

# Condizioni generali di trasporto

(per Passeggeri e Bagagli)

## Aer Lingus

Per i voli operati da Aer Lingus o da uno dei suoi partner in code-sharing, si applicano le [Condizioni generali di trasporto di Aer Lingus](#).

## Servizi di Aer Lingus Regional

Aer Lingus ha stipulato un accordo di franchising con la compagnia aerea regionale Stobart Air. In forza di questo accordo, Stobart Air utilizza aeromobili con il marchio e la livrea di Aer Lingus Regional. I biglietti per i servizi di Aer Lingus Regional vengono emessi da Aer Lingus che li gestisce per conto di Stobart Air. Questi voli sono soggetti alle [Condizioni generali di trasporto di Stobart Air](#).

## Condizioni generali di trasporto di Aer Lingus a partire dal 15 luglio 2019

### Articolo Argomento

- |    |                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Definizioni                                                                                                                        |
| 2  | Applicabilità                                                                                                                      |
| 3  | Biglietti                                                                                                                          |
| 4  | Tariffe, tasse, commissioni, supplementi e valuta                                                                                  |
| 5  | Prenotazioni                                                                                                                       |
| 6  | Check-in e imbarco                                                                                                                 |
| 7  | Rifiuto e limitazioni del trasporto                                                                                                |
| 8  | Bagaglio                                                                                                                           |
| 9  | Orari, ritardi, cancellazione di voli e risarcimento per imbarco negato                                                            |
| 10 | Rimborsi                                                                                                                           |
| 11 | Comportamento a bordo dell'aeromobile                                                                                              |
| 12 | Accordi per servizi aggiuntivi                                                                                                     |
| 13 | Documenti di viaggio, di ingresso, di sdoganamento e di sicurezza                                                                  |
| 14 | Vettori successivi                                                                                                                 |
| 15 | Responsabilità in caso di danni                                                                                                    |
| 16 | Termini per i reclami e le azioni legali                                                                                           |
| 17 | Richieste di risarcimento in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (Regolamento (CE) 261/2004) |
| 18 | Assistenza speciale                                                                                                                |
| 19 | Altre normative e condizioni                                                                                                       |
| 20 | Interpretazione                                                                                                                    |

## **ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI**

Nella lettura delle condizioni:

"Compagnia aerea" e "Compagnia" indicano Aer Lingus Limited.

"Cliente" e "Clienti" indicano qualsiasi persona, ad eccezione dei membri dell'equipaggio, trasportata o che sarà trasportata in un aeromobile a seguito dell'acquisto di un Biglietto (vedere anche la definizione di "Passeggero").

"SCALI CONCORDATI" indica quei luoghi, ad eccezione del luogo di partenza e di arrivo, specificati nel Biglietto o indicati negli orari come scali programmati lungo la rotta.

"CODICE DI IDENTIFICAZIONE DELLA COMPAGNIA AEREA" indica i due caratteri o le tre lettere che designano vettori aerei specifici.

"AGENTE AUTORIZZATO" indica un agente di vendita nominato dalla Compagnia aerea per rappresentarla nella vendita ai Passeggeri dei servizi relativi al trasporto aereo.

"BAGAGLIO" indica gli effetti personali che accompagnano il Cliente nel corso del viaggio. Salvo ove diversamente specificato, esso è costituito dal Bagaglio registrato e da quello non registrato.

"RICEVUTA BAGAGLIO" indica le parti del Biglietto relative al trasporto del Bagaglio registrato.

"ETICHETTA BAGAGLIO" indica un documento emesso al solo scopo di identificazione del Bagaglio registrato.

"VETTORE" indica un vettore aereo diverso dalla Compagnia aerea, il cui codice di identificazione viene riportato sul Biglietto del Cliente o su un Biglietto con più destinazioni.

"BAGAGLIO REGISTRATO" indica il Bagaglio dato in custodia alla Compagnia aerea e per il quale è stata emessa una Ricevuta bagaglio. Il bagaglio registrato viene trasportato nella stiva dell'aeromobile.

"TEMPO LIMITE PER IL CHECK-IN" indica il limite di tempo specificato dalla Compagnia aerea entro il quale il Cliente deve completare le formalità di check-in e ritirare la carta d'imbarco.

"CONDIZIONI DI TRASPORTO" o "le presenti CONDIZIONI" indicano le presenti condizioni di trasporto o, se del caso, le condizioni di trasporto di un altro Vettore.

"CONDIZIONI CONTRATTUALI" indica le istruzioni contenute o consegnate unitamente al Biglietto o all'itinerario/ricevuta, identificati in quanto tali e che includono le presenti Condizioni di trasporto e i relativi avvisi.

"BIGLIETTO CON PIÙ DESTINAZIONI" indica un Biglietto emesso unitamente a un altro Biglietto che costituisce, insieme al primo, un unico contratto di trasporto.

"VOLO IN COINCIDENZA" indica un volo successivo che verrà effettuato dalla Compagnia aerea o da un altro Vettore in quanto parte di un Biglietto o di un Biglietto con più destinazioni.

"CONVENZIONE" indica il documento applicabile fra quelli specificati di seguito:

- la Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto internazionale per via aerea, sottoscritta a Varsavia il 12 ottobre 1929, di seguito denominata Convenzione di Varsavia;
- la Convenzione di Varsavia emendata all'Aia il 28 settembre 1955;
- la Convenzione di Varsavia emendata dal Protocollo n. 1 di Montreal del 1975;
- la Convenzione di Varsavia emendata all'Aia e dal Protocollo n. 2 di Montreal del 1975;
- la Convenzione di Varsavia emendata all'Aia e dal Protocollo n. 4 di Montreal del 1975;
- la Convenzione supplementare di Guadalajara del 1961;
- la Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, sottoscritta a Montreal, il 28 maggio 1999 (a cui si fa riferimento nel seguito come Convenzione di Montreal).

"TAGLIANDO" indica sia un Tagliando di volo cartaceo sia un Tagliando elettronico che dà diritto al Passeggero di viaggiare sul volo specifico da essi identificato.

"DANNO" include decesso, ferite o infortunio di un Passeggero, perdita, perdita parziale, furto o altri danni relativi al bagaglio, derivanti da o in relazione con il trasporto o altri servizi supplementari dai noi forniti.

"GIORNI" indica i giorni del calendario, inclusi tutti i sette giorni della settimana purché, in caso di notifica, non venga calcolato il giorno di invio della stessa e purché, per determinare la durata della validità di un Biglietto, non venga calcolato il giorno di emissione dello stesso o di inizio del volo.

"TAGLIANDO ELETTRONICO" indica un tagliando elettronico di volo o un altro documento valido presente nel database della Compagnia aerea.

"BIGLIETTO ELETTRONICO" indica l'Itinerario o la Ricevuta emessa dalla Compagnia aerea o a suo nome e/o i Tagliandi elettronici e/o, se applicabile, una carta d'imbarco.

"TAGLIANDO DI VOLO" indica la parte del Biglietto che riporta l'indicazione "valido per il viaggio" o, nel caso di un Biglietto elettronico, il tagliando elettronico, e specifica le località tra le quali il Cliente ha diritto a essere trasportato.

"ITINERARIO/RICEVUTA" indica un documento o i documenti rilasciati ai passeggeri che viaggiano con Biglietti elettronici, contenenti il nome del passeggero, le informazioni sul volo e gli avvisi.

"PASSEGGERO" indica qualsiasi persona, ad eccezione dei membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare in un aeromobile in seguito all'acquisto di un Biglietto (vedere anche la definizione di "Cliente" e "Clienti").

"TAGLIANDO PER IL PASSEGGERO" o "RICEVUTA PER IL PASSEGGERO" indica la parte del Biglietto con la dicitura corrispondente, emessa dalla Compagnia aerea o a suo nome, che deve essere conservata dal Cliente.

"CANE DA ASSISTENZA RICONOSCIUTO" indica un cane che è stato addestrato (da un'organizzazione autorizzata accreditata dall'Assistance Dogs International o da un'organizzazione autorizzata che è accettata e accreditata dalla International Guide Dog Federation) per svolgere un compito di assistenza ai disabili.

"SDR" sta per Special Drawing Right in base alla definizione del Fondo Monetario Internazionale. L'importo in dollari statunitensi contenuto nelle presenti Condizioni di trasporto è solo indicativo. L'importo effettivo dovuto dalla Compagnia aerea per i danni sarà l'importo convertito nella valuta irlandese il giorno di constatazione dell'importo, stabilito da un tribunale in base ai termini della Banca Centrale di Irlanda o diversamente determinato in conformità alla legge in vigore.

"SCALO" indica la sosta nel luogo di scalo programmato tra il luogo di partenza e quello di destinazione.

"TARIFFA" indica le tariffe e i supplementi ufficiali e/o le relative Condizioni di trasporto di una compagnia aerea, conformemente a quanto stabilito dalle autorità competenti.

"BIGLIETTO" indica il documento con la dicitura "Passenger Ticket and Baggage Check" (Biglietto passeggero e Ricevuta bagaglio), l'Itinerario o la Ricevuta del Biglietto elettronico, emessi dalla Compagnia aerea o a suo nome, comprendenti le Condizioni contrattuali, gli avvisi e i Tagliandi.

"BAGAGLIO NON REGISTRATO" indica qualsiasi Bagaglio non facente parte del Bagaglio registrato (il Cliente porta con sé a bordo dell'aeromobile il proprio Bagaglio non registrato).

## **ARTICOLO 2 - APPLICABILITÀ**

### **2.1 INFORMAZIONI GENERALI**

Salvo quanto previsto negli Articoli 2.3 e 2.4, le Condizioni di trasporto della Compagnia aerea si applicano a tutti quei voli o segmenti di volo per i quali il nome o codice di identificazione della Compagnia aerea è indicato nella parte del Biglietto relativa al Vettore per tale volo o segmento di volo e in ogni caso in cui la Compagnia aerea ha una responsabilità legale nei confronti del Cliente in relazione al suo volo.

### **2.2 CODE-SHARING E FRANCHISING**

Alcuni servizi prevedono accordi con altri vettori noti come "accordi di code-sharing". Questo significa che, anche se il Cliente dispone di una prenotazione e di un Biglietto con il nome o il codice di identificazione di Aer Lingus, è possibile che il volo venga effettuato da un altro Vettore. Nel caso di applicabilità di detti accordi, la Compagnia aerea comunicherà al Cliente il vettore che effettua il volo al momento della prenotazione.

Alcuni servizi prevedono accordi con altre compagnie aeree noti come "franchising". Questo significa che il volo sarà effettuato da un altro Vettore utilizzando il nome, la livrea e il codice di identificazione di Aer Lingus.

Se al volo si applica un accordo di code-sharing o di franchising, al momento della prenotazione, la Compagnia aerea comunicherà direttamente (o tramite i suoi Agenti autorizzati) al Cliente se il volo sarà effettuato da Aer Lingus o da un'altra compagnia aerea.

## **2.3 LEGGE DEROGATORIA**

Le presenti Condizioni di trasporto non si applicano qualora non siano conformi alle tariffe della Compagnia aerea o alle leggi in vigore, nel qual caso prevarranno dette tariffe o leggi. Qualora un'eventuale clausola delle presenti Condizioni di trasporto non sia conforme alla legge in vigore, le altre clausole saranno comunque valide.

## **2.4 PREVALENZA DELLE CONDIZIONI SULLE NORMATIVE**

Salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni di trasporto, in caso di non conformità tra le Condizioni di trasporto e altre normative della Compagnia aerea su determinati temi prevarranno le presenti Condizioni di trasporto.

# **ARTICOLO 3 - BIGLIETTI**

## **3.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

**3.1.1** Il trasporto verrà fornito solo al Passeggero indicato nel Biglietto, che può essere tenuto a esibire un documento di identità.

**3.1.2** Salvo quanto previsto dall'Articolo 3.1.4 e dall'Articolo 3.3.7, e conformemente alle nostre normative, il Biglietto non è trasferibile.

**3.1.3** Alcuni Biglietti vengono venduti a tariffe che non prevedono rimborsi, totali o parziali. Verificare le norme tariffarie al momento della prenotazione e scegliere la tariffa più adatta alle proprie esigenze. È inoltre consigliabile stipulare un'adeguata polizza assicurativa per i casi in cui sia necessario cancellare il Biglietto o ci si trovi nell'impossibilità di viaggiare.

**3.1.4** La Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati emetteranno un Biglietto sostitutivo a nome di un'altra persona nelle condizioni seguenti:

- il Biglietto è stato acquistato come parte di un "pacchetto" al quale si applica il Package Holidays and Travel Trade Act irlandese del 1995, e successive modifiche ("Atto") e
- il Cliente desidera trasferire la prenotazione in conformità a quanto stabilito dall'Articolo 16 dell'Atto e
- l'intenzione di trasferire il Biglietto è stata comunicata dal Cliente alla Compagnia aerea o ai suoi Agenti autorizzati con un preavviso non inferiore a 7 giorni prima della data di partenza specificata e
- il Biglietto viene restituito alla Compagnia aerea o ai suoi Agenti autorizzati e viene fornito il nome, l'indirizzo e il numero di telefono per contattare la persona a nome della quale deve essere emesso il Biglietto sostitutivo e
- il Cliente paga alla Compagnia aerea o ai suoi Agenti autorizzati qualsiasi commissione, supplemento o costo derivante dal trasferimento.

La Compagnia aerea emetterà inoltre un Biglietto sostitutivo in conformità con i requisiti della corrispondente legislazione di attuazione della Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, applicabile nel paese di acquisto del Biglietto originale.

**3.1.5** Il Biglietto è e resta in qualsiasi momento di proprietà del vettore che lo emette.

**3.1.6** Fatta eccezione per il Biglietto elettronico, il Cliente non avrà diritto a essere trasportato su un volo se non presenta un Biglietto valido contenente il Tagliando di volo corrispondente, unitamente a tutti gli altri tagliandi inutilizzati e al Tagliando per il passeggero. Il Cliente non avrà inoltre diritto al trasporto se il Biglietto che presenta è danneggiato o se è stato modificato da parti diverse dalla Compagnia aerea o da un suo Agente autorizzato. Nel caso di un Biglietto elettronico, il Cliente non avrà diritto a essere trasportato su un volo se non presenta un documento d'identità e la prova di emissione di un Biglietto elettronico valido a proprio nome.

**3.1.7(a)** In caso di perdita o danneggiamento (anche parziale) di un Biglietto da parte del Cliente o di mancata presentazione di un Biglietto contenente il Tagliando per il passeggero e tutti i Tagliandi di volo inutilizzati, tale Biglietto o parte di esso verrà sostituito, su richiesta del Cliente, tramite l'emissione di un nuovo Biglietto, a condizione che sussistano le prove, immediatamente accertabili, dell'emissione di un Biglietto valido per il volo o i voli in questione; il Cliente dovrà sottoscrivere un accordo per rimborsare alla Compagnia eventuali costi e perdite, fino al valore del Biglietto originale, necessariamente e ragionevolmente sostenuti dalla Compagnia aerea o da un altro vettore per uso errato del Biglietto. La Compagnia non pretenderà il rimborso dal Cliente in caso di perdite imputabili alla propria negligenza. Il vettore che emette il Biglietto può addebitare un importo amministrativo ragionevole per questo servizio, salvo il caso in cui la perdita o i danni siano dovuti alla negligenza del vettore o di un suo agente.

**3.1.7(b)** Nel caso in cui tali prove non siano disponibili o non venga sottoscritto tale contratto, il vettore che ha emesso il nuovo Biglietto può richiedere il pagamento del prezzo totale del Biglietto, soggetto a rimborso se e quando il vettore che ha emesso il Biglietto originale ha verificato che il Biglietto perduto o danneggiato non sia stato utilizzato prima della scadenza della sua validità. Se il Biglietto originale viene ritrovato prima della scadenza della sua validità e viene ceduto al vettore che ha emesso il nuovo Biglietto, il rimborso summenzionato verrà elaborato in quel momento.

**3.1.8** Un Biglietto è un oggetto di valore, pertanto il Cliente dovrà adottare le misure adeguate per proteggerlo ed evitarne la perdita o il furto.

## **3.2 PERIODO DI VALIDITÀ**

**3.2.1** Salvo ove diversamente specificato nel Biglietto, nelle presenti Condizioni o nelle Tariffe applicabili, che possono limitare la validità di un Biglietto, nel qual caso la limitazione sarà riportata sullo stesso, un Biglietto o voucher è valido per:

**3.2.1(a)** un anno dalla data di emissione o

**3.2.1(b)** un anno a partire dal primo viaggio che deve essere effettuato entro un anno dalla data di emissione del Biglietto.

**3.2.2** Nel caso di impossibilità a effettuare il viaggio entro il periodo di validità del Biglietto perché al momento della richiesta delle prenotazioni non era possibile darne conferma, la validità del Biglietto verrà estesa oppure il Cliente potrà usufruire di un rimborso in conformità con quanto stabilito dall'Articolo 10.

**3.2.3** Se dopo l'inizio del viaggio il Cliente è impossibilitato a proseguirlo entro il periodo di validità del Biglietto per motivi di salute, sarà possibile (ove richiesto) estendere il periodo di validità del Biglietto stesso fino alla data in cui il Cliente sarà in grado effettuare il viaggio o fino al primo volo successivo a tale data, dal punto in cui si riprende il viaggio e su un volo in cui sia disponibile un posto nella classe di servizio corrispondente alla tariffa pagata. Tali motivi di salute devono essere provati da un certificato medico.

Quando i Tagliandi di volo restanti nel Biglietto, o il Tagliando elettronico in caso di Biglietto elettronico, includono uno o più Scali, la Compagnia aerea può decidere di estendere la validità di tale Biglietto per un periodo non superiore a tre mesi dalla data indicata sul certificato medico del Cliente come data in cui il Cliente può viaggiare. In tali circostanze verrà esteso di conseguenza il periodo di validità dei Biglietti di altri familiari prossimi che accompagnano il Cliente malato.

**3.2.4(a)** In caso di decesso di un Passeggero in viaggio, la Compagnia aerea può decidere di modificare i Biglietti delle persone che lo accompagnano rinunciando al soggiorno minimo o estendendo la validità del Biglietto.

**3.2.4(b)** In caso di decesso di un familiare prossimo di un Passeggero che ha iniziato il viaggio, la Compagnia aerea può decidere di modificare la validità dei Biglietti del Passeggero e dei familiari prossimi che lo accompagnano rinunciando al soggiorno minimo o estendendo la validità del Biglietto. Tali modifiche verranno apportate dietro ricevuta di un certificato di morte valido e l'eventuale estensione di tale validità non potrà protrarsi oltre a un periodo di quarantacinque (45) giorni dalla data del decesso.

## **3.3 SEQUENZA E UTILIZZO DEI TAGLIANDI**

**3.3.1** Il Biglietto acquistato è valido solo per il trasporto così come riportato nel Biglietto, dal luogo di partenza attraverso qualsiasi Scalo concordato fino alla destinazione finale. La tariffa pagata dal Cliente si basa sul tariffario della Compagnia aerea e dà diritto al trasporto così come riportato sul Biglietto. La tariffa pagata rappresenta una parte essenziale del

contratto con il Cliente. Il Biglietto non sarà utilizzato e perderà validità se non si utilizzano tutti i Tagliandi nella sequenza specificata sul Biglietto.

**3.3.2** In caso di modifica di un qualsiasi aspetto del trasporto è necessario contattare la Compagnia aerea anticipatamente. Verrà calcolata la tariffa per il nuovo trasporto e il Cliente avrà la facoltà di accettare il nuovo prezzo o attenersi al trasporto originale riportato sul Biglietto.

**3.3.3** In caso di modifica del trasporto senza il consenso della Compagnia aerea, la Compagnia stabilirà il prezzo corretto per il viaggio effettivo. Al Cliente spetterà il pagamento dell'eventuale differenza tra il prezzo originariamente pagato e il prezzo totale applicabile al trasporto modificato. Se il nuovo prezzo è inferiore, la differenza verrà rimborsata al Cliente dalla Compagnia aerea o dai suoi Agenti autorizzati, ma i tagliandi inutilizzati non avranno alcun valore.

**3.3.4** Si noti che, benché alcuni tipi di modifiche non comportino variazioni di tariffa, altri, quali la modifica del luogo di partenza, ad esempio se non si usufruisce del primo segmento di volo, o l'inversione della direzione del viaggio, possono causare un aumento di prezzo. Molte tariffe sono valide solo nelle date e per i voli riportati sul Biglietto e non possono essere modificate se non dietro pagamento di un supplemento.

**3.3.5** Ogni Tagliando di volo contenuto nel Biglietto verrà accettato per il trasporto nella classe di servizio, nella data e per il volo per il quale è stato prenotato un posto. Se un Biglietto viene originariamente emesso senza specificare una prenotazione, in un secondo momento sarà possibile prenotare un posto, che sarà soggetto alla tariffa della Compagnia aerea e alla disponibilità di posti sul volo richiesto.

**3.3.6** Si noti che, se il Cliente non si presenta per il volo senza avere previamente informato la Compagnia aerea, questa può cancellare le prenotazioni di andata o di ritorno. Se il Cliente contatta la Compagnia aerea in anticipo, le prenotazioni di volo successive non verranno cancellate ma in tal caso saranno applicabili gli Articoli 3.3.2 e 3.3.4.

**3.3.7** Se il Cliente non è in grado di viaggiare a causa di una malattia grave o se un suo familiare prossimo è deceduto, e l'intera tariffa del Biglietto o una parte di essa non è rimborsabile, la Compagnia aerea concederà un rimborso totale o un credito per la parte non rimborsabile della tariffa. In questo caso, la Compagnia aerea concederà un rimborso, qualora il Cliente:

- sia in possesso di un Biglietto completamente inutilizzato;
- abbia informato tempestivamente la Compagnia aerea circa la malattia grave o il lutto e
- abbia fornito alla Compagnia aerea la documentazione o la prova di tale malattia grave o del lutto in questione che la Compagnia può ragionevolmente chiedere.

Il credito può essere utilizzato per viaggi futuri sui servizi della compagnia aerea dal Cliente o da una persona scelta dal Cliente.

### **3.4 NOME E INDIRIZZO SUI BIGLIETTI**

Il nome della Compagnia aerea può essere abbreviato sul Biglietto con il codice di identificazione di Aer Lingus. L'indirizzo della Compagnia aerea è Dublin Airport, Dublin,



Ireland. Per ulteriori informazioni su come contattare Aer Lingus, visitare il sito Web [aerlingus.com](http://aerlingus.com).

## **ARTICOLO 4 - TARIFFE, TASSE, COMMISSIONI, SUPPLEMENTI E VALUTA**

### **4.1 TARIFFE E ADDEBITI**

Le tariffe coprono unicamente il trasporto dall'aeroporto del punto di partenza all'aeroporto del punto di destinazione, salvo quanto diversamente ed espressamente specificato dalla Compagnia aerea. Le tariffe non comprendono il servizio di trasporto a terra fra aeroporti diversi e fra gli aeroporti e i terminal urbani.

La tariffa verrà calcolata in conformità al tariffario in vigore alla data di pagamento del Biglietto per il viaggio nelle date specificate e per l'itinerario indicato sul Biglietto. Nel caso in cui il Cliente abbia la necessità di modificare l'itinerario o le date di viaggio, la tariffa potrebbe aumentare.

Inoltre, alla tariffa del Biglietto può essere aggiunto un addebito (ad esempio per il carburante o l'assicurazione). Tale addebito sarà conforme al tariffario in vigore alla data di pagamento del Biglietto.

### **4.2 TASSE, COMMISSIONI E SUPPLEMENTI**

Le tasse, le commissioni e i supplementi applicabili imposti dal governo o da altre autorità o dal gestore aeroportuale saranno a carico del Cliente. Al momento dell'acquisto del Biglietto verranno comunicate le tasse, le commissioni e i supplementi non inclusi nella tariffa, che di norma sono riportati come voci separate sul Biglietto. Le tasse, le commissioni e i supplementi imposti sul viaggio aereo sono soggetti a costante modifica e possono essere applicati dopo la data di emissione del Biglietto. In caso di aumento di una tassa, di una commissione o di un supplemento indicato sul Biglietto, il Cliente sarà tenuto a pagarlo. Lo stesso vale per una nuova tassa, commissione o supplemento imposto dopo l'emissione del Biglietto. Analogamente, in caso di abolizione o riduzione di tasse, commissioni o supplementi pagati dal Cliente al momento dell'emissione del Biglietto e non più dovuti o dovuti con un importo minore, il Cliente avrà diritto a un rimborso. Se il Cliente non viaggia, può richiedere per iscritto un rimborso delle tasse, delle commissioni e dei supplementi pagati, nel qual caso il rimborso può essere soggetto a un costo amministrativo ragionevole.

Per i voli che partono dalla Francia, non sarà applicato un costo amministrativo per i rimborsi di tasse, commissioni e supplementi richiesti online dal sito Web [www.aerlingus.com](http://www.aerlingus.com). Per i rimborsi di tasse, commissioni e supplementi che non sono stati richiesti online, sarà applicata una commissione di servizio non superiore al 20% dell'importo del rimborso.

Se il Cliente è residente nella Repubblica Federale di Germania e il suo volo parte dalla Repubblica Federale di Germania, non sarà applicato alcun aumento di tasse, commissioni o supplementi per un periodo di quattro mesi dalla data di acquisto del Biglietto.

#### **4.3 VALUTA**

Le tariffe, le tasse, le commissioni e i supplementi devono essere pagati nella valuta del paese di emissione del Biglietto, salvo il caso in cui venga indicata un'altra valuta dalla Compagnia aerea o da un suo Agente autorizzato al momento o prima del pagamento (ad esempio a causa della non convertibilità della valuta locale). La Compagnia aerea potrà, a propria discrezione, accettare il pagamento in un'altra valuta.

## **ARTICOLO 5 - PRENOTAZIONI**

### **5.1 REQUISITI DI PRENOTAZIONE**

**5.1.1** La Compagnia aerea o un suo Agente autorizzato registrerà la prenotazione o le prenotazioni del Cliente. La Compagnia aerea fornirà conferma scritta della/e prenotazione/i all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente al momento della prenotazione.

**5.1.2** Alcune tariffe sono soggette a condizioni che limitano o escludono il diritto di modificare o cancellare le prenotazioni.

### **5.2 LIMITI DI TEMPO PER IL PAGAMENTO DEL BIGLIETTO**

Se il Cliente non ha pagato il Biglietto entro il periodo di tempo specificato dalla Compagnia aerea o dai suoi Agenti autorizzati, la Compagnia aerea può cancellare la prenotazione.

### **5.3 DATI PERSONALI**

I dati personali forniti dal Cliente durante la prenotazione ("dati personali" del Cliente) saranno utilizzati allo scopo di agevolare il viaggio e l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi l'effettuazione della prenotazione e il pagamento, eventuali servizi di assistenza speciale richiesti, il noleggio auto, le prenotazioni di hotel e altri servizi accessori. Ciò può comportare la trasmissione da parte della Compagnia aerea dei dati personali del Cliente a terzi in relazione al viaggio, compresi le agenzie di controllo e i partner dei servizi di assistenza a terra in altri aeroporti. La Compagnia aerea può inviare comunicazioni di marketing al Cliente, qualora questo abbia prenotato un viaggio con essa, salvo che il Cliente non abbia indicato di non volere ricevere tali comunicazioni. Per ulteriori dettagli sulle modalità di utilizzo e di protezione dei dati personali dei Clienti, consultare l'[Informativa sulla privacy](#) di Aer Lingus.

### **5.4 POSTI A SEDERE**

La Compagnia aerea farà il possibile per accettare richieste anticipate di posti a sedere, ma non può garantire un posto specifico. Ci riserviamo il diritto di assegnare o riassegnare i posti in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco dell'aeromobile. Tale operazione potrebbe essere necessaria per ragioni operative o di sicurezza.

## **5.5 RICONFERMA DELLE PRENOTAZIONI**

Le prenotazioni di andata o di ritorno possono essere soggette a riconferma entro determinati limiti di tempo. Il Passeggero verrà informato in caso di necessità di riconferma, con tutte le indicazioni sulle modalità e sui luoghi relativi. Se la riconferma è necessaria e il Cliente non adempie tale obbligo, le prenotazioni di andata o di ritorno possono essere cancellate. Se però il passeggero informa la Compagnia aerea che desidera ancora viaggiare e il volo dispone di posti, le prenotazioni verranno ripristinate e il Passeggero verrà trasportato. Se il volo non dispone di posti liberi verrà fatto quanto ragionevolmente possibile per trasportare il Cliente alla destinazione successiva o finale.

Si consiglia al cliente di controllare i requisiti di riconferma di altri Vettori coinvolti nel viaggio. Laddove richiesto, il Cliente deve riconfermare il vettore il cui codice appare sul Biglietto del volo in questione.

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

**6.1** Il tempo limite per il check-in varia da aeroporto ad aeroporto, pertanto la Compagnia aerea consiglia al Cliente di informarsi in merito al tempo limite per il check-in nell'aeroporto d'interesse e di rispettare tale limite. Il viaggio sarà più gradevole se il Cliente disporrà del tempo sufficiente per rispettare il limite per il check-in. La Compagnia si riserva il diritto di cancellare la prenotazione in caso di mancato rispetto del limite previsto per il check-in. La Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati informeranno il Cliente sul tempo limite per il check-in nel caso sia la prima volta che questo effettua un volo con Aer Lingus. Per i voli successivi il Cliente dovrà informarsi sul limite per il check-in. Il limite per il check-in relativo ai voli della Compagnia aerea è indicato nell'orario e sul sito Web di Aer Lingus o può essere richiesto alla Compagnia aerea o ai suoi Agenti autorizzati.

**6.2** Il Cliente deve presentarsi al gate di imbarco entro l'orario comunicato al momento del check-in. In caso di mancato rispetto dell'orario al gate di imbarco, la Compagnia aerea ha il diritto di negare l'imbarco.

**6.3** La Compagnia aerea non sarà responsabile di eventuali perdite o spese sostenute a causa del mancato rispetto da parte del Cliente del limite per il check-in o dell'orario di imbarco.

**6.4** Il Cliente è tenuto a presentare un documento d'identità valido per tutti i voli, come richiesto dalla Compagnia.

# **ARTICOLO 7 - RIFIUTO E LIMITAZIONI DEL TRASPORTO**

## **7.1 DIRITTO DI RIFIUTO DEL TRASPORTO**

A propria ragionevole discrezione, la Compagnia aerea potrà, previa notifica scritta, rifiutare il trasporto del Cliente o del suo Bagaglio sui propri voli dopo la data di tale notifica. Potrà inoltre rifiutarsi di trasportare il Cliente o il suo Bagaglio nel caso in cui si verifichi o possa verificarsi una delle circostanze seguenti:

**7.1.1** tale azione è necessaria per il rispetto delle leggi, delle normative o dei decreti governativi in vigore;

**7.1.2** il trasporto del Cliente o del suo Bagaglio può compromettere o influenzare la sicurezza dell'aeromobile o la sicurezza, la salute e la comodità degli altri Passeggeri o dell'equipaggio;

**7.1.3** il Cliente è, o la Compagnia aerea ha ragione di credere che sia, in possesso illecito di sostanze stupefacenti;

**7.1.4** lo stato mentale o fisico del Cliente, incluso l'abuso di alcol o droghe, comporta un rischio per il Cliente stesso, per i Passeggeri, per l'equipaggio o per la proprietà;

**7.1.5** il Cliente ha diffuso un falso allarme bomba o un'altra minaccia alla sicurezza;

**7.1.6** il Cliente non ha obbedito alle istruzioni del nostro personale di terra o di un membro dell'equipaggio dell'aeromobile in materia di sicurezza personale o generale;

**7.1.7** il Cliente ha deliberatamente intralciato un membro dell'equipaggio durante lo svolgimento delle proprie mansioni;

**7.1.8** il Cliente si è comportato in modo sconveniente durante un volo precedente o in relazione a esso e la Compagnia aerea ha ragione di credere che tale condotta possa ripetersi;

**7.1.9** il Cliente ha rifiutato di sottoporsi a un controllo di sicurezza o di sottoporvi il proprio Bagaglio;

**7.1.10** il Cliente non ha pagato la tariffa, le tasse, le commissioni o i supplementi applicabili;

**7.1.11** il Cliente si è comportato in modo minaccioso, ingiurioso, disturbante o offensivo nei confronti di un membro dello staff di terra o dell'equipaggio;

**7.1.12** il Cliente non ha presentato il Biglietto, la carta d'imbarco o i documenti di viaggio su ragionevole richiesta degli stessi;

**7.1.13** il Cliente non dispone o non sembra disporre di documenti di viaggio validi, cerca di entrare in un paese di transito o per il quale non dispone di documenti di viaggio validi, distrugge i documenti di viaggio durante il volo o rifiuta di presentare i documenti di viaggio all'equipaggio del volo quando gli vengono richiesti;

**7.1.14** la Compagnia aerea (verbalmente o per iscritto) è stata informata dall'autorità per l'immigrazione del paese di destinazione del Cliente o di un paese in cui il Cliente fa Scalo di aver deciso di non consentire l'ingresso in quel paese al Cliente, anche se dispone o sembra disporre di documenti di viaggio validi;

**7.1.15** il Cliente tenta di entrare in un paese per il quale i documenti di viaggio non sono validi;

**7.1.16** il Cliente ha rifiutato di fornire o non ha fornito alla Compagnia aerea le informazioni che un'autorità governativa ha chiesto di ricevere sul Cliente stesso, comprese le informazioni sui Passeggeri richieste prima del volo;

**7.1.17** il Cliente ha rifiutato di sottoporsi o non si è sottoposto ai controlli sanitari o a un esame sanitario richiesto dalla Compagnia aerea, da un'autorità governativa o dalle forze dell'ordine;

**7.1.18** il Cliente non è in grado di fornire prove sufficienti e ragionevoli che lo identifichino come il titolare del Biglietto;

**7.1.19** il Cliente presenta un Biglietto che: è stato acquistato illegalmente; acquistato presso un'entità diversa dalla Compagnia aerea o da un suo Agente autorizzato; o un Biglietto che risulta perso o rubato; o un Biglietto contraffatto;

**7.1.20** il Cliente non ha rispettato i requisiti di cui all'Articolo 3.3 summenzionato in merito alla sequenza e all'utilizzo dei tagliandi o presenta un Biglietto che non è stato emesso o modificato in qualsiasi modo dalla Compagnia aerea o da un suo Agente autorizzato oppure il Biglietto è danneggiato;

**7.1.21** il Cliente ha ricevuto un avviso da parte della Compagnia aerea o di un Vettore membro di International Consolidated Airlines Group S.A. o con il quale abbiamo stipulato un accordo di code-sharing o di franchising che vieta il trasporto del Cliente sulla rete aerea;

**7.1.22** il Cliente non ha completato la procedura di check-in entro il termine ultimo per il check-in; o

**7.1.23** il Cliente non si è presentato in orario al gate d'imbarco.

## **7.2 PASSEGGERI CHE NECESSITANO DI ACCORDI PRECEDENTI**

**7.2.1** Per i passeggeri che viaggiano con cani o animali domestici da assistenza riconosciuti, fare riferimento all'Articolo 8.9.

**7.2.2** Per i Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta che richiedono un'assistenza speciale, fare riferimento all'Articolo 18.

**7.2.3** La Compagnia aerea ha il diritto di rifiutare il trasporto di:

- donne incinte o
- Passeggeri malati,

se non sono stati presi accordi per il loro trasporto prima del check-in; oppure

- bambini non accompagnati, qualora non siano soddisfatti i requisiti di cui all'Articolo 7.2.4 o 7.2.5.

**7.2.4** La Compagnia aerea non accetta a bordo Clienti che al momento del viaggio siano di età inferiore a 12 anni, a meno che non siano accompagnati da una persona di almeno 16 anni sulla prenotazione del Cliente o su una prenotazione collegata. Nel caso in cui al Cliente venga rifiutato il trasporto, si applica l'Articolo 10.2.

**7.2.5** I Clienti che alla data del viaggio abbiano un'età compresa tra i 12 e i 15 anni non accompagnati da persone di almeno 16 anni di età devono portare sempre con sé un Modulo di consenso per bambini non accompagnati completamente compilato, disponibile sul sito Web di Aer Lingus. Il Modulo di consenso per bambini non accompagnati deve essere firmato dal genitore o dal tutore al banco del check-in del primo punto di partenza in presenza del personale addetto al check-in della Compagnia aerea. Il genitore o tutore deve mostrare al personale della Compagnia aerea un passaporto valido o una patente di guida per provare la propria identità. Al Cliente che non porta con sé per tutta la durata del viaggio il Modulo di consenso per bambini non accompagnati o che non lo presenta su richiesta del personale della Compagnia o dei suoi Agenti autorizzati può essere rifiutato il trasporto. Nel caso in cui al Cliente venga rifiutato il trasporto, si applica l'Articolo 10.2.

**7.2.6** Il Cliente è tenuto a verificare gli obblighi di accordi precedenti di tutti i Vettori il cui codice di identificazione è presente sul Biglietto del volo d'interesse coinvolti nel viaggio.

## **ARTICOLO 8 - BAGAGLIO**

### **8.1 FRANCHIGIA BAGAGLIO**

La Compagnia aerea può trasportare gratuitamente Bagagli soggetti alle condizioni e alle limitazioni previste dal suo Regolamento bagagli al momento del volo. Per ulteriori dettagli in merito, consultare il sito Web Aer Lingus o inviare una richiesta alla Compagnia aerea o ai suoi Agenti autorizzati.

### **8.2 ECCEDENZIA BAGAGLIO**

Al cliente verrà richiesto un supplemento per il trasporto di Bagagli in eccedenza rispetto alla franchigia consentita. Le relative tariffe sono disponibili su richiesta presso la Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati.

## **8.3 OGGETTI NON ACCETTATI COME BAGAGLIO**

### **8.3.1 Non è consentito includere nel proprio Bagaglio:**

**8.3.1.1** oggetti che possano danneggiare l'aeromobile, le persone o le proprietà a bordo dell'aeromobile, come quelli specificati in International Civil Aviation Organisation (ICAO) Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Istruzioni tecniche per il trasporto aereo sicuro di merci pericolose dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile, ICAO) e in International Air Transport Association (IATA) Dangerous Goods Regulations (Normativa sulle merci pericolose dell'International dell'Associazione internazionale del trasporto aereo, IATA); e nel regolamento della Compagnia aerea (ulteriori informazioni disponibili su richiesta);

**8.3.1.2** oggetti il cui trasporto è vietato dalle leggi applicabili, dalle normative o dai decreti in vigore dello stato di partenza o di destinazione;

**8.3.1.3** oggetti ragionevolmente considerati inadatti al trasporto dalla Compagnia aerea perché pericolosi, non sicuri a causa del loro peso, della loro dimensione, della loro forma o delle loro caratteristiche, oppure fragili o deperibili considerando, tra le altre cose, il tipo di aeromobile utilizzato. Ulteriori informazioni sugli oggetti non consentiti sono disponibili su richiesta.

**8.3.2** È vietato trasportare come Bagaglio armi da fuoco e munizioni eccetto quelle destinate ad attività sportive e di caccia, che possono essere accettate come Bagaglio registrato, ma queste non potranno essere trasportate nella cabina dell'aeromobile. Le armi da fuoco devono essere scariche con la sicura inserita e adeguatamente imballate; il trasporto di munizioni è soggetto alle normative ICAO e IATA, così come specificato nell'Articolo 8.3.1.1. Il Cliente deve assicurarsi di disporre di tutti i documenti necessari relativi alle armi da fuoco e alle munizioni. In caso contrario, la Compagnia aerea ha il diritto di rifiutarne il trasporto.

**8.3.3** Armi quali antiche armi da fuoco, spade, coltelli e oggetti simili possono essere accettate come Bagaglio registrato, a discrezione della Compagnia aerea, ma non saranno consentite nella cabina dell'aeromobile.

**8.3.4** Non inserire nel Bagaglio registrato denaro, gioielli, metalli preziosi, computer, dispositivi elettronici personali, titoli negoziabili, titoli di borsa o altri oggetti preziosi, documenti aziendali, medicinali personali, passaporti e altri documenti di identità o campioni merceologici.

## **8.4 DIRITTO DI RIFIUTO DEL TRASPORTO**

**8.4.1** Ai sensi degli Articoli 8.3.2 e 8.3.3 verrà rifiutato il trasporto come Bagaglio degli oggetti descritti al punto 8.3 e può essere rifiutato il trasporto successivamente alla scoperta di tali oggetti.

**8.4.2** Può essere rifiutato il trasporto di un Bagaglio ragionevolmente considerato come non imballato in modo adeguato e sicuro in contenitori idonei. Ulteriori informazioni sull'imballaggio e sui contenitori non consentiti sono disponibili su richiesta.

## **8.5 DIRITTO DI PERQUISIZIONE**

Per motivi di sicurezza possiamo richiedere il consenso del Cliente per perquisire e sottoporre al controllo a raggi X la sua persona e il suo Bagaglio. Se il Cliente non è presente, il suo Bagaglio può essere controllato in sua assenza per verificare che il Cliente non sia in possesso degli oggetti descritti nell'Articolo 8.3.1 o di eventuali armi da fuoco, munizioni o armi non presentate in conformità agli Articoli 8.3.2 o 8.3.3. Se il Cliente non intende soddisfare tale richiesta, la Compagnia aerea può negargli l'accesso a bordo e rifiutare il trasporto del suo Bagaglio. In caso di danni al Cliente o al suo Bagaglio imputabili a una perquisizione, a una scansione o a un controllo a raggi X, la Compagnia aerea non sarà responsabile di tali danni salvo in caso di inadempienza o negligenza della Compagnia.

## **8.6 BAGAGLIO REGISTRATO**

**8.6.1** Al momento della consegna del Bagaglio che il Cliente desidera imbarcare, il Bagaglio verrà preso in custodia e verrà rilasciata un'Etichetta per ogni collo di Bagaglio registrato.

**8.6.2** Il Bagaglio registrato deve esibire il nome del Cliente.

**8.6.3** Se possibile, il Bagaglio registrato verrà trasportato sullo stesso aeromobile del Cliente, salvo il caso in cui si decida, per ragioni operative o di sicurezza, di trasportarlo su un altro volo. Se il Bagaglio registrato viene trasportato su un volo successivo, la consegna dello stesso sarà a carico della Compagnia aerea, salvo il caso in cui la legge in vigore richieda la presenza del Cliente per lo sdoganamento.

## **8.7 BAGAGLIO NON REGISTRATO**

**8.7.1** Vengono specificati le dimensioni e/o il peso massimo del Bagaglio che il Cliente può trasportare sull'aeromobile. Le dimensioni del Bagaglio trasportato sull'aeromobile devono essere tali da consentirne l'inserimento nell'apposita cappelliera o sotto il sedile di fronte al Passeggero. Se il Bagaglio non può essere riposto in questo modo, supera il peso consentito o viene considerato non sicuro per qualsiasi motivo, il Cliente deve imbarcarlo come Bagaglio registrato.

**8.7.2** Gli oggetti non idonei al trasporto nella stiva (ad esempio strumenti musicali delicati) e che non soddisfano i requisiti dell'Articolo 8.7.1 di cui sopra, verranno accettati per il trasporto in cabina solo previa notifica da parte del Cliente e relativo permesso da parte della Compagnia aerea. Potrà essere richiesto un supplemento per il servizio. I dettagli delle spese applicabili sono disponibili su richiesta presso la Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati.

## **8.8 RITIRO E CONSEGNA DEL BAGAGLIO REGISTRATO**

**8.8.1** Ai sensi dall'Articolo 8.6.3, il Cliente deve ritirare il proprio Bagaglio registrato non appena questo viene reso disponibile nell'aeroporto di arrivo o di scalo. Qualora il Bagaglio non venga ritirato entro un periodo ragionevole, potrà essere addebitata una commissione per la custodia del bagaglio. Qualora il Bagaglio registrato non venga ritirato entro tre (3) mesi dal momento in cui viene messo a disposizione del Cliente, potrà essere eliminato senza alcuna responsabilità nei confronti di quest'ultimo.



**8.8.2** Solo il portatore della Ricevuta bagaglio e della relativa Etichetta ha diritto al ritiro del Bagaglio registrato.

**8.8.3** Qualora una persona che desideri ritirare un Bagaglio registrato non sia in grado di fornire la Ricevuta bagaglio e la relativa Etichetta, il Bagaglio verrà consegnato solo a condizione che la persona fornisca prove sufficienti e ragionevoli del suo diritto al Bagaglio.

## **8.9 VIAGGIARE CON CANI DA ASSISTENZA RICONOSCIUTI E ANIMALI DOMESTICI**

### **CANI DA ASSISTENZA RICONOSCIUTI**

**8.9.1** Nella cabina dell'aeromobile è consentito l'accesso ai soli cani da assistenza riconosciuti che accompagnano Passeggeri con disabilità, purché sia consentito dalle leggi in vigore e gli aeroporti d'interesse presentino le disposizioni necessarie. La necessità di viaggiare con un cane da assistenza riconosciuto deve essere segnalata in anticipo alla Compagnia aerea.

**8.9.2** I cani da assistenza riconosciuti che accompagnano i Passeggeri disabili saranno trasportati gratuitamente in aggiunta alla normale franchigia bagaglio, alle condizioni specificate dalla Compagnia aerea, disponibili su richiesta e nella sezione "[Assistenza speciale](#)" del sito Web di Aer Lingus.

### **ANIMALI DOMESTICI**

**8.9.3** Il trasporto di tutti gli animali domestici, eccezion fatta per il trasporto di cani da assistenza riconosciuti, deve essere concordato in anticipo. Saranno trasportati come Bagaglio registrato o come eccedenza bagaglio conformemente alla politica e ai regolamenti della Compagnia aerea in vigore al momento del volo disponibili nella sezione "[Viaggio con animali domestici](#)" del sito Web di Aer Lingus. Se viene consentito il trasporto di animali, questo sarà soggetto alle condizioni seguenti.

**8.9.3.1** Il Cliente deve assicurarsi che gli animali domestici siano sistemati in una gabbia idonea e che dispongano dei documenti di certificazione validi, certificati sanitari e di vaccinazione, permessi di ingresso e altri documenti richiesti dai paesi di ingresso o di transito, in caso contrario, il loro trasporto non sarà consentito. Tale trasporto può essere soggetto a condizioni aggiuntive specificate dalla Compagnia aerea, disponibili su richiesta.

**8.9.3.2** Se accettato come Bagaglio, l'animale, insieme al suo contenitore e al cibo, non sarà incluso nella Franchigia bagaglio, ma costituirà un'Eccedenza bagaglio per la quale il Cliente sarà tenuto a pagare la tariffa applicabile.

**8.9.4** Se il trasporto dell'animale non è soggetto alle regole di responsabilità della Convenzione, la Compagnia aerea non è responsabile di lesioni o perdita, malattia o morte di un animale che ha accettato di trasportare, a meno che non possa essere provata una condotta negligente.

**8.9.5** La Compagnia aerea non sarà responsabile per tale animale qualora questo non abbia tutti i documenti di uscita, ingresso, sanitari e gli altri documenti necessari per l'ingresso o il passaggio dell'animale in qualsiasi paese, stato o territorio; la persona che trasporta l'animale sarà tenuta a rimborsare eventuali multe, costi, perdite o spese ragionevolmente imposte o sostenute dalla Compagnia.

## **ARTICOLO 9 - ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONE DI VOLI E RISARCIMENTO PER IMBARCO NEGATO**

### **9.1 ORARI**

**9.1.1** Gli orari di partenza e di volo mostrati nell'orario possono essere modificati tra la data di pubblicazione e la data effettiva del viaggio. Tali orari non sono garantiti e non costituiscono parte di questo contratto di trasporto con la Compagnia aerea.

**9.1.2** Prima di accettare la prenotazione, la Compagnia aerea comunicherà al Cliente l'orario di volo previsto in vigore in quel momento, che sarà riportato sul Biglietto o sull'Itinerario/sulla Ricevuta. È possibile che la Compagnia aerea necessiti di modificare l'orario di partenza previsto dopo l'emissione del Biglietto o dell'Itinerario/della Ricevuta. Se il Cliente ha fornito alla Compagnia aerea il proprio indirizzo di posta elettronica, la Compagnia aerea cercherà di comunicare tali modifiche. Se dopo l'acquisto del Biglietto l'orario di partenza previsto viene spostato di più di due ore e tale modifica non è accettabile per il Cliente né è possibile prenotare un altro volo accettabile, il Cliente ha diritto a un rimborso ai sensi dell'Articolo 10.2.

### **9.2 CANCELLAZIONE, RITARDI E RISARCIMENTO PER IMBARCO NEGATO**

**9.2.1** La Compagnia aerea prenderà tutti i provvedimenti necessari per evitare ritardi nel trasporto del Cliente e del suo Bagaglio. Nell'adozione di questi provvedimenti e per evitare la cancellazione di voli, in circostanze eccezionali, è possibile il ricorso a un Vettore e/o aeromobile alternativo.

**9.2.2** Salvo ove diversamente previsto dalla Convenzione o dal Regolamento (CE) 261/2004, e in conformità con l'Articolo 9.2.3, nel caso in cui la Compagnia aerea sia responsabile per la cancellazione di un volo, per un ritardo di un volo superiore o uguale a cinque ore, per l'impossibilità di fermarsi all'aeroporto di destinazione o di Scalo o per la perdita di una Coincidenza per la quale il Cliente ha una prenotazione confermata, la Compagnia aerea, a scelta del Cliente, potrà:

**9.2.2.1** trasportare il Cliente alla prima opportunità su un altro dei servizi della Compagnia aerea previsti con disponibilità di un posto senza supplementi nella classe di servizio per cui il Cliente ha pagato e, se necessario, estendere la validità del Biglietto; o

**9.2.2.2** entro un periodo di tempo ragionevole, reinstradare il Cliente alla destinazione riportata sul Biglietto tramite i servizi della Compagnia o quelli di un altro vettore o tramite un altro mezzo e classe di trasporto concordati senza supplementi. Se la tariffa e le

spese per l'itinerario modificato sono inferiori a quelle pagate, la Compagnia aerea rimborserà la differenza; o

**9.2.2.3** erogare o richiedere a nome del Cliente, un rimborso in conformità con quanto previsto dall'Articolo 10.2.

**9.2.3** Al verificarsi di uno degli eventi di cui all'Articolo 9.2.2, fatto salvo per quanto diversamente specificato dalla Convenzione, le opzioni di cui agli Articoli da 9.2.2.1 a 9.2.2.3 sono i soli e unici rimedi disponibili per il Passeggero e la Compagnia non avrà altre responsabilità nei suoi confronti. Nonostante quanto sopra esposto, Aer Lingus non sarà responsabile in caso di perdite o danni imputabili al verificarsi di uno degli eventi di cui all'Articolo 9.2.2 e i rimedi elencati nell'Articolo 9.2.2 saranno disponibili, a discrezione della Compagnia aerea, se sono stati adottati tutti i provvedimenti necessari a evitare i danni o se non è stato possibile adottare tali provvedimenti.

**9.2.4** Se la Compagnia aerea non è in grado di garantire un posto precedentemente confermato, sarà tenuta a risarcire i Passeggeri ai quali è stato negato l'imbarco in conformità alla legge in vigore e alla politica di risarcimento della Compagnia in caso di imbarco negato. Ciò non è applicabile se il Cliente non arriva in orario al check-in o non soddisfa i requisiti di imbarco di cui all'Articolo 6 o se la Compagnia aerea esercita il proprio diritto di non trasportare il Cliente di cui all'Articolo 7.

## **ARTICOLO 10 - RIMBORSI**

**10.1** Il rimborso di un Biglietto o di qualsiasi sua parte non utilizzata verrà eseguito nei modi seguenti, in conformità alle norme tariffarie vigenti.

**10.1.1** Fatto salvo quanto previsto nel presente Articolo, la Compagnia aerea sarà tenuta a rimborsare il titolare del Biglietto o la persona che ha pagato il Biglietto, dietro presentazione di una prova soddisfacente di tale pagamento.

**10.1.2** Se un Biglietto è stato pagato da una persona diversa dal Passeggero titolare del Biglietto e il Biglietto riporta una limitazione di rimborso, la Compagnia effettuerà il rimborso solo alla persona che ha pagato il Biglietto o si atterrà alle istruzioni della stessa.

**10.1.3** Fatta eccezione per il caso di perdita del Biglietto, i rimborsi verranno effettuati solo dietro consegna del Biglietto e di tutti i Tagliandi di volo inutilizzati.

### **10.2 RIMBORSI INVOLONTARI**

**10.2.1** Se un volo viene cancellato, subisce un ritardo superiore o uguale a cinque ore, non si ferma alla destinazione di arrivo o di Scalo o causa la perdita di un Volo in coincidenza, o se sussiste un motivo ai sensi delle presenti Condizioni a cui si fa riferimento nel presente Articolo, l'importo rimborsato:

**10.2.1.1** sarà pari alla tariffa pagata più eventuali tasse, commissioni e supplementi se non è stata utilizzata nessuna parte del Biglietto;

**10.2.1.2** se è stata utilizzata una parte del Biglietto, sarà uguale alla differenza tra la tariffa pagata più eventuali tasse, commissioni e supplementi e la tariffa applicabile per il viaggio tra i punti per i quali è stato utilizzato il Biglietto.

### **10.3 RIMBORSI VOLONTARI**

**10.3.1** Se il Cliente ha diritto a un rimborso del Biglietto per motivi diversi da quelli definiti nell'Articolo 10.2, l'importo rimborsato:

**10.3.1.1** sarà pari alla tariffa pagata più eventuali tasse, commissioni e supplementi, meno eventuali costi ragionevoli di servizio o commissioni di cancellazione se non è stata utilizzata nessuna parte del Biglietto;

**10.3.1.2** se è stata utilizzata una parte del Biglietto, sarà pari all'importo derivante dalla differenza tra la tariffa pagata più eventuali tasse, commissioni e supplementi e la tariffa applicabile per il viaggio tra i punti per i quali è stato utilizzato il Biglietto, meno eventuali costi ragionevoli di servizio o commissioni di cancellazione.

### **10.4 RIMBORSO IN CASO DI PERDITA DEL BIGLIETTO**

**10.4.1** In caso di perdita del Biglietto o di una sua parte, previa presentazione di una prova soddisfacente di tale perdita e il pagamento di una ragionevole spesa amministrativa, il rimborso verrà effettuato non appena possibile dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto, a condizione che:

**10.4.1.1** il Biglietto perduto, o parte di esso, non sia stato utilizzato, precedentemente rimborsato o sostituito, tranne nel caso in cui l'utilizzo, il rimborso o la sostituzione da o a una terza parte sia dovuto a negligenza della Compagnia aerea;

**10.4.1.2** la persona alla quale viene versato il rimborso s'impegni, nella forma prescritta dalla Compagnia aerea, alla restituzione dell'importo rimborsato in caso di frode e/o nel caso in cui il Biglietto perduto, o parte di esso, venga utilizzato da terzi, tranne nel caso in cui la frode o l'utilizzo da parte di terzi sia dovuto a negligenza della Compagnia aerea.

**10.4.2** Se il Biglietto o una sua parte viene perso dalla Compagnia aerea o da un suo Agente autorizzato, la Compagnia aerea si assumerà la responsabilità di tale perdita.

### **10.5 DIRITTO DI RIFIUTARE IL RIMBORSO**

**10.5.1** Il rimborso può essere rifiutato qualora la richiesta venga presentata dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto.

**10.5.2** La Compagnia aerea ha il diritto di rifiutare il rimborso di un Biglietto presentato alla Compagnia aerea o ai funzionari governativi come prova dell'intenzione di partire da tale paese, a meno che non venga fornita prova soddisfacente che il Cliente dispone del permesso di soggiorno per rimanere nel paese o che ha intenzione di partire dal paese tramite un altro Vettore o mezzo di trasporto.

### **10.6 VALUTA**

La Compagnia aerea si riserva il diritto di effettuare un rimborso nello stesso modo e con la stessa valuta utilizzata per il pagamento del Biglietto.

## **10.7 ENTITÀ PREPOSTA AL RIMBORSO DEL BIGLIETTO**

I rimborsi volontari verranno effettuati solo dal vettore che ha originariamente emesso il Biglietto o da un suo Agente autorizzato.

# **ARTICOLO 11 - COMPORTAMENTO A BORDO DELL'AEROMOBILE**

## **11.1 INFORMAZIONI GENERALI**

Se, a ragionevole parere della Compagnia aerea, il comportamento del Cliente a bordo dell'aeromobile è tale da:

- danneggiare l'aeromobile, le persone o le proprietà a bordo,
- ostacolare o intralciare l'equipaggio nello svolgimento delle proprie funzioni,
- non rispettare le istruzioni impartite dall'equipaggio, incluse, ma non esclusivamente, quelle relative a sicurezza personale o sicurezza generale, o relative a fumo, consumo di alcol o sostanze stupefacenti,
- compromettere il proprio stato fisico o mentale con alcol o sostanze stupefacenti,
- causare disagi, disturbi, danni o infortuni ad altri Passeggeri o all'equipaggio,
- mostrare atteggiamenti minacciosi, ingiuriosi, offensivi o disturbanti nei confronti degli altri Passeggeri o dell'equipaggio, o
- avere diffuso un falso allarme bomba o un'altra minaccia per la sicurezza

la Compagnia aerea può adottare tutti i provvedimenti che riterrà ragionevolmente necessari per impedire tale comportamento, incluse misure coercitive. Il Cliente potrà essere sbarcato e la Compagnia aerea potrà rifiutare il trasporto successivo verso qualsiasi punto. Il Cliente potrà inoltre essere denunciato alle autorità competenti per le infrazioni commesse a bordo dell'aeromobile.

**11.2** Se il Cliente tiene un comportamento vietato dall'Articolo 11.1 e, di conseguenza, la Compagnia aerea decide, a propria ragionevole discrezione, di cambiare la rotta dell'aeromobile allo scopo di sbarcare il Cliente stesso, questi sarà tenuto al pagamento di tutti i costi ragionevoli e pertinenti imputabili al cambiamento di rotta.

## **11.3 DISPOSITIVI ELETTRONICI**

Per motivi di sicurezza la Compagnia aerea può vietare o limitare l'utilizzo a bordo dell'aeromobile di apparecchiature elettroniche, compresi, ma non esclusivamente, i seguenti Articoli:

- telefoni cellulari;
- computer portatili;
- registratori portatili;

- radio portatili;
- lettori MP3 e lettori CD;
- giochi elettronici;
- casse Bluetooth; o
- dispositivi trasmettenti, inclusi i giocattoli radiocomandati e i walkie-talkie.

È consentito l'utilizzo di apparecchi acustici e pacemaker.

#### **11.4 VIDEO E FOTOGRAFIE**

È severamente vietato scattare fotografie o registrare video del personale, delle attrezzature o delle procedure della Compagnia aerea. L'uso di fotocamere e videocamere, a pellicola o digitali, e di macchine fotografiche o altri dispositivi di registrazione, è consentito solo per la registrazione di immagini personali del Passeggero.

### **ARTICOLO 12 - ACCORDI PER SERVIZI AGGIUNTIVI**

**12.1** In caso di accordi con terze parti per la fornitura di servizi diversi dal trasporto aereo o in caso di emissione di un Biglietto o voucher relativo a trasporto o servizi diversi dal trasporto aereo, forniti da terze parti quali prenotazioni alberghiere o noleggio auto, in questo contesto la Compagnia aerea agisce solo in qualità di agente del Cliente. Verranno applicati i termini e le condizioni del servizio fornito dalle terze parti.

**12.2** Nel caso in cui la Compagnia aerea fornisca anche il trasporto via terra, possono essere applicate condizioni diverse, disponibili su richiesta presso la Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati.

### **ARTICOLO 13 - DOCUMENTI DI VIAGGIO, DI INGRESSO, DI SDOGANAMENTO E DI SICUREZZA**

#### **13.1 INFORMAZIONI GENERALI**

**13.1.1** Il Cliente ha la responsabilità di procurarsi, e presentare alla Compagnia aerea, tutti i documenti di viaggio necessari e i visti, in conformità a tutte le leggi, le normative, i decreti e i requisiti di viaggio dei paesi di partenza, di arrivo o di transito.

**13.1.2** La Compagnia aerea non sarà responsabile, nei confronti di qualsiasi Passeggero, per le conseguenze derivanti dalla mancanza di tali documenti o visti o per il mancato rispetto di tali leggi, normative, decreti, requisiti, norme o istruzioni.

#### **13.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Prima del viaggio il Cliente è tenuto a presentare tutti i documenti di uscita, di ingresso, sanitari e di altro tipo richiesti dalla legge, dalle normative, dai decreti o da altri requisiti dei paesi interessati. Su richiesta della Compagnia aerea, il Cliente deve inoltre:

- consentire alla Compagnia aerea di avere e conservare copie degli stessi
- acconsentire a lasciare in custodia il suo passaporto o un documento di viaggio equivalente a un membro dell'equipaggio dell'aeromobile per la custodia sicura fino al termine del volo.

Aer Lingus si riserva il diritto di rifiutare il trasporto se il Cliente non ha soddisfatto tali requisiti o se i suoi documenti di viaggio non risultano in regola.

### **13.3 RIFIUTO DI INGRESSO**

Se al Cliente viene negato l'ingresso in un qualsiasi paese, il Cliente sarà tenuto a pagare eventuali multe, spese o costi di detenzione imposti dal governo interessato e il costo di trasporto da tale paese e qualsiasi altro costo pagato dalla Compagnia aerea o che la Compagnia aerea ha acconsentito a pagare. La tariffa applicata per il trasporto fino al punto in cui è stato rifiutato o negato l'ingresso non è soggetta a rimborso.

### **13.4 RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO PER MULTE, COSTI DI DETENZIONE E ALTRE SPESE**

Nel caso in cui venga richiesto alla Compagnia aerea di pagare multe o sanzioni o sostenere spese dovute al mancato rispetto da parte del Cliente delle leggi, delle normative, dei decreti o degli altri requisiti di viaggio dei paesi interessati o alla mancata presentazione dei documenti richiesti, il Cliente sarà tenuto al rimborso su richiesta di qualsiasi importo versato o spesa sostenuta. La Compagnia aerea potrà applicare a tale pagamento o spesa il valore di qualsiasi trasporto non utilizzato del Biglietto o di qualsiasi fondo del Cliente di cui la Compagnia aerea stessa dispone.

### **13.5 ISPEZIONE DOGANALE**

Se necessario, il Cliente dovrà presenziare all'eventuale ispezione del proprio Bagaglio da parte di funzionari doganali o governativi. La Compagnia aerea non è responsabile nei confronti del Cliente in caso di perdite o danni subiti nel corso di tale ispezione o dovuti al mancato rispetto di questo requisito.

### **13.6 ISPEZIONE DI SICUREZZA**

Il Cliente dovrà sottoporsi a tutti i controlli di sicurezza stabiliti da governi, funzionari aeroportuali, vettori o dalla Compagnia aerea.

## **ARTICOLO 14 - VETTORI SUCCESSIVI**

Il trasporto effettuato dalla Compagnia aerea e da altri Vettori con un unico Biglietto, o Biglietto con più destinazioni, viene considerato un'unica operazione ai sensi della Convenzione. Si richiama tuttavia l'attenzione del Cliente sull'Articolo 15.5.3.

## **ARTICOLO 15 - RESPONSABILITÀ PER DANNI**

### **15.1 NORME DI RESPONSABILITÀ**

**15.1.1** La responsabilità della Compagnia aerea è determinata dalle presenti Condizioni di trasporto e la responsabilità di ogni Vettore coinvolto nel viaggio è determinata dalle sue Condizioni di trasporto.

**15.1.2** Salvo ove diversamente specificato da tali Condizioni, il viaggio internazionale (come definito nella Convenzione) è soggetto alle norme di responsabilità della Convenzione.

### **15.2 RESPONSABILITÀ IN CASO DI DECESSO, FERITE O LESIONI DEI PASSEGGERI**

**15.2.1** La responsabilità della Compagnia aerea per i danni subiti in caso di decesso, ferite o lesioni di un Passeggero nell'eventualità di un incidente non sarà soggetta ad alcun limite finanziario, sia esso definito dalle leggi, dalla Convenzione o dal contratto.

**15.2.2** Per i danni fino a un massimo di 113.100 Special Drawing Rights Aer Lingus non escluderà o limiterà la propria responsabilità dimostrando che la Compagnia aerea e i suoi Agenti hanno adottato tutti i provvedimenti atti a evitare il danno o l'impossibilità di adottare tali provvedimenti. Nonostante quanto esposto in precedenza, nel caso in cui la Compagnia dimostrasse che il danno è imputabile, in parte o integralmente, alla negligenza del Passeggero, ferito o deceduto, potrà essere esonerata parzialmente o totalmente dalla responsabilità in conformità alla legge in vigore.

Per richieste di risarcimento superiori ai 113.100 SDR ai sensi del presente Articolo 15.2, la Compagnia non sarà responsabile dei danni se potrà provare che:

1. tali danni non sono imputabili a negligenza della Compagnia aerea o dei suoi Agenti o ad altro atto scorretto od omissione, oppure
2. tali danni sono imputabili esclusivamente a negligenza o ad altro atto scorretto od omissione di terze parti.

**15.2.3** La Compagnia aerea provvederà tempestivamente e in ogni caso non oltre quindici (15) giorni dopo la conferma dell'identità della persona fisica avente diritto al rimborso, al pagamento anticipato necessario per soddisfare le esigenze economiche immediate, proporzionalmente al danno subito. Tale pagamento anticipato non sarà inferiore dell'equivalente a 16.000 SDR per Passeggero in caso di morte.

**15.2.4** Un pagamento anticipato non costituirà ammissione di responsabilità e potrà essere compensato con eventuali somme successive pagate in base alla responsabilità della Compagnia. Tale pagamento anticipato non è rimborsabile, tranne (i) nei casi in cui sia possibile dimostrare che il danno è imputabile, in parte o integralmente, alla negligenza del Passeggero, ferito o deceduto o (ii) in circostanze in cui venga successivamente provato che la persona che ha ricevuto il pagamento anticipato ha causato, in parte o integralmente, il danno per negligenza o non era la persona avente diritto al risarcimento.



**15.2.5** Gli obblighi assicurativi enunciati dall'Articolo 7 della Normativa del Consiglio Europeo (CE) n. 2407/94 saranno interpretati come un obbligo di copertura assicurativa per un importo minimo di 113.100 SDR per Passeggero e superiore fino a un livello ragionevole.

**15.2.6** La Compagnia aerea non è responsabile per malattia, infortuni o disabilità, incluso il decesso, attribuibile alle condizioni fisiche del Cliente o all'aggravarsi di tali condizioni.

### **15.3 RESPONSABILITÀ PER DANNI AL BAGAGLIO**

**15.3.1** La Compagnia aerea non sarà responsabile per i danni riportati al Bagaglio non registrato (a eccezione dei danni causati da ritardo di cui al successivo Articolo 15.3.3) fatto salvo il caso in cui tali danni siano stati causati dalla negligenza della Compagnia aerea stessa o dalla negligenza dei suoi agenti.

**15.3.2** La Compagnia aerea sarà responsabile solo per i danni riportati dal Bagaglio registrato nel caso in cui l'evento che ha causato i danni avvenga a bordo di un proprio aeromobile mentre il Bagaglio registrato è sotto la custodia di Aer Lingus. Non sarà riconosciuta alcuna responsabilità se e nella misura in cui il danno è stato causato da difetti intrinseci, qualità o vizio del Bagaglio. Fatta eccezione per il caso in cui possa essere provato che il danno sia stato causato da un atto o un'omissione commessi dalla Compagnia aerea o dai suoi agenti con l'intenzione di causare danni o con cognizione dei possibili danni risultanti, la responsabilità della Compagnia aerea in caso di danni al Bagaglio registrato (inclusi i danni causati da ritardo) sarà limitata a 1.131 SDR per Passeggero, a meno che non sia stata rilasciata una dichiarazione speciale di valore superiore al più tardi al momento del check-in, con pagamento del relativo supplemento.

**15.3.3** La Compagnia aerea non è responsabile per danni al Bagaglio causati da ritardo se è in grado di dimostrare che la Compagnia aerea e i suoi agenti hanno preso tutte le misure ragionevoli per evitare il danno o che per la Compagnia aerea o i suoi agenti era impossibile prendere tali misure.

**15.3.4** La Compagnia aerea non è responsabile per i danni causati dal Bagaglio del Cliente, che sarà invece responsabile dei danni provocati dal proprio Bagaglio a un'altra persona o proprietà, incluse le proprietà della Compagnia aerea.

**15.3.5** La Compagnia aerea non è in alcun modo responsabile per danni o perdita di oggetti non consentiti in conformità con l'Articolo 8.3 che il Cliente ha inserito nel proprio Bagaglio registrato, ovvero, nel caso di armi da fuoco consentite, qualora il Cliente non abbia rispettato le condizioni per il trasporto di cui all'Articolo 8.3, salvo quanto previsto dalla Convenzione. Tali oggetti comprendono oggetti fragili o deperibili, oggetti con un valore speciale, come denaro, gioielli, metalli preziosi, computer, dispositivi elettronici personali, certificati azionari, obbligazioni e altri documenti di valore, documenti commerciali o passaporti e altri documenti di identificazione. In caso di richieste di risarcimento per danni, ritardi o perdite, la Compagnia aerea si avvale di tutte le eccezioni di concorso di colpa specificate nella Convenzione.

**15.3.6** La Compagnia aerea non è in alcun modo responsabile per qualsivoglia danno agli oggetti non consentiti in conformità con gli Articoli 8.3.1 e 8.3.2 che sono stati inseriti dal Cliente nel Bagaglio non registrato.

## **15.4 RESPONSABILITÀ PER DANNI AI PASSEGGERI CAUSATI DAL RITARDO**

**15.4.1** La responsabilità per danni causati dal ritardo al Passeggero è limitata dalla Convenzione a 4694 SDR. La Compagnia aerea non è responsabile per danni ai Passeggeri causati da ritardo se è in grado di dimostrare che la Compagnia aerea ha preso tutte le misure ragionevoli per evitare il danno o che per la Compagnia aerea era impossibile prendere tali misure.

## **15.5 INFORMAZIONI GENERALI**

**15.5.1** Qualsiasi responsabilità della Compagnia per danni verrà ridotta dall'eventuale negligenza da parte del Cliente che ha causato il danno, in parte o integralmente, in conformità alla legge in vigore.

**15.5.2** La Compagnia aerea non è responsabile dei danni imputabili all'osservanza delle leggi in vigore o delle norme e delle disposizioni governative o alla mancata osservanza delle stesse da parte del Cliente.

**15.5.3** La Compagnia aerea sarà responsabile solo dei danni riportati durante il trasporto su voli o segmenti di volo per i quali, nella parte del Biglietto relativa al Vettore, viene riportato il codice di identificazione di Aer Lingus. In caso di emissione di un Biglietto o di check-in del Bagaglio per il trasporto con un altro vettore, tale operazione verrà eseguita esclusivamente in qualità di agente dell'altro vettore. Ciononostante, per quanto riguarda il Bagaglio registrato, il Cliente potrà presentare un reclamo al primo o all'ultimo vettore.

**15.5.4** Fatto salvo quanto diversamente previsto da altre clausole specifiche incluse nelle presenti Condizioni, la Compagnia aerea sarà responsabile nei confronti del Cliente solo per i danni compensatori recuperabili per perdite e costi comprovati, in conformità alla Convenzione.

**15.5.5** Il contratto di trasporto, incluse le presenti Condizioni di trasporto e le esclusioni o limitazioni di responsabilità, si applica in analoga misura ad Agenti autorizzati, funzionari, dipendenti e rappresentanti della Compagnia aerea. L'importo totale recuperabile dalla Compagnia aerea e da detti Agenti autorizzati, dipendenti, rappresentanti e persone non potrà superare l'importo della responsabilità della Compagnia, se esistente.

**15.5.6** Nessuna disposizione contenuta nelle presenti Condizioni di trasporto rappresenta una rinuncia a un'esclusione o a una limitazione della responsabilità della Compagnia aerea a cui la Compagnia stessa è soggetta ai sensi della Convenzione o delle leggi applicabili, salvo ove diversamente ed espressamente indicato.

**15.5.7** Niente di quanto espresso nelle presenti Condizioni di trasporto:

- impedisce l'esclusione o la limitazione della responsabilità della Compagnia aerea ai sensi della Convenzione o di eventuali leggi in vigore oppure
- impedisce l'eventuale difesa consentita alla Compagnia aerea ai sensi della Convenzione o di eventuali leggi applicabili

nei confronti di un ente assicurativo sociale pubblico o di qualsiasi persona tenuta a pagare, o che ha pagato, un risarcimento per decesso, ferita o infortunio di un Passeggero.

## **ARTICOLO 16 - TERMINI PER I RECLAMI E LE AZIONI LEGALI**

### **16.1 AVVISI PER I RECLAMI RELATIVI AI BAGAGLI**

L'accettazione del Bagaglio da parte del portatore della Ricevuta bagaglio senza reclami al momento della consegna è prova sufficiente della consegna dello stesso in buone condizioni e in conformità al contratto di trasporto, salvo ove diversamente provato.

Se il Cliente desidera presentare un reclamo o intraprendere un'azione legale per danni al Bagaglio registrato, dovrà inviare un avviso alla Compagnia aerea appena rilevato il danno e al massimo entro sette (7) giorni dalla consegna del Bagaglio. Se il Cliente desidera presentare un reclamo o intraprendere un'azione legale per ritardo nell'arrivo del Bagaglio registrato, dovrà inviare un avviso entro ventuno (21) giorni dalla consegna del Bagaglio. Tali avvisi dovranno essere presentati per iscritto.

### **16.2 TERMINI PER LE AZIONI LEGALI PER DANNI**

Eventuali diritti per danni saranno nulli se l'azione legale non viene intrapresa entro due anni dalla data di arrivo a destinazione o dalla data prevista di arrivo dell'aeromobile o dalla data in cui il si è interrotto il trasporto. Il metodo di calcolo dei termini di tempo verrà fissato dalla legge del tribunale competente per la causa.

Il termine per la presentazione di azioni di risarcimento ai sensi del regolamento (CE) 261/2004 è soggetto all'Articolo 17.1.6.

## **ARTICOLO 17 - RICHIESTE DI RISARCIMENTO IN CASO DI NEGATO IMBARCO, DI CANCELLAZIONE DEL VOLO O DI RITARDO PROLUNGATO (REGOLAMENTO (CE) 261/2004)**

**17.1** Le richieste di risarcimento ai sensi del regolamento (CE) 261/2004 devono essere presentate come segue:

**17.1.1** La richiesta di risarcimento deve essere presentata direttamente alla Compagnia aerea e deve essere concesso alla Compagnia aerea un periodo di tempo di 28 giorni o il periodo di tempo prescritto dalla legge applicabile (a seconda di quale sia il minore) per rispondere direttamente alla richiesta prima che il Cliente richieda a un terzo di presentare una richiesta di risarcimento per suo conto. Le richieste di risarcimento possono essere presentate online o per iscritto al Guest Relations Department, Sede centrale Aer Lingus, Dublin Airport, Co Dublin K67 PW99, Ireland.

**17.1.2** Nessuna disposizione nel presente Articolo impedisce al Cliente di consultare un consulente legale o un'altra società terza prima di presentare la richiesta direttamente alla Compagnia aerea ai sensi dell'Articolo 17.1.1 di cui sopra.

**17.1.3** La Compagnia aerea non tratterà alcuna richiesta di risarcimento presentata da una società terza per conto del Cliente se non ha prima seguito la procedura illustrata nell'Articolo 17.1.1 o se tale società terza non ha fornito alla Compagnia aerea la documentazione necessaria per dimostrare di avere l'autorità di presentare la richiesta per conto del Cliente.

**17.1.4** L'Articolo 17.1.1 non si applica a una parte che presenta una richiesta di risarcimento per conto di un Passeggero che non ha la capacità di presentare una richiesta di risarcimento o è minorenne. La Compagnia aerea può richiedere la prova che la persona che presenta la richiesta abbia l'autorizzazione per farlo.

**17.1.5** Un Passeggero può presentare una richiesta di risarcimento per conto di altri Passeggeri nella stessa prenotazione seguendo la procedura di cui all'Articolo 17.1.1 di cui sopra. La Compagnia aerea può richiedere la prova che il Passeggero che presenta la richiesta abbia avuto l'autorizzazione da parte degli altri Passeggeri per farlo.

**17.1.6** Qualsiasi azione di risarcimento ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004 deve essere intentata entro il periodo di prescrizione applicabile, come stabilito in conformità con la legge sulla limitazione delle azioni del tribunale in cui il caso è dibattuto.

**17.1.7** Qualsiasi pagamento o rimborso effettuato ai sensi del presente Articolo 17 in conformità con il Regolamento (CE) 261/2004 sarà effettuato sulla carta o sul conto bancario di un Passeggero utilizzata/o al momento della prenotazione per effettuare la prenotazione stessa. La Compagnia aerea può richiedere la prova che il conto bancario è intestato al Passeggero che presenta la richiesta.

**17.1.8** È possibile presentare una richiesta di risarcimento ad Aer Lingus presso il tribunale locale, fatto salvo il fatto che i tribunali irlandesi hanno competenza esclusiva in relazione alle richieste di risarcimento ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004 nel caso in cui il Cliente non abbia agito in conformità al presente Articolo 17.

## **ARTICOLO 18 - ASSISTENZA SPECIALE**

### **Informazioni generali e prenotazioni**

Il trasporto di Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta è soggetto alle politiche e alle procedure della Compagnia aerea che possono essere trovate nella sezione "[Assistenza speciale](#)" sul sito Web di Aer Lingus. Ai Passeggeri disabili che hanno segnalato esigenze speciali accettate dalla Compagnia aerea al momento dell'emissione del Biglietto non verrà rifiutato il successivo trasporto sulla base di tali disabilità o esigenze speciali.

Se il Cliente è un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta o che necessita di assistenza speciale, deve informare la Compagnia aerea delle sue esigenze speciali al momento della prenotazione, ma non oltre 48 ore prima dell'orario di partenza del suo volo.

Se il Cliente è un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta, la Compagnia aerea lo trasporterà negli aeroporti in cui sono presenti disposizioni per soddisfare le sue esigenze speciali. Se al momento della prenotazione il Cliente non informa la Compagnia aerea delle sue esigenze speciali, la Compagnia aerea farà comunque ogni sforzo ragionevole per soddisfare le sue esigenze speciali.

### **Posti a sedere**

Tutte le norme in materia di posti a sedere di cui all'Articolo 5.4 si applicano ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Inoltre, se il Cliente è un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta che necessita di un posto a sedere in corrispondenza della paratia, ad esempio con una disabilità per cui il Passeggero è accompagnato in cabina da un cane da assistenza riconosciuto ai sensi dell'Articolo 8.9, e richiede un posto a sedere in corrispondenza della paratia, questo gli sarà fornito se non è già stato assegnato a un altro Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

### **Viaggiare con un accompagnatore**

La Compagnia aerea potrebbe richiedere che il Cliente viaggi con un accompagnatore, nel caso in cui ciò sia essenziale per la sicurezza e il Cliente non sia in grado di evacuare dall'aeromobile in caso di necessità, o nel caso in cui non sia in grado di comprendere le istruzioni di sicurezza. Se un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta è assistito da un accompagnatore, la Compagnia aerea farà ogni ragionevole sforzo per dare a tale persona un posto a sedere accanto al Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

### **Bagaglio**

Il trasporto di qualsiasi dispositivo di assistenza, come una sedia a rotelle o un bastone, è gratuito e tali dispositivi di assistenza non vengono conteggiati nella franchigia bagaglio gratuita.

## **ARTICOLO 19 - ALTRE NORMATIVE E CONDIZIONI**

Il trasporto del Cliente e del suo Bagaglio viene fornito anche in conformità ad altre normative e condizioni in vigore o adottate dalla Compagnia aerea, le cui modifiche, apportate di volta in volta, sono rilevanti. Esse riguardano, tra l'altro:

1. il trasporto di minori non accompagnati, donne incinte e passeggeri malati;
2. limitazioni sull'utilizzo di dispositivi e oggetti elettronici a bordo dell'aeromobile;
3. il consumo di alcol e fumo a bordo;
4. il trasporto di animali;
5. la dimensione/il peso del Bagaglio;
6. gli oggetti vietati nel Bagaglio; e
7. i Passeggeri a mobilità ridotta.

Le normative e le condizioni relative a questi argomenti sono disponibili su richiesta presso la Compagnia aerea o i suoi Agenti autorizzati.

## **ARTICOLO 20 - INTERPRETAZIONE**

Il titolo di ciascun Articolo delle presenti condizioni di trasporto è da intendersi solo per motivi di praticità e non deve essere utilizzato per l'interpretazione del testo.

**Aer Lingus Limited,  
Sede centrale,  
Dublin Airport,  
Dublin,  
Ireland**

Ultimo aggiornamento: 15 luglio 2019