di tale comportamento, compresa l'immobilizzazione. Potrete essere allontanati dall'aeromobile e vi potrà essere rifiutato il trasporto successivo in qualsiasi momento, senza alcuna responsabilità nei nostri confronti. Potremmo, inoltre, adire le vie legali per il perseguimento di eventuali reati commessi, anche a bordo dell'aeromobile. Non saremo tenuti al rimborso di alcuna parte del Biglietto rimasta inutilizzata.

### 11.2 **PAGAMENTO DEI COSTI DI DEVIAZIONE E ALTRI COSTI**

11.2.1 Qualora decidessimo di ritardare la partenza del volo o di deviare l'aeromobile allo scopo di far sbarcare voi e/o il vostro Bagaglio, in conseguenza a un vostro comportamento del tipo menzionato nell'Articolo 11.1, dovrete rimborsarci tutti i costi e le spese che noi e i nostri appaltatori avremo sostenuto in relazione a:

- (a) il dirottamento dell'aeromobile;
- (b) il ritardo dell'aeromobile allo scopo di far sbarcare voi e/o il vostro Bagaglio; la riparazione o la sostituzione di qualsiasi oggetto perso, danneggiato o distrutto da voi; il risarcimento e i danni pagati a qualsiasi Passeggero o membro dell'equipaggio che abbia subito qualsivoglia danno come conseguenza delle vostre azioni.

11.2.2 Se, dopo il Check-In, senza un valido motivo, decidiate di non viaggiare su un volo per il quale siete in possesso di una Carta d'Imbarco valida, causando così un ritardo dell'aeromobile a causa del vostro sbarco e/o del vostro Bagaglio, ci riserviamo di recuperare da voi tutti i costi che sia stato necessario sostenere come conseguenza di tale ritardo.

11.2.3 A copertura dei costi di cui agli Articoli 11.2.1 e 11.2.2, ci riserviamo di utilizzare il valore della parte non utilizzata del vostro Biglietto o qualsiasi altra somma di denaro da voi corrisposta e in nostro possesso.

### 11.3 **DISPOSITIVI ELETTRONICI**

11.3.1 Per motivi di sicurezza possiamo vietare o limitare l'utilizzo a bordo dell'aeromobile di apparecchiature elettroniche, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, telefoni cellulari, computer portatili, tecnologia indossabile, orologi intelligenti, registratori portatili, radio portatili, lettori CD, sigarette elettroniche, giochi elettronici o dispositivi di trasmissione, tra cui giocattoli radiocomandati e walkie-talkie. È consentito l'uso di apparecchi acustici, CPAP, POC e pacemaker cardiaci.

## **ARTICOLO 12. DISPOSIZIONI PER SERVIZI AGGIUNTIVI**

12.1.1 Se:

- (a) agevoliamo la conclusione tra voi e terzi di accordi aventi ad oggetto della fornitura di servizi di quest'ultimi, ad esempio indirizzandovi al loro Sito Web, oppure
- (b) emettiamo un Biglietto o un voucher relativo a trasporti o servizi (diversi dal trasporto aereo con noi) forniti da terzi, come ad esempio trasporti a terra, prenotazioni alberghiere, assicurazioni di viaggio, noleggio auto o servizi di assistenza,

per l'acquisto e la fornitura di tali servizi si applicheranno i termini e le condizioni del relativo fornitore, di cui non saremo in alcun modo responsabili. Inoltre, non garantiamo in alcun modo la disponibilità di servizi quali lounge, check-in esclusivo, imbarco prioritario, servizi fast track e servizi di trasporto negli aeroporti.

12.1.2 Non saremo responsabili nei vostri confronti per i trasporti a terra o altri servizi da noi organizzati ai sensi dell'Articolo 12.1.

12.1.3 Non garantiamo in alcun modo la disponibilità dell'intrattenimento a bordo, dei prodotti duty free pubblicizzati e di altri servizi, compresa la scelta dell'opzione di pasto o la disponibilità di pasti speciali o la loro esatta conformità alla descrizione. Non accettiamo richieste di pasti privi di noci né garantiamo che la cabina dell'aeromobile sia un ambiente privo di noci o di altri allergeni.

## **ARTICOLO 13. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE**

### 13.1 **GENERALE**

13.1.1 È vostro onere ottenere ed essere in possesso di tutti i documenti di viaggio e dei visti richiesti e del rispetto di tutte le leggi, i regolamenti, gli ordini, le richieste, i requisiti sanitari e di viaggio di tutti i Paesi da cui si vola, verso cui si vola o attraverso cui si transita. Dovete contattare l'ambasciata, il consolato o un altro ente competente di tutti i Paesi interessati al vostro volo per assicurarvi di avere tutta la documentazione e le autorizzazioni necessarie. Vi suggeriamo di verificare questi requisiti da una fonte autorevole, come il servizio fornito dalla IATA sul suo Sito Web.

13.1.2 Non siamo responsabili nei confronti del Passeggero di eventuali danni derivanti dal mancato ottenimento di tali documenti o visti o dal mancato rispetto di tali leggi, regolamenti, ordini, richieste, requisiti, norme o istruzioni. Potremo chiedervi di rifonderci tutti i costi dai noi sostenuti, anche a titolo di sanzioni, in conseguenza di tale comportamento.

### 13.2 **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

13.2.1 Prima del viaggio, dovete presentare tutti i documenti di uscita, di ingresso, sanitari e di altro tipo richiesti dalla legge, dai regolamenti, dagli ordini, o da altri requisiti dei Paesi interessati, e consentire a noi di prenderne e conservarne copia.

13.2.2 Se richiesto, dovete presentare uno qualsiasi di questi documenti in qualsiasi momento del trasporto. Ci riserviamo di rifiutare il vostro trasporto e del vostro Bagaglio se non rispettate questi requisiti.

13.2.3 Non saremo responsabili nei vostri confronti della restituzione di documenti di viaggio, documenti di riconoscimento o biglietti trattenuti da altri Vettori o da autorità governative o autorità di altro tipo.

13.2.4 Non accetteremo voi o il vostro Bagaglio per il trasporto se il vostro visto o i vostri documenti di viaggio non appaiono in ordine o se appaiono danneggiati, alterati o rovinati o se non avete rispettato gli altri requisiti del presente Articolo 13.2. Potremo rifiutare il trasporto anche prima di aver accertato la vostra mancata osservanza del presente Articolo 13.2 e ciò anche se avete iniziato o completato una parte del medesimo trasporto.

13.2.5 Se non soddisfatte questi requisiti e vi viene negato l'imbarco, non avremo alcuna responsabilità nei vostri confronti, non avrete diritto ad alcuna forma di risarcimento o rimborso e dovrete rifonderci tutti i costi da noi sostenuti, anche a titolo di sanzioni, in conseguenza della vostra inosservanza ai requisiti di cui sopra.

### 13.3 **RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO PER MULTE E/O COSTI DI DETENZIONE**

13.3.1 Se vi viene negato l'ingresso in un paese (incluso un paese attraverso il quale state transitando per raggiungere la destinazione finale), dovrete pagare:

- (a) qualsiasi multa, sanzione o onere imposto a voi e a noi dal governo locale;
- (b) qualsiasi costo di detenzione o quarantena addebitatoci;
- (c) il costo del rimpatrio del passeggero, unitamente a quello del personale di sicurezza (ove richiesto), verso il paese da cui avete iniziato il viaggio o verso il vostro paese d'origine o qualsiasi altro luogo che riterremo idoneo; e
- (d) qualsiasi altra spesa dovuta alla mancata osservanza di leggi, regolamenti, ordini, richieste o altri requisiti di viaggio propri dei paesi in cui avete viaggiato.

13.3.2 La tariffa da voi corrisposta per il trasporto fino al punto di rifiuto o di negato ingresso non sarà rimborsata. Possiamo utilizzare il valore della parte non utilizzata del vostro Biglietto o qualsiasi altra somma di denaro da voi corrisposta e in nostro possesso.

### 13.4 **ISPEZIONE DOGANALE**

13.4.1 Se richiesto, dovrete presenziare a qualsiasi ispezione del vostro Bagaglio da parte di funzionari doganali o di altri enti governativi. Non siamo responsabili di eventuali perdite o danni subiti dal passeggero nel corso di tali ispezioni o per il mancato rispetto di tale requisito.

### 13.5 **ISPEZIONE DI SICUREZZA E SALUTE**

- 13.5.1 Dovrete sottoporvi a qualsiasi controllo di sicurezza, sanitario e simile, a ispezioni, perquisizioni e scansioni da parte di governi, funzionari aeroportuali, agenti di assistenza del Vettore, funzionari di polizia o militari o da parte nostra. Non siamo responsabili nei vostri confronti per eventuali perdite o danni subiti a causa di tali ispezioni o per il mancato rispetto di questo requisito da parte vostra.

#### **ARTICOLO 14. LASCIATO INTENZIONALMENTE VUOTO**

#### **ARTICOLO 15. RESPONSABILITA' PER DANNI**

##### **15.1 MORTE O FERIMENTO DEI PASSEGGERI**

- 15.1.1 Ai sensi della Convenzione di Montreal il vettore è responsabile del danno derivante dalla morte o dalla lesione personale subita dal passeggero per il fatto stesso che l'evento che ha causato la morte o la lesione si è prodotto a bordo dell'aeromobile o nel corso di una qualsiasi delle operazioni di imbarco o di sbarco. Per danni fino a 128.821 DSP, il vettore non può escludere né limitare la propria responsabilità. Oltre tale ammontare il vettore non risponde del danno qualora dimostri che: a) il danno non è dovuto a negligenza, atto illecito o omissione propria o dei propri dipendenti o incaricati, oppure che b) il danno è dovuto esclusivamente a negligenza, atto illecito o omissione di terzi.
- 15.1.2 Nonostante le previsioni di cui agli Articoli 15.1.1 e 15.1.2 e, in ogni caso, se proviamo che il danno è stato causato da, o con il contributo della, negligenza o dell'azione colposa o dell'omissione del Passeggero infortunato o deceduto (o della persona che reclama il risarcimento), potremmo essere esonerati, in tutto o in parte, dalle nostre responsabilità ai sensi delle leggi applicabili.
- 15.1.3 In conformità alle leggi applicabili, gli anticipi di pagamento a voi o ai vostri eredi potranno essere erogati alle seguenti condizioni:
- (a) la persona che riceve il pagamento è una persona fisica (ovvero diversa da una persona giuridica come per esempio una società);
  - (b) voi, o la persona che riceve il pagamento, avete titolo a ricevere il pagamento secondo le leggi applicabili;
  - (c) i pagamenti sono volti a soddisfare esigenze immediate;
  - (d) il pagamento sarà effettuato senza ritardo, previa evidenza a noi fornita circa l'identità della persona avente diritto al risarcimento secondo le leggi applicabili, mediante presentazione dei documenti quali il passaporto, certificato di nascita e certificato di matrimonio;
  - (e) nessuna persona avrà diritto a ricevere alcun pagamento, nel caso in cui il Passeggero al quale detto pagamento si riferisce abbia causato o abbia contribuito con negligenza a determinare il danno, ivi incluso il caso in cui la lesione o il decesso siano conseguenza delle proprie condizioni di salute;
  - (f) il beneficiario di qualsiasi pagamento sarà obbligato a restituirci la somma che il ricevente non aveva titolo a ricevere in anticipo in conformità all'Articolo 15.1.4, nel caso in cui il Passeggero al quale detto pagamento si riferisce abbia causato o abbia contribuito con negligenza a determinare il danno;
  - (g) le somme saranno portate in compensazione con qualsiasi pagamento successivo dovuto ai sensi delle norme delle leggi applicabili;
  - (h) ad eccezione del pagamento dell'importo minimo specificato all'Articolo 15.1.4 in

caso di morte, nessun pagamento effettuato ai sensi del medesimo articolo, potrà eccedere l'ammontare massimo dei danni di cui potremo essere responsabili ai sensi delle norme di leggi applicabili;

- (i) l'effettuazione del pagamento non costituirà riconoscimento o ammissione di responsabilità da parte nostra;
- (j) non potrà essere effettuato alcun pagamento qualora la persona a cui esso è destinato non rilasci una ricevuta effettuato che rechi anche un espresso riconoscimento circa l'applicazione dell'Articolo 15.1.4 e il rilascio di ogni opportuna quietanza e manleva nei nostri confronti; e
- (k) salvo quanto diversamente previsto dalle norme di legge applicabili, e fermo restando il pagamento della somma minima specificata all'Articolo 15.1.4 in caso di morte la nostra determinazione circa l'ammontare del pagamento offerto deve ritenersi definitiva e vincolante.

15.1.4 Non siamo responsabili di qualsiasi malattia o lesione o morte, causati dalla vostra condizione fisica generale o di salute o dell'aggravarsi di tali condizioni.

15.1.5 Alcuni studi medici dimostrano che ci potrebbe essere una associazione tra la prolungata immobilità quando si viaggia e la formazione di coaguli di sangue alle gambe (DVT). Nonostante non sia frequente, ci sono alcuni fattori ereditari e stili di vita che possono aumentare la possibilità che ciò avvenga. Se avete qualsiasi dubbio al riguardo, vi invitiamo a consultare il vostro medico prima di iniziare il viaggio.

15.1.6 Con riferimento ai voli ricadenti nell'ambito di applicazione della Convenzione di Varsavia che comprendano un punto del viaggio nel territorio degli Stati Uniti d'America, potremo invocare la limitazione di responsabilità prevista nella Convenzione per l'Unificazione di Alcune Regole Relative ai Trasporti Aerei Internazionali, firmata a Varsavia il 12 Ottobre 1929, o prevista nella suddetta Convenzione così come modificata dal Protocollo firmato all'Aia il 28 Settembre 1955. In ogni caso, ai sensi dell'Articolo 22(1) della suddetta Convenzione, o della stessa così come emendata dal suddetto Protocollo, per tutti i trasporti internazionali come definiti nella suddetta Convenzione o nella stessa come emendata dal suddetto Protocollo, allorché il contratto di trasporto includa un punto del viaggio nel territorio degli Stati Uniti d'America, come punto di origine, o come punto di destinazione, o come scalo:

- (a) Il limite di responsabilità per Passeggero in caso di morte, o lesioni è pari a US \$75,000 comprensivi delle spese legali e dei costi, a meno che il reclamo sia presentato in Stati che prevedano l'attribuzione separata delle spese legali e dei costi, nel qual caso il suddetto limite sarà pari a US \$58,000 al netto di spese legali e costi.
- (b) In riferimento a qualsiasi reclamo presentato per morte o lesioni di un Passeggero, ci riserviamo il diritto di cui all'Articolo 20(1) della suddetta Convenzione o della stessa così come emendata dal suddetto Protocollo. Nessuna previsione delle presenti Condizioni di Trasporto può essere interpretata come rinuncia o deroga rispetto ai diritti e alle responsabilità del Vettore con riferimento ai reclami presentati da, o per conto di, o in relazione a, un soggetto il cui comportamento doloso abbia causato il Danno che è risultato nella morte o nella lesione di un Passeggero.

## 15.2 **PERDITA DEL BAGAGLIO O DANNO AL BAGAGLIO**

- 15.2.1 Non saremo responsabili dei danni ai Bagagli Non Registrati a meno che il danno non sia stato causato da nostra negligenza e tale negligenza è provata dal passeggero o dalla persona che presenta la richiesta di risarcimento.
- 15.2.2 Non saremo responsabili dei danni al Bagaglio che siano preesistenti o derivanti dalla natura, difetto o vizio intrinseco del Bagaglio o siano connessi alla normale movimentazione del Bagaglio o ad usura.
- 15.2.3 Non saremo responsabili, salvo quanto diversamente previsto dalle leggi e Convenzioni applicabili, dei danni a, o causati da, qualsiasi oggetto contenuto all'interno del vostro Bagaglio che, ai sensi dell'Articolo 8.3, vi è proibito trasportare. Se, nonostante tale divieto, uno qualsiasi degli oggetti di cui al richiamato Articolo 8.3 sia contenuto all'interno del vostro Bagaglio o sia trasportato in violazione delle nostre raccomandazioni, e il vostro Bagaglio subisca una qualsivoglia perdita o danno, ciò sarà considerato causato dalla vostra negligenza.
- 15.2.4 A meno che voi non proviate che il danno risultante dalle nostre azioni o omissioni sia stato da noi determinato con l'intenzione di provocarlo o temerariamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, la nostra responsabilità per il danno al bagaglio sarà limitata alle perdite dirette e documentate entro i seguenti limiti:
- (a) l'importo massimo di 332 diritti speciali di prelievo (o equivalente in valuta locale) per passeggero sarà applicato al danno al Bagaglio Non Registrato nel caso in cui la Convenzione di Varsavia trovi applicazione al vostro trasporto;
  - (b) l'importo massimo di 17 diritti speciali di prelievo (o equivalente in valuta locale) per chilogrammo, o qualsiasi altra somma maggiore da noi accettata in conformità all'Articolo 15.2.5, si applica ai danni al Bagaglio Registrato nel caso in cui la Convenzione di Varsavia trovi applicazione al vostro trasporto; la nostra responsabilità per danni al Bagaglio Registrato è limitata a (previa dimostrazione) 1,288 diritti speciali di prelievo (o equivalente in valuta locale) per passeggero, o qualsiasi altra somma maggiore da noi accettata in conformità all'Articolo 15.2.5 in caso di Bagagli Non Registrati;
  - (c) il limite massimo di responsabilità per danni ai Bagagli, sia Registrati che Non Registrati, è quello previsto dalle leggi locali dei paesi in cui non trovano applicazione la Convenzione di Varsavia e/o la Convenzione di Montreal;
  - (d) il limite massimo di responsabilità per danni ai Bagagli, sia Registrati che Non Registrati, di cui agli articoli 15.2.4 (a) e 15.2.4 (b), trova applicazione in relazione ai danni ai Bagagli, rispettivamente Registrati e Non Registrati, nel caso in cui né la Convenzione di Varsavia, né la Convenzione di Montreal, né alcuna altra Convenzione si applichi al vostro trasporto e le leggi locali applicabili non prevedano alcun limite alla nostra responsabilità.
- 15.2.5 Salvo che tale somma sia maggiore del valore effettivo, i passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato per i danni ai Bagagli Registrati rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione del Bagaglio, e pagando un supplemento. Non possiamo accettare tale dichiarazione speciale quando la tratta aerea è operata da altro Vettore. Per ulteriori dettagli e costi di questa opzione vi invitiamo a consultare il nostro Sito Web.
- 15.2.6 Se il peso del vostro Bagaglio Registrato non è indicato sull'Etichetta Identificativa del Bagaglio, presumeremo che lo stesso non è superiore al limite consentito in relazione alla vostra classe di servizio ed al tipo di Biglietto acquistato.

15.2.7 Quando il trasporto del vostro Bagaglio è effettuato da Vettori successivi e si applicano Convenzioni diverse dalle Convenzioni di Varsavia e di Montreal, le regole delle Convenzioni applicate dal Vettore successivo non si applicano al servizio di trasporto aereo effettuato da Norse.

### 15.3 **RITARDO NEL TRASPORTO DEI PASSEGGERI O DEI BAGAGLI**

15.3.1 La nostra responsabilità per danni causati da ritardo nel trasporto del vostro Bagaglio è limitata dalla Convenzione di Varsavia e dalla Convenzione di Montreal. In caso di ritardo nel trasporto di persone, ove la Convenzione di Montreal trovi applicazione, la nostra responsabilità per Passeggero è limitata ai danni effettivamente provati fino al massimo di 5,346 diritti speciali di prelievo (o equivalente in valuta locale). In caso di ritardo nel trasporto del Bagaglio, ove la Convenzione di Montreal trovi applicazione, la nostra responsabilità per Passeggero è limitata ai danni effettivamente provati fino al massimo di 1,288 diritti speciali di prelievo (o equivalente in valuta locale). Siamo responsabili del danno derivante da ritardo nel trasporto aereo di bagagli, salvo che dimostriamo che noi stessi e i nostri dipendenti e incaricati abbiamo adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era per noi impossibile adottarle. Quando nessuna Convenzione trovi applicazione, non saremo responsabili nei vostri confronti in relazione al ritardo, salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni di Trasporto.

### 15.4 **RECLAMI RELATIVI AL BAGAGLIO**

15.4.1 Tutti i reclami relativi al Bagaglio devono essere corredati dell'elenco dettagliato degli oggetti interessati, con relativa descrizione, nonché indicazione del produttore e data di acquisto, assieme ad una prova di quest'ultimo o della titolarità di tutti gli oggetti in esso contenuti.

15.4.2 In caso di richiesta di risarcimento per i danni fisici subiti dal Bagaglio, il Passeggero deve conservare e, su nostra richiesta, permettere alla stessa di esaminare il Bagaglio interessato dal danno in modo da potere valutare la natura, l'entità e la riparabilità del danno stesso.

15.4.3 Se il Passeggero intende chiedere il costo di sostituzione di un singolo oggetto facente parte di una richiesta di risarcimento per Danni subiti dal Bagaglio, deve consultarsi con noi prima di sostenere il costo, in quanto – in caso contrario - potremmo non includere lo stesso nel risarcimento dovuto. La richiesta di risarcimento deve essere corredata di tutte le dimostrazioni di acquisto relative a tutti gli oggetti sostitutivi.

15.4.4 Per tutte le richieste di risarcimento riguardanti il Bagaglio, il Passeggero deve fornire a noi ogni informazione eventualmente richiesta per stabilire l'ammissibilità della richiesta di risarcimento e l'importo, se dovuto. Queste potrebbero comprendere la copia dell'Etichetta Identificativa del Bagaglio, la Carta d'Imbarco, l'inventario del contenuto del Bagaglio e le ricevute di acquisto per accertare il valore degli oggetti reclamati.

15.4.5 Su nostra richiesta, il Passeggero dovrà sottoscrivere una dichiarazione sostitutiva di atto notorio per i fatti riguardanti la richiesta di risarcimento dei Danni subiti dal Bagaglio prima che noi corrisponiamo il risarcimento, ove dovuto. Nel caso in cui delegaste un terzo ad agire per vostro conto in relazione al reclamo, sarete tenuti a fornirci evidenza di tale delega.

15.4.6 Il mancato rispetto di tutti i requisiti dell'Articolo 15.4 relativi al caso da parte del Passeggero potrà produrre un effetto negativo sull'importo del risarcimento, ove dovuto.

### 15.5 **LIMITAZIONI GENERALI**

- 15.5.1 Se emettiamo un Biglietto o se imbarchiamo un Bagaglio per il trasporto da parte di un altro Vettore, lo facciamo in qualità di agenti. Ciononostante, con riferimento al Bagaglio Registrato, potrete avanzare un reclamo nei confronti del primo o dell'ultimo Vettore.
- 15.5.2 Non siamo responsabili dei danni subiti dal passeggero che non abbia rispettato le norme di legge applicabili e/o regole di condotta e/o regolamenti governativi.
- 15.5.3 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni di Trasporto o dalla legge applicabile, saremo responsabili nei vostri confronti solo dei danni o delle spese documentati.
- 15.5.4 Il contratto di trasporto tra il Passeggero e noi (ivi incluse le presenti Condizioni di Trasporto e tutte le esclusioni e limitazioni di responsabilità applicabili) si applica a beneficio dei nostri Agenti autorizzati, collaboratori, dipendenti e rappresentanti nella stessa misura nella quale si applica a noi stessi. Conseguentemente, l'importo totale dei Danni recuperabile nei nostri confronti e nei confronti dei nostri Agenti autorizzati, collaboratori, dipendenti e rappresentanti non potrà superare l'eventuale nostra stessa responsabilità.
- 15.5.5 Nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni di Trasporto può essere inteso come abbandono di, o rinuncia a, alcuna esclusione o limitazione di responsabilità prevista dalla Convenzione o dalla legge locale applicabile, se non altrimenti espressamente indicato per iscritto da noi. In caso di voli operati in "Code Share", se tutta o parte del nostro servizio di trasporto aereo è effettuato da altro Vettore, quest'ultimo sarà responsabile per il trasporto effettuato, mentre noi, quali Vettori contrattuali, saremo responsabili per l'intero trasporto contemplato nel contratto.
- 15.5.6 Nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni di Trasporto può impedire a noi di escludere o limitare la nostra responsabilità in virtù della Convenzione o in base a qualsiasi legge applicabile, o può essere inteso come rinuncia a qualsivoglia difesa alla quale noi abbiamo diritto nei confronti di enti pubblici per la previdenza sociale o di qualsiasi persona tenuta a pagare, o che abbia pagato, indennizzi per casi di morte, ferite o altre lesioni fisiche del Passeggero.
- 15.5.7 Ci riserviamo di emendare le presenti Condizioni di Trasporto di volta in volta e tali modifiche saranno valide ed efficaci a decorrere dalla data dell'emendamento.

## **ARTICOLO 16. LIMITE TEMPORALE DEI RECLAMI E DELLE AZIONI**

### **16.1 RECLAMI**

- 16.1.1 Il ricevimento senza riserve del bagaglio consegnato da parte della persona avente diritto alla consegna costituisce, salvo prova contraria, presunzione che lo stesso sia stato consegnato in buono stato e conformemente al titolo di trasporto.
- 16.1.2 In caso di danno, la persona avente diritto alla consegna deve, appena constatato il danno, presentare reclamo al vettore immediatamente e comunque entro sette giorni dalla data del ricevimento, in caso di bagaglio consegnato. In caso di ritardo, il reclamo deve essere inoltrato entro ventuno giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a sua disposizione. Il reclamo deve avere forma scritta ed essere presentato o inviato entro i predetti termini. In mancanza di reclamo nei predetti termini, si estinguono le azioni nei confronti del vettore, salvo in caso di frode da parte di quest'ultimo
- 16.1.3 I reclami relativi al Bagaglio possono essere effettuati online attraverso il nostro Sito Web.

### **16.2 LIMITAZIONE DELLE AZIONI**

- 16.2.1 L'azione di responsabilità dovrà essere iniziata, a pena di decadenza, entro due anni dall'arrivo

a destinazione o dal giorno in cui l'aeromobile avrebbe dovuto arrivare, o in cui il trasporto si è interrotto.

16.2.2 Il metodo di calcolo del periodo del termine estintivo è determinato in conformità dell'ordinamento del tribunale adito.

16.2.3 Salvo quanto diversamente previsto dalle norme di legge applicabili, qualsiasi azione nei nostri confronti, o nei confronti di qualsiasi delle nostre società affiliate, agenti, direttori, dipendenti e/o funzionari in relazione alle presenti Condizioni di Trasporto, al Biglietto e/o all'uso del nostro Sito Web, potrà essere intentata solo in via individuale e non come azione collettiva.

## **ARTICOLO 17. ALTRE CONDIZIONI**

17.1.1 Il trasporto vostro e del vostro Bagaglio viene effettuato in conformità a determinati Regolamenti e altre condizioni da noi applicati. Tali Regolamenti e condizioni, come di volta in volta modificati, sono importanti. Essi possono riguardare, tra gli altri:

- (a) Consumo di bevande alcoliche a bordo e fumo:
  - (i) il Passeggero non può consumare alcol a bordo dell'aeromobile (né acquistato come duty free da noi, né altrimenti ottenuto) a meno che venga servito da noi stessi;
  - (ii) potremo, in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, rifiutare di servire bevande alcoliche o di ritirare quelle già servite;
  - (iii) non è consentito fumare in nessuna parte dell'aeromobile, comprese le toilette.
- (b) Trasporto di armi da fuoco e merci pericolose:
  - (i) qualora intendiate trasportare armi da fuoco e munizioni, inclusi gli oggetti contenenti esplosivi (ad esempio, fuochi d'artificio o petardi) come Bagaglio Registrato, è vostra responsabilità informarvi e assicurarvi di aver ottenuto tutte le autorizzazioni richieste dalle Autorità pubbliche del Paese di partenza e di quello di destinazione prima di iniziare il trasporto;
  - (ii) le armi da fuoco e le munizioni, inclusi gli oggetti contenenti esplosivi (ad esempio, fuochi d'artificio o petardi) non saranno accettati come Bagaglio Registrato, a meno che non siano stati approvati da noi non meno di 3 giorni prima del volo. Se sono state accettate per il trasporto, le armi da fuoco devono essere scariche con la sicura inserita, adeguatamente imballate e corredate di tutti i documenti richiesti dalla legge vigente nei Paesi di partenza, destinazione e eventuale Scalo;
  - (iii) le armi da fuoco, le munizioni e gli esplosivi non saranno mai trasportati nella cabina o nell'abitacolo dell'aeromobile;
  - (iv) armi quali, ad esempio, armi antiche, spade, coltelli, armi giocattolo o riproduzioni, archi ed esplosivi, e oggetti simili possono essere accettati come Bagaglio Registrato solo a nostra discrezione, previa approvazione da parte nostra, ma non saranno ammessi nella cabina o nell'abitacolo dell'aeromobile;
  - (v) non abbiamo alcuna responsabilità nel caso in cui un oggetto di cui sopra che è stato da noi accettato, venga rimosso dal Bagaglio registrato del Passeggero e/o trattenuto o distrutto dal personale di sicurezza, da funzionari

- amministrativi, funzionari aeroportuali, poliziotti o militari o altri vettori cointeressati nel trasporto.
- (c) Ritardi dell'aeromobile fermo in pista:
    - (i) in caso di ritardo dell'aeromobile fermo in pista in un aeroporto degli Stati Uniti d'America, agiremo in conformità alle norme del Dipartimento dei Trasporti degli Stati Uniti.
  - (d) Bambini non accompagnati;
  - (e) Passeggeri con disabilità;
  - (f) Donne in stato di gravidanza e passeggeri malati;
  - (g) Le restrizioni all'uso di dispositivi elettronici a bordo dell'aeromobile;
  - (h) I limiti alle misure, alle dimensioni e al peso del Bagaglio;
  - (i) Passeggeri affetti da allergie:
    - (i) non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali reazioni allergiche che si possono verificare a bordo o dopo il volo;
    - (ii) non garantiamo un ambiente privo di noci o allergeni né forniamo pasti privi di noci a bordo;
    - (iii) la frutta a guscio o altri allergeni possono essere serviti in cabina o utilizzati come ingredienti nella preparazione dei cibi;
    - (iv) non limitiamo gli altri Passeggeri a portare a bordo articoli che possono contenere frutta a guscio;
    - (v) è quindi possibile che tracce di noci, arachidi e loro derivati siano presenti nell'ambiente della cabina o nell'aria condizionata dell'aereo;
    - (vi) si consiglia, in caso di allergia grave a noci, arachidi o derivati, di portare con sé il proprio cibo, che potrà essere riscaldato dal personale di bordo; e
    - (vii) siete autorizzati a trasportare nel vostro Bagaglio Non Registrato siringhe, epinefrina o auto-iniettori, a condizione che rispettiate tutte le norme di sicurezza, protezione e le regole in merito ai materiali pericolosi applicabili. Potrebbe essere necessario presentare una certificazione che attesti l'obbligo di portare con sé tali articoli durante il volo.

## **ARTICOLO 18. INTERPRETAZIONE**

- 18.1 I titoli dei singoli Articoli delle presenti Condizioni di trasporto sono stati inseriti unicamente per comodità di consultazione, pertanto non possono essere utilizzati a fini interpretativi del testo.
- 18.2 Il testo delle presenti Condizioni di Trasporto in lingua inglese è da ritenersi prevalente; le traduzioni in qualsiasi altra lingua delle presenti Condizioni di Trasporto sono fornite solo per comodità di riferimento. In caso di incongruenza tra il testo inglese e il testo non inglese, si applicherà il testo inglese, a meno che la legge locale applicabile non stabilisca diversamente.
- 18.3 Faremo quanto ragionevolmente possibile per prendere decisioni corrette circa l'interpretazione di leggi, regolamenti, ordini o politiche governative in relazione al rifiuto del trasporto e alle condotte che devono essere seguite a bordo degli aeromobili.
- 18.4 Talvolta tali decisioni possono essere prese in circostanze in cui il tempo a disposizione è limitato e non vi è la possibilità di svolgere indagini sufficienti. Di conseguenza, qualsiasi nostra decisione è da ritenersi definitiva e vincolante, anche qualora risulti in seguito non corretta, restando inteso che in ogni momento non avevamo alcun ragionevole motivo per

- ritenere diversamente.
- 18.5 Laddove le presenti Condizioni di Trasporto prevedano espressamente l'obbligo di rispettare la legge applicabile o i requisiti governativi, ICAO o IATA applicabili, dovrete assicurarvi di rispettare tali leggi o requisiti applicabili in ogni momento e in particolare nella data o nelle date del vostro trasporto.
- 18.6 Tutte le date e i periodi indicati nelle presenti Condizioni di Trasporto fanno riferimento al calendario gregoriano.

### **CONDIZIONI SPECIALI PER ITALIA**

**(Attenzione: se il vostro viaggio inizia fuori dall'Italia, si applicano altre Condizioni di Trasporto; ulteriori informazioni su [www.flynorse.com](http://www.flynorse.com))**

In caso di biglietti venduti in Italia si applicheranno le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO PASSEGGERI E BAGAGLI di Norse (di seguito anche "CGT") con le seguenti eccezioni:

#### **1. Articolo 2 delle CGT**

L'ultimo capoverso dell'Articolo 2.1.1 delle CGT non si applica.

L'ultimo capoverso dell'Articolo 2.1.2 delle CGT non si applica.

L'ultimo capoverso dell'Articolo 2.4.2 delle CGT non si applica.

#### **2. Articolo 3 delle CGT**

L'Articolo 3.1.2(c) non si applica.

In luogo dell'Articolo 3.1.8 delle CGT si applica quanto segue:

Il Biglietto acquistato dal passeggero è valido soltanto per la tratta o le tratte indicate sul Biglietto stesso, dal punto di partenza al punto di destinazione, ivi inclusa qualsiasi sosta, nelle date ivi indicate. La tariffa pagata è calcolata sulla tratta da operare nelle date indicate sul Biglietto ed è valida solo per il trasporto indicato sul Biglietto. Tutti tali elementi costituiscono parte integrante ed essenziale del contratto di trasporto che intercorre con noi. Tuttavia, in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma desiderano usufruire (in caso di viaggio a più tratte) o del volo di ritorno (in caso di andata e ritorno) prenotato inizialmente con la stessa tariffa, devono informarci entro 24 ore dalla partenza del volo inutilizzato, esclusivamente chiamando il numero +39 800 580279 o inviando un'email a [customercare@flynorse.com](mailto:customercare@flynorse.com). Qualora l'orario di partenza del volo successivo o di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo o del volo di andata inutilizzato, la comunicazione di cui sopra dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo successivo o di ritorno. In caso contrario, ci riserviamo, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta applicabile nella stessa classe di viaggio al momento della riemissione del biglietto.

In luogo dell'Articolo 3.1.9 delle CGT si applica quanto segue:

Mentre alcuni tipi di modifiche non implicano un cambiamento della tariffa, altri tipi di modifiche (come, ad esempio, in caso di mancato utilizzo, per qualsiasi motivo, del volo di andata, o di una tratta del volo di andata o, qualora il Biglietto comprenda una serie di tratte, in caso di mancata fruizione delle stesse nell'ordine sequenziale previsto, senza aver ottemperato alla procedura indicata all'Articolo 3.1.8) possono risultare in un aumento della tariffa e/o nella cancellazione del Biglietto. Alcune tariffe speciali sono valide esclusivamente nelle date e per i voli indicati sul Biglietto e potrebbero non essere suscettibili di modifiche ovvero essere suscettibili di modifiche solo a fronte del pagamento di una tariffa addizionale da corrispondersi a noi o agli Agenti Autorizzati.

L'Articolo 3.1.11 non si applica.

In luogo dell'Articolo 3.2.3 delle CGT si applica quanto segue:

Se voi e/o un membro della vostra Famiglia Diretta che viaggia con voi siete impossibilitati a viaggiare entro il periodo di validità del Biglietto per problemi di salute, dovrete fornirci un certificato medico che confermi la vostra inidoneità al viaggio in ragione della malattia e, in tale caso, fermo restando il diritto di ciascuno di voi di richiedere il rimborso integrale del Biglietto:

- (a) potremo estendere il periodo di validità del Biglietto fino alla data in cui (a nostro insindacabile giudizio) diventerete idonei a viaggiare o fino al primo volo successivo a tale data, dal punto in cui il viaggio viene ripreso, sul quale è disponibile un posto nella classe di servizio per la quale è stata pagata la tariffa;
- (b) la validità del Biglietto verrà estesa per non più di tre mesi dalla data indicata nel certificato medico;
- (c) prolungheremo il periodo di validità dei Biglietti dei Passeggeri accompagnatori che sono inclusi nella stessa prenotazione e dei membri della vostra Famiglia Diretta che dovevano viaggiare con voi.

### **3. Articolo 4 delle CGT**

In luogo dell'Articolo 4.1.7 delle CGT si applica quanto segue:

La vostra tariffa può comportare condizioni e/o restrizioni specifiche denominate "Regole Tariffarie" per quanto riguarda:

- (a) il Biglietto e il periodo di validità,
  - (b) i requisiti per la prenotazione e l'emissione dei Biglietti,
  - (c) la c.d. "no show fee", la commissione applicabile al cambio del Biglietto, la commissione applicabile alla cancellazione del Biglietto e le Commissioni di Servizio,
  - (d) la franchigia Bagaglio,
  - (e) le condizioni di rimborso del Biglietto e relativi oneri,
- che possono essere incorporate nelle, o integrare le, disposizioni delle presenti Condizioni di Trasporto. Sarete informati delle Regole Tariffarie applicabili prima dell'acquisto del Biglietto.

L'ultimo capoverso dell'Articolo 4.2.2 delle CGT non si applica.

L'Articolo 4.2.3 non si applica.

In luogo dell'Articolo 4.2.4 delle CGT si applica quanto segue:

Se non utilizzate il vostro Biglietto o se ne utilizzate solo una parte, o se una tassa, una commissione o un onere sia cancellato, ridotto o non è più applicabile al vostro trasporto, potrete richiedere il rimborso di tali tasse, commissioni o oneri senza alcun costo aggiuntivo. Ci riserviamo di non rimborsare tasse, commissioni o oneri che non possono essere recuperati dalle autorità di cui sopra e/o dagli operatori aeroportuali.

#### **4. Articolo 5 delle CGT**

L'Articolo 5.3.1 (c) non si applica.

In luogo dell'Articolo 5.3.2 delle CGT si applica quanto segue:

L'acquisto anticipato del posto a sedere non potrà mai pregiudicare i diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, come previsto da qualsiasi norma di legge in vigore. Per le prenotazioni che includono minori di età compresa tra i 2 e i 12 anni, garantiamo che almeno uno degli accompagnatori sia assegnato automaticamente alla stessa fila di posti del minore o a una delle file più vicine. Questa misura sarà applicata anche a chi accompagna un passeggero con mobilità ridotta, qualora questi si sia identificato in tal senso in fase di prenotazione. Se il passeggero ha selezionato posti che comportano un costo aggiuntivo, detta prenotazione sarà volontaria e il costo non sarà rimborsabile.

In luogo dell'Articolo 5.4.3 delle CGT si applica quanto segue:

Fatta salvo quanto previsto all'ultimo capoverso dell'Articolo 3.1.8, se non vi presentate per un volo, per il quale avete una prenotazione confermata, al momento del termine ultimo di effettuazione del check-in o se, dopo aver effettuato il check-in, non vi presentate alla porta d'imbarco entro l'ora d'imbarco indicata nella carta d'imbarco; o se non ci informate in anticipo (prima della partenza del volo) che non siete in grado di viaggiare come previsto sul Biglietto, non vi sarà consentito fruire del servizio di trasporto ed avrete diritto esclusivamente al rimborso di eventuali tasse, oneri o supplementi non sostenuti in ragione della mancata fruizione del servizio di trasporto, a salvo quanto diversamente previsto nelle nostre Regole tariffarie.

L'Articolo 5.4.4 delle CGT non si applica.

#### **5. Articolo 6 delle CGT**

In luogo dell'Articolo 6.1.7 delle CGT si applica quanto segue:

Ci riserviamo di cancellare la prenotazione per il Segmento di Volo interessato se il passeggero non rispetta i Termini di Check-In e l'Orario di Imbarco. Se non vi presentate alla porta d'imbarco entro l'Orario d'Imbarco, vi sarà rifiutato il trasporto e il vostro Bagaglio Registrato verrà sbarcato. Se ciò causa

un ritardo del volo, potremo richiedere il rimborso di tutti i costi e le spese sostenute in conformità alle norme di legge applicabili.

## **6. Articolo 7 delle CGT**

In luogo dell'Articolo 7.1.2 (e) delle CGT si applica quanto segue:

(e) il vostro stato mentale o fisico, incluso il vostro stato di alterazione a causa di alcool o droghe, potrebbe arrecare disturbo o disagio agli altri Passeggeri a bordo dell'aeromobile qualora vi fosse permesso di continuare il vostro viaggio. In tale situazione, potremo decidere di sistemarvi in una classe di servizio e/o in una cabina diversa da quella originariamente prenotata. Il presente paragrafo non si applica ai passeggeri con disabilità

L'Articolo 7.1.3 delle CGT non si applica.

In luogo dell'Articolo 7.1.4 delle CGT si applica quanto segue:

Nel caso in cui vi venga rifiutato il trasporto a causa di uno dei motivi specificati nell'Articolo 7.1.2, ci riserviamo di agire per il recupero di tutti i costi e spese sostenuti in conformità alle norme di legge applicabili.

In luogo dell'Articolo 7.2.1 delle CGT si applica quanto segue:

Per il trasporto di minori non accompagnati, passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, donne in gravidanza, passeggeri affetti da malattia o che comunque necessitino di assistenza speciale (ad esempio, una sedia a rotelle), vi raccomandiamo di concordare con noi al momento dell'emissione del Biglietto l'assistenza speciale richiesta (e almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo) e di rispettare le nostre procedure applicabili come descritte agli Articoli 7.4 e 17. I diritti dei passeggeri con disabilità e con mobilità ridotta sono disciplinati dal Regolamento (CE) n. 1107/2006, consultabile al link <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:0009:IT:PDF>. Si prega inoltre di consultare il nostro Avviso sui diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo disponibile sul nostro sito web al seguente link: <https://norseprod.blob.core.windows.net/live/assets/NOTICE-OF-YOUR-RIGHTS-AS-DISABLED-PERSON.pdf> ed il nostro Avviso "I Vostri Diritti in un Linguaggio Semplice" disponibile sul nostro sito web al seguente link: <https://norseprod.blob.core.windows.net/live/assets/YOUR-RIGHTS-AS-DISABLED-PERSON-IN-EASY-LANGUAGE.pdf>. L'assistenza a tale categoria di passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto è responsabilità degli operatori aeroportuali dell'Unione Europea.

In luogo dell'Articolo 7.3.2 delle CGT si applica quanto segue:

Al fine di verificare la vostra idoneità al volo, potremo chiedervi di compilare un questionario o una dichiarazione sullo stato di salute come condizione per il viaggio. Potrebbe anche esservi richiesto di sottoporvi ad ulteriori domande o esami da parte di personale qualificato. Se vi rifiutate di compilare il questionario o la dichiarazione o non soddisfatte i requisiti medici per il viaggio, potremo negarvi l'imbarco.

L'Articolo 7.3.5 delle CGT non si applica.

## **7. Articolo 8 of delle CGT**

L'Articolo 8.3.5 delle CGT non si applica.

In luogo dell'Articolo 8.6.3 delle CGT si applica quanto segue:

Il Bagaglio Registrato sarà trasportato, ove possibile, sul vostro stesso aeromobile, a meno che non decidiamo, per motivi di sicurezza o operativi, di trasportarlo su un volo alternativo. Se il vostro Bagaglio Registrato viene trasportato su un volo alternativo, ve lo consegneremo all'indirizzo che ci avete fornito, a meno che:

- (a) la legge applicabile nel luogo di raccolta richiede la vostra presenza per lo sdoganamento, oppure
- (b) il motivo del trasporto del Bagaglio Registrato su un aeromobile alternativo è legato alle dimensioni, al peso o alle caratteristiche del Bagaglio Registrato.

In luogo dell'Articolo 8.8.1 delle CGT si applica quanto segue:

Ai sensi dell'articolo 8.6.3, siete tenuti a ritirare il vostro Bagaglio Registrato non appena viene reso disponibile a destinazione. Se non ritirate tempestivamente il vostro Bagaglio Registrato non appena disponibile alla destinazione, metteremo in un deposito il Bagaglio Registrato e potremo addebitarvi i relativi costi in conformità alle norme di legge applicabili. Nel caso in cui il vostro Bagaglio Registrato non venga ritirato entro 1 (uno) anno dalla data in cui lo stesso è stato reso disponibile a destinazione, potremo disporre in conformità alle norme di legge applicabili.

In luogo dell'Articolo 8.9.1 (b) delle CGT si applica quanto segue:

- (b) che vi assumiate la piena responsabilità di tale animale, in quanto noi non siamo responsabili per eventuali lesioni, perdite, ritardi, malattie, sofferenze o morte subite dall'animale che abbiamo accettato di trasportare, a meno che ciascuno di tali eventi sia determinato da un nostro atto o omissione colposa.

In luogo dell'Articolo 8.9.1 (d) delle CGT si applica quanto segue:

- (d) non siamo responsabili per il rifiuto di uscita da, ingresso o transito in qualsiasi paese, stato o territorio di tali animali e ci riserviamo di agire nei vostri confronti, in conformità alle norme di legge applicabili, per il recupero di tutti i costi sostenuti, anche a titolo di sanzioni, nonché per il risarcimento dei danni subiti di detto rifiuto.

## **8. Articolo 9 delle CGT**

In luogo dell'Articolo 9.1.2 delle CGT si applica quanto segue:

Prima di accettare la vostra prenotazione, noi o il nostro Agente Autorizzato vi comunicheremo gli orari

programmati in vigore in quel momento, che saranno indicati anche sul vostro Biglietto. Gli orari potrebbero subire delle modifiche anche dopo l'emissione del vostro Biglietto. Se ci fornite le vostre informazioni di contatto, noi o il nostro Agente Autorizzato ci impegneremo a notificarvi tali modifiche. Se, dopo l'acquisto del vostro Biglietto, noi apportassimo una modifica significativa agli orari dei voli programmati che non è per voi accettabile, dovrete contattarci tempestivamente. Se non fossimo in grado di riproteggervi su un volo alternativo per voi accettabile, potrete esercitare i diritti previsti dalle norme di legge applicabili.

In luogo degli Articoli 9.2 e 9.3 delle CGT si applica quanto segue:

In caso di ritardo, cancellazione, negato imbarco (c.d. overbooking) e sistemazione in classe inferiore (c.d. downgrade), trovano applicazione le norme internazionali, comunitarie e nazionali in vigore, in particolare il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2014, consultabile al seguente link:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex%3A32004R0261> . Si prega, inoltre, di consultare il nostro Avviso sui vostri diritti in caso di negato imbarco, ritardi prolungati o cancellazione del volo disponibile sul nostro sito Web al seguente link:

<https://norseprod.blob.core.windows.net/live/assets/NOTICE-OF-PASSENGERS-RIGHTS-261.pdf> .

Tali regole non costituiscono parte integrante del contratto di trasporto aereo e sono soggette a modifiche nel tempo da parte dell'organo legislativo e regolamentare competente.

## **9. Articolo 10 delle CGT**

10.1. In luogo dell'Articolo 10.1 delle CGT si applica quanto segue:

10.1.1. Vi riconosceremo il rimborso del Biglietto o della parte inutilizzata del Biglietto in conformità alle norme di legge applicabili.

10.1.2. Vi riconosceremo inoltre il rimborso del Biglietto o della parte inutilizzata del Biglietto, in conformità alle Regole Tariffarie applicabili, alle tariffe, alle condizioni relative ai prodotti accessori o alle presenti CGT, come segue:

- (i) fatte salve le altre previsioni di questo articolo, effettueremo il rimborso, nella stessa forma del pagamento originale, o alla persona indicata su Biglietto, o alla persona che ha pagato il Biglietto, dietro presentazione di prova di pagamento;
- (ii) se il Biglietto è stato pagato da persona diversa dal passeggero indicato, e il Biglietto indica una limitazione del rimborso, effettueremo il rimborso esclusivamente alla persona che ha pagato il biglietto, o al soggetto terzo indicato dalla persona che ha pagato il biglietto; e
- (iii) la richiesta di rimborso dovrà essere avanzata durante il periodo di validità del Biglietto (Articolo 3.2.1).

10.2. In luogo dell'Articolo 10.1.2 delle CGT si applica quanto segue:

Salvo che consentito dalle Regole Tariffarie applicabili al vostro Biglietto, se prima dell'inizio del viaggio vi sia impedito di proseguire il viaggio a causa di forza maggiore, vi rimborseremo il Biglietto secondo

quanto previsto all'Articolo 10.5 delle presenti Condizioni Speciali per l'Italia, a condizione che ci forniate tempestiva informazione ed evidenza di detta causa di forza maggiore.

10.3. In luogo dell'Articolo 10.1.3 delle CGT si applica quanto segue:

In caso di morte del Passeggero prima dell'inizio del viaggio, riconosceremo il rimborso totale del Biglietto del suddetto Passeggero, secondo quanto previsto all'Articolo 10.5(i) delle presenti Condizioni Speciale per l'Italia, alla persona che ha pagato il biglietto o ad uno qualsiasi dei membri della Famiglia Diretta che aveva inizialmente intenzione di viaggiare con il Passeggero deceduto e che non desidera più viaggiare, a condizione che ci venga fornito il certificato di morte o altra idonea evidenza.

10.4. In luogo dell'Articolo 10.1.4 si applica quanto segue:

In caso di morte del passeggero dopo l'inizio del viaggio, rimborseremo la parte inutilizzata del Biglietto, calcolata secondo quanto previsto all'articolo 10.5 delle presenti Condizioni Speciali per l'Italia.

10.5. L'importo del rimborso stabilito nelle Sezioni 10.2, 10.3 e 10.4 delle presenti Condizioni Speciali per l'Italia sarà il seguente:

- (i) se nessuna parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsato un importo uguale alla tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi); oppure
- (ii) se una parte del Biglietto è stata utilizzata, vi sarà rimborsata la differenza tra la tariffa pagata (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) e la tariffa applicabile calcolata da noi sulla base delle miglia già volate (incluse tasse, commissioni, oneri ed eventuali supplementi) per il viaggio tra le destinazioni per le quali il Biglietto è stato utilizzato.

10.6. Gli Articoli 10.3 e 10.3.1 delle CGT non si applicano.

10.7. L'Articolo 10.4.2 delle CGT non si applica.

10.8. Gli Articoli 10.6 e 10.6.1 delle CGT non si applicano.

10. Articolo 11 delle CGT

In luogo dell'ultimo capoverso dell'Articolo 11.1.1 delle CGT si applica quanto segue:

Potrete essere allontanati dall'aeromobile e vi potrà essere rifiutato il trasporto successivo in qualsiasi momento e ci riserviamo, altresì, di adire le vie legali per il perseguimento di eventuali reati commessi, anche a bordo dell'aeromobile

Gli Articoli 11.2, 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 delle CGT non si applicano.

**11. Articolo 13 delle CGT**

In luogo dell'ultimo capoverso dell'Articolo 13.1.2 delle CGT si applica quanto segue:

Ci riserviamo di agire, in conformità alle norme di legge applicabili, per il recupero di tutti i costi dai noi sostenuti, anche a titolo di sanzioni, in conseguenza di tale vostro comportamento.

L'ultimo capoverso dell'Articolo 13.5.1 delle CGT non si applica.

12. Articolo 18 delle CGT.

L'Articolo 18.1 delle CGT non si applica.

L'Articolo 18.4 delle CGT non si applica.