



# TURKISH AIRLINES

## TURKISH AIRLINES

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### ARTICOLO 1

##### DEFINIZIONI

"SCALI CONCORDATI": quei luoghi, diversi da quelli di partenza e di destinazione, indicati nel Biglietto o mostrati negli orari del Vettore come località di sosta programmata lungo l'itinerario del Passeggero.

"AGENTE AUTORIZZATO": un agente di vendita nominato dal Vettore in qualità di rappresentante del vettore per la vendita dei propri servizi di trasporto aereo al Passeggero e, qualora autorizzato, alla vendita dei servizi di altri Vettori aerei.

"BAGAGLIO": gli abiti e gli effetti personali di proprietà del Passeggero, necessari per il suo viaggio. Fatto salvo quanto diversamente specificato, include sia il Bagaglio in stiva che il Bagaglio non registrato di proprietà del Passeggero.

"TAGLIANDO DEL BAGAGLIO": la parte di Biglietto relativa al trasporto del Bagaglio in stiva del Passeggero.

"ETICHETTA DI IDENTIFICAZIONE DEL BAGAGLIO": documento emesso dal Vettore per l'identificazione del Bagaglio in stiva.

"VETTORE": include ogni Vettore che emette un Biglietto e ogni Vettore che trasporta o si impegna a trasportare il Passeggero e/o il relativo Bagaglio.

"REGOLAMENTI DEL VETTORE": le regole (diverse dalle presenti Condizioni), pubblicate dal Vettore e valide alla data di emissione del Biglietto, che disciplinano il trasporto del Passeggero e/o del Bagaglio e includono qualsiasi tariffa applicabile in vigore.

"BAGAGLIO IN STIVA": è trasportato in stiva, sotto la responsabilità del Vettore.

"VOLO IN CODE SHARING": un volo che può essere operato da un Vettore diverso da quello il cui codice identificativo è mostrato nei Biglietti, quindi operato da uno o più Vettori in accordo con il Vettore e che viene venduto come se fosse operato dal Vettore, utilizzando i codici e i numeri di volo di quest'ultimo. Tenere presente che se si seleziona un volo operato da uno dei partner in code sharing del Vettore, le condizioni contrattuali dell'operatore possono variare rispetto alle presenti Condizioni generali di trasporto, in particolare con riferimento alle disposizioni di cui all'articolo 2.4 del presente documento.

"BIGLIETTO CONGIUNTO": un Biglietto emesso a nome di un Passeggero congiuntamente a un altro Biglietto, insieme al quale costituisce un unico contratto di trasporto.

"CONVENZIONE": la Convenzione, tra quelle riportate di seguito, applicabile al contratto di trasporto:

- Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929 (di qui in avanti indicata come "Convenzione di Varsavia")
- Convenzione di Varsavia come modificata a L'Aia il 28 settembre 1955
- Convenzione di Varsavia come modificata a L'Aia nel 1955 e dal Protocollo aggiuntivo n. 3 di Montreal, 1975
- Convenzione di Varsavia come modificata a L'Aia nel 1955 e dal Protocollo aggiuntivo n. 4 di Montreal, 1975
- Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata in data 28 maggio 1999 (da qui in avanti indicata come "Convenzione di Montreal")

"DANNI": decesso o lesioni personali subite dal Passeggero a causa di un incidente occorso all'interno dell'aeromobile o durante la procedura di decollo o atterraggio; perdita o distruzione parziale o totale o qualsiasi altro danno causato al Bagaglio durante il trasporto o mentre era in custodia presso il Vettore; danni derivanti da ritardi del Passeggero o del Bagaglio.

"GIORNI": i sette giorni della settimana, incluse le festività pubbliche. Per le finalità di notifica, il giorno di invio di una comunicazione non verrà preso in considerazione. Per le finalità di determinazione del periodo di validità, il giorno in cui un Biglietto viene emesso o un volo viene operato non verrà preso in considerazione.

"BIGLIETTO ELETTRONICO": itinerario/documento di viaggio, Tagliandi elettronici e, se applicabile, una carta di imbarco emessa da o per conto del Vettore.

"TAGLIANDO ELETTRONICO": Tagliando di volo elettronico (o altro documento importante) presente nel database del Vettore.

"FORZA MAGGIORE": condizioni imprevedute esterne al controllo del Vettore le cui conseguenze non possono essere evitate nonostante vengano adottate tutte le ragionevoli misure.

"TAGLIANDO DI VOLO": la sezione del Biglietto emessa in conformità alle normative del Vettore e recante la dicitura "Valido per il trasporto". Indica gli specifici luoghi di partenza e di destinazione tra i quali il Passeggero è autorizzato a essere trasportato. Il tagliando avrà la forma di un documento stampato o di una registrazione elettronica presente nel database del Vettore indicante che il Passeggero viaggerà su un volo specifico.

"RICEVUTA DELL'ITINERARIO": documento contenente il nome del Passeggero, i dettagli di volo e qualsiasi comunicazione importante, emesso dal Vettore o da uno dei suoi Agenti autorizzati in conformità ai Regolamenti del Vettore. Tale documento viene inviato tramite e-mail, fax o qualsiasi altro mezzo consentito dai Regolamenti del Vettore e che deve essere conservato dal Passeggero per tutta la durata del volo ed esibito su richiesta.

"PROGRAMMA E PREMI MILES&SMILES FREQUENT FLYER": il programma frequent flyer gestito dal Vettore (che è il titolare di tutti i diritti su di esso) nonché i Biglietti premio, i Biglietti per accompagnatori, upgrade e qualsiasi altro vantaggio offerto dal Vettore ai sensi del programma.

"PERIODO MINIMO DI CHECK-IN": il periodo minimo necessario al Passeggero per completare le procedure di check-in ed emissione della Carta di imbarco.

"PASSEGGERO": qualsiasi persona, fatta eccezione per i membri dell'equipaggio, che viene o deve essere trasportata in un aeromobile con il consenso del Vettore a fronte di un Biglietto emesso da quest'ultimo.

"TAGLIANDO PER IL PASSEGGERO O RICEVUTA PER IL PASSEGGERO": la parte del Biglietto emessa da o per conto del Vettore, che è in tal modo contrassegnata e che deve essere conservata dal Passeggero.

"DSP": Diritti Speciali di Prelievo, ovvero l'unità valutaria composta costituita da un paniere di valute tra cui l'euro, lo yen giapponese, la sterlina britannica e il dollaro statunitense e che è utilizzata come unità ufficiale di scambio del Fondo Monetario Internazionale.

"SHY-DIRITTI DEI PASSEGGERI": "Regolamenti sui diritti dei passeggeri di una compagnia aerea " emanati dalla Direzione generale dell'aviazione civile.

"SCALO": sosta programmata del viaggio tra la località di partenza e la destinazione finale del Passeggero, stabilita in precedenza dal Vettore.

"SOSTA VOLONTARIA": ai sensi dei regolamenti del Vettore e governativi, soste in un viaggio della durata minima di 24 ore e oltre che il Passeggero può scegliere di effettuare in località incluse tra quella di partenza e la destinazione finale.

"TARIFFE": spese aggiuntive rispetto al costo del volo, conformi alle regole applicabili che sono state in precedenza approvate da un'istituzione.

"BIGLIETTO": il Biglietto di un Passeggero e il documento di check-in del Bagaglio o un Biglietto elettronico emesso dal Vettore o da uno dei suoi Agenti autorizzati e contenente le Condizioni di trasporto, le avvertenze, il Tagliando di volo e il Tagliando per il Passeggero.

"BAGAGLIO NON REGISTRATO": è un bagaglio a mano sotto la responsabilità del passeggero, trasportato gratuitamente, a bordo della cabina.

## **ARTICOLO 2**

### **AMBITO**

#### **2.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

2.1.1 Ad eccezione di quanto previsto nei commi 2.2-2.5 di questo articolo, le presenti Condizioni di trasporto si applicano a tutto il trasporto aereo di Passeggeri e Bagaglio, eseguito dal Vettore a fronte del pagamento di un corrispettivo.

2.1.2 Le presenti Condizioni si applicano inoltre al trasporto gratuito e a prezzo scontato, fatto salvo quanto diversamente disposto dal Vettore nei suoi Regolamenti o nei contratti, nelle carte d'imbarco o nei Biglietti di pertinenza.

#### **2.2 TRASPORTO VERSO/DAL CANADA E GLI STATI UNITI**

2.2.1 TRASPORTO VERSO/DAL CANADA: Le presenti Condizioni si applicano al trasporto tra località in Canada o tra una località in Canada e qualsiasi altra località esterna a tale paese, solo nella misura in cui siano incorporate nelle tariffe valide in Canada.

2.2.2 TRASPORTO VERSO/DAGLI STATI UNITI: Le presenti Condizioni non si applicano al trasporto aereo come definito nel Federal Aviation Act statunitense del 1958.

### **2.3 VOLI NON DI LINEA PER PASSEGGERI PRIVATI (VOLI CHARTER)**

Se il trasporto viene effettuato nell'ambito di un accordo relativo a voli non di linea per passeggeri privati ("voli charter"), le condizioni di tale accordo hanno precedenza sulle disposizioni delle presenti Condizioni di trasporto. Nel caso di trasporto di Bagaglio, salvo diversamente indicato nell'accordo relativo ai voli non di linea per passeggeri privati, si applicano le condizioni generali del trasporto di Bagaglio applicate ai voli di linea.

### **2.4 VOLI IN CODE SHARING**

Qualora si scelga un volo operato da uno dei partner di code sharing del Vettore, il volo potrebbe essere operato da un Vettore diverso da quello che ha emesso il Biglietto. Se il volo viene operato da un altro Vettore, le condizioni correlate all'esecuzione del volo verranno applicate sulla base delle condizioni di servizio di tale Vettore e, qualora emergano differenze tra le condizioni di servizio del Vettore che effettua il trasporto e le presenti Condizioni di trasporto, prevarranno le condizioni di servizio del Vettore che effettua il trasporto. Tutte le condizioni di servizio del Vettore che effettua il trasporto sono disponibili nella pagina sugli accordi di code sharing o nel sito Web di tale Vettore. In particolare, gli aspetti dell'erogazione del servizio quali il Periodo minimo di check-in, i minori non accompagnati, i Passeggeri con necessità di assistenza medica, le Passeggere in stato di gravidanza, l'imbarco, il trasporto di animali, il rifiuto di imbarco, la fornitura di bombole di ossigeno a bordo, le operazioni irregolari, il risarcimento per rifiuto di imbarco, il ritiro del Bagaglio, la franchigia Bagaglio e i limiti di responsabilità in relazione al Bagaglio smarrito devono essere attentamente esaminati e osservati.

Qualora una prenotazione includa voli operati da uno o più Vettori, il nominativo del Vettore che effettua il trasporto verrà comunicato al momento della prenotazione. Se il Vettore che effettua il trasporto è sconosciuto al momento della prenotazione, o se si verifica un cambiamento dopo la prenotazione, il nominativo del Vettore che effettua il trasporto verrà comunicato al Passeggero non oltre il momento della conferma di tale Vettore. Riguardo alle prenotazioni effettuate tramite canali esterni al controllo diretto del Vettore (ad esempio agenzie di viaggi e siti Web diversi da quello del Vettore), gli agenti di viaggio e gli operatori dei siti Web che hanno sottoscritto il contratto con il Passeggero hanno la responsabilità, ai sensi degli articoli 2.3. e 11 del Regolamento (CE) n. 2111/2005, di informare i Passeggeri dell'identità del Vettore che effettua il trasporto e di eventuali cambiamenti in merito. Il passeggero è tenuto, al momento della prenotazione, a fornire i dati di contatto esatti, per ricevere tali comunicazioni.

### **2.5 LEGGE PREVALENTE**

Nel caso in cui qualsiasi disposizione contenuta o citata nel presente documento sia in conflitto con qualsiasi disposizione contenuta nella Convenzione applicabile, e in qualsiasi normativa, ordinanza o prescrizione di governo che non possa essere derogata mediante accordo delle parti, tale disposizione non verrà applicata. L'invalidità di qualsiasi disposizione non inficerà la validità di qualsiasi altra disposizione.

## **2.6 PRECEDENZA DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO SUI REGOLAMENTI DEL VETTORE**

Fatto salvo quanto diversamente specificato nel presente documento, nell'eventualità di conflitto tra le presenti Condizioni e i Regolamenti del Vettore, prevarranno le presenti Condizioni, tranne qualora si applichino le tariffe valide negli Stati Uniti o in Canada, nel qual caso prevarranno tali tariffe.

## **2.7 REGOLE DEL TRASPORTO INTERNO DELLA TURCHIA**

In deroga alle disposizioni dell'articolo 2.6, esclusivamente per i voli nazionali all'interno della Turchia, le condizioni di trasporto interno specificate nel Biglietto del Passeggero o previste nei Regolamenti del Vettore prevarranno sulle presenti Condizioni di trasporto. Le presenti Condizioni di trasporto si applicano anche ai voli nazionali in Turchia, fatto salvo quanto diversamente specificato nelle condizioni e nei regolamenti correlati a questo trasporto interno.

# **ARTICOLO 3**

## **BIGLIETTI**

### **3.1 BIGLIETTO QUALE PROVA DEL CONTRATTO**

3.1.1 Un Biglietto costituisce una prova del contratto di trasporto tra il Vettore e il Passeggero in esso indicati. Le condizioni del contratto riportate nel Biglietto costituiscono un riepilogo di alcune delle disposizioni delle presenti Condizioni di trasporto.

3.1.2 PRESENTAZIONE DEL BIGLIETTO: Una persona avrà diritto a essere trasportata su un volo solo se presenta un Biglietto valido debitamente emesso in conformità con i Regolamenti del Vettore e contenente il Tagliando di volo per tale volo e tutti gli altri Tagliandi di volo e il Tagliando per il Passeggero non utilizzati; in alternativa, nel caso di una prenotazione elettronica, una RICEVUTA DELL'ITINERARIO valida registrata nel database delle prenotazioni. Inoltre, un Passeggero non avrà diritto a essere trasportato se il Biglietto presentato risulta strappato o sia stato in qualsiasi modo modificato da terzi diversi dal Vettore o da un suo Agente autorizzato.

3.1.3 PERDITA O DANNEGGIAMENTO DEL BIGLIETTO: Nell'eventualità di perdita o danneggiamento di un Biglietto, o di una sua parte, o di non presentazione di un Biglietto contenente il Tagliando per il Passeggero e tutti i Tagliandi di volo non utilizzati, il Vettore emittente può, su richiesta del Passeggero e in conformità con i propri Regolamenti, sostituire suddetto Biglietto, o una sua parte, emettendo un nuovo Biglietto a fronte della ricezione di una prova attestante in modo soddisfacente che un Biglietto valido per i voli in questione era stato originariamente emesso.

3.1.4 NON TRASFERIBILITÀ DEL BIGLIETTO: Il Biglietto non è trasferibile. Se un Biglietto viene presentato da una persona diversa da quella avente diritto a essere trasportata o per ottenere il relativo rimborso, il Vettore non sarà responsabile nei confronti della persona indicata sul Biglietto se, in buona fede, fornisce il servizio di trasporto o emette un rimborso a favore della persona che presenta il Biglietto.

3.1.5 BIGLIETTI NON RIMBORSABILI: Possono includere restrizioni su varie modifiche delle prenotazioni e sulla non rimborsabilità dei Biglietti scontati. Le regole sul rimborso e sulle modifiche che si applicano a tali Biglietti sono disponibili nei regolamenti sui prezzi dei Biglietti.

### **3.2 PERIODO DI VALIDITÀ**

Un Biglietto è valido per il trasporto per un anno dalla data di inizio del viaggio o, se non viene utilizzata alcuna parte del Biglietto, dalla relativa data di emissione, fatto salvo quanto diversamente indicato nel Biglietto, nelle presenti Condizioni di trasporto o nei Regolamenti del Vettore.

#### **3.2.1. ESTENSIONE DELLA VALIDITÀ**

3.2.1.1 Se un Passeggero è impossibilitato a viaggiare durante il periodo di validità del Biglietto perché il Vettore:

3.2.1.1 (a) Cancella il volo per il quale il Passeggero ha una prenotazione; oppure

3.2.1.1 (b) Omette una sosta pianificata, che può essere il luogo di partenza, il luogo di destinazione o una Sosta volontaria del Passeggero; oppure

3.2.1.1 (c) Non effettua un volo previsto; oppure

3.2.1.1 (d) Causa la perdita di una coincidenza da parte del Passeggero; oppure

3.2.1.1 (e) Effettua una sostituzione con una classe di servizio diversa; oppure

3.2.1.1 (f) Non è in grado di fornire un posto precedentemente confermato, la validità del Biglietto di tale Passeggero verrà estesa fino al primo volo del Vettore in cui sia disponibile un posto nella classe di servizio corrispondente al prezzo pagato.

3.2.1.2 Quando un Passeggero in possesso di un Biglietto è impossibilitato a viaggiare durante il periodo di validità del Biglietto perché nella data in cui ha richiesto le prenotazioni il Vettore non aveva posti disponibili sul volo, la validità del Biglietto del Passeggero verrà estesa in conformità con i Regolamenti del Vettore.

3.2.1.3 Qualora un Passeggero, dopo aver iniziato il viaggio, sia impossibilitato a proseguirlo entro il periodo di validità del Biglietto per motivi di salute, il Vettore estenderà (a condizione che tale estensione non sia vietata dai suoi Regolamenti applicabili al prezzo del Biglietto pagato dal Passeggero) il periodo di validità del Biglietto del Passeggero sino al giorno in cui il Passeggero, in base a certificazione medica, sarà in grado di viaggiare o fino al primo volo, successivo a tale data, in partenza dalla località da cui il viaggio viene ripreso e sul quale vi sia posto disponibile nella classe per la quale è stato pagato il prezzo del Biglietto. Quando i Tagliandi di volo rimanenti nel Biglietto comportano una o più Soste volontarie, la validità di tale Biglietto, soggetta ai Regolamenti del Vettore, sarà estesa fino a tre mesi dalla data mostrata in tale certificato. In tali circostanze il Vettore estenderà il periodo di validità dei Biglietti anche ai familiari diretti che accompagnano il Passeggero infermo.

3.2.1.4 Nell'eventualità di decesso del Passeggero durante il viaggio, i Biglietti delle persone che lo accompagnano possono essere modificati rinunciando al requisito di soggiorno minimo o estendendo la validità. Nell'eventualità di decesso di un familiare diretto di un Passeggero che ha iniziato il viaggio, la validità dei Biglietti del Passeggero e dei familiari diretti che lo accompagnano può essere anch'essa modificata. Tale modifica verrà effettuata previa ricezione di un certificato di morte e l'estensione della validità non potrà superare i 45 giorni dalla data del decesso.

### **3.3 ORDINE PROGRESSIVO DEI TAGLIANDI DI VOLO**

3.3.1 Il Vettore onorerà i Tagliandi di volo solo in ordine progressivo dalla località di partenza riportata sul Biglietto.

3.3.2 Il biglietto è valido solo per il trasporto, come indicato sulle ricevute, da un luogo di partenza, attraverso eventuali scali concordati, fino alla destinazione finale. I tagliandi di volo/le ricevute del bagaglio devono essere utilizzati solo in sequenza. Il biglietto non potrà essere usato e perderà di validità, se i tagliandi/le ricevute non sono utilizzati tutti nella sequenza prevista.

3.3.3. Ciascun Tagliando di volo verrà accettato per il trasporto nella classe di servizio in esso specificata per la data e il volo per i quali è stata effettuata la prenotazione. Quando i Tagliandi di volo vengono emessi senza che vi sia specificata la prenotazione, il posto a bordo verrà riservato alle condizioni previste dal prezzo del Biglietto in vigore e in base alla disponibilità sul volo richiesto.

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

Il titolo (nome) del Vettore può essere abbreviato nel Biglietto. Come indirizzo del Vettore verrà considerato l'aeroporto di partenza mostrato davanti alla prima abbreviazione del nome del Vettore nella casella "Vettore" riportata nel Biglietto.

## **ARTICOLO 4**

### **LOCALITÀ DI SOSTA VOLONTARIA**

Le Soste volontarie possono essere consentite presso gli Scali concordati nel rispetto dei requisiti di governo e dei Regolamenti del Vettore.

## **ARTICOLO 5**

### **TARIFFE DEI BIGLIETTI E ONERI**

#### **5.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

Le tariffe dei Biglietti si applicano solo al trasporto dall'aeroporto del luogo di origine fino all'aeroporto del luogo di destinazione. Le tariffe dei Biglietti non includono il servizio di trasporto via terra tra aeroporti e terminal cittadini, fatto salvo quanto diversamente specificato dal Vettore senza oneri aggiuntivi.

#### **5.2 TARIFFE APPLICABILI**

Le tariffe dei Biglietti applicabili sono quelle pubblicate per conto del Vettore o altrimenti annunciate in conformità ai Regolamenti del Vettore. La tariffa del Biglietto applicabile è il prezzo del volo o dei voli valido alla data di inizio del trasporto coperto dal primo Tagliando di volo indicato nel Biglietto. Quando l'importo riscosso non è pari alla tariffa del Biglietto applicabile, la differenza verrà pagata dal Passeggero o, a seconda dei casi, rimborsata dal Vettore in conformità ai suoi Regolamenti.

#### **5.3 ITINERARI**

Fatto salvo quanto diversamente specificato nei Regolamenti del Vettore, le tariffe dei Biglietti si applicano solo agli itinerari pubblicati in relazione agli stessi. Se per la stessa tariffa del Biglietto è

presente più di un itinerario, il Passeggero può specificare l'itinerario prima che il Biglietto venga emesso. Se non viene specificato alcun itinerario, questo può essere stabilito dal Vettore.

#### **5.4 TASSE E ONERI**

Le tasse o gli oneri applicati dal governo o da altra autorità, o dal gestore aeroportuale, con riferimento al Passeggero o all'uso da parte del Passeggero di qualsiasi servizio o struttura, si aggiungono alla tariffa dei Biglietti e agli oneri pubblicati e saranno a carico del Passeggero, fatto salvo quanto diversamente indicato nei Regolamenti del Vettore.

#### **5.5 VALUTA**

Le tariffe dei Biglietti e gli oneri possono essere pagati in qualsiasi valuta accettata dal Vettore. Quando il pagamento viene effettuato in una valuta diversa da quella in cui è pubblicata la tariffa del Biglietto, per tale pagamento verrà utilizzato il tasso di cambio stabilito in conformità con i Regolamenti del Vettore.

## **ARTICOLO 6**

### **PRENOTAZIONI**

#### **6.1 REQUISITI DELLE PRENOTAZIONI**

6.1.1 Le prenotazioni vengono confermate solo quando vengono registrate come "accettate" dal Vettore o da un suo Agente autorizzato.

6.1.2 Come previsto nei Regolamenti del Vettore, determinate tariffe dei Biglietti possono prevedere condizioni che limitano o escludono il diritto del Passeggero a modificare o cancellare le prenotazioni.

#### **6.2 SCADENZE PER L'EMISSIONE DEI BIGLIETTI**

Se il Passeggero non effettua il pagamento del Biglietto entro il Periodo di emissione del Biglietto (o non completa l'acquisto del Biglietto utilizzando una carta di credito), il Vettore può cancellare la prenotazione.

#### **6.3 DATI PERSONALI**

Il Passeggero conviene che i dati personali vengono forniti al Vettore per effettuare una prenotazione di trasporto e ottenere servizi accessori, facilitare l'adempimento dei requisiti di immigrazione e ingresso e rendere disponibili tali dati alle agenzie governative. Per queste finalità il Passeggero autorizza il Vettore a conservare tali dati e a trasmetterli ai suoi uffici, ad altri Vettori o al fornitore di tali servizi, quale che sia il paese in cui siano ubicati.

#### **6.4 POSTI A BORDO**

Il Vettore non garantisce la fornitura di uno specifico posto nell'aeromobile e il Passeggero conviene di accettare qualsiasi posto a sedere gli venga assegnato sul volo nella classe di servizio per la quale il Biglietto è stato emesso. Il Vettore si riserva il diritto di cambiare il posto di un Passeggero prima o durante il volo per ragioni operative o di sicurezza.

## **6.5 MANCATO UTILIZZO DEL POSTO PRENOTATO**

In conformità con i Regolamenti del Vettore, un onere di servizio può essere applicato al Passeggero che non utilizza il posto per il quale ha effettuato una prenotazione.

## **6.6 CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE**

Le prenotazioni di andata o di ritorno possono essere soggette al requisito di conferma della prenotazione nel rispetto e nell'ambito dei limiti specificati nei Regolamenti del Vettore. L'inosservanza di tale requisito potrebbe determinare la cancellazione di qualsiasi prenotazione successiva o di ritorno.

## **6.7 CANCELLAZIONE DELLE PRENOTAZIONI SUCCESSIVE DA PARTE DEL VETTORE**

Se un Passeggero non utilizza una prenotazione e non ne informa il Vettore, quest'ultimo può cancellare o richiedere la cancellazione di qualsiasi prenotazione successiva o di ritorno.

# **ARTICOLO 7**

## **CHECK-IN**

Il Passeggero deve presentarsi al check-in del Vettore e al gate di imbarco con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo per consentire l'espletamento delle formalità governative e delle procedure di check-in e, in ogni caso, deve giungere ai banchi del check-in, effettuare il check-in e ottenere la carta di imbarco entro il Periodo minimo di check-in indicato dal Vettore. Qualora il Passeggero non si presenti al banco del check-in, non effettui il check-in e non ottenga la carta di imbarco entro il periodo di check-in minimo o arrivi sprovvisto della documentazione appropriata oppure non sia pronto per il viaggio, il Vettore può cancellare la prenotazione per il Passeggero senza ritardare il volo. Il Vettore non è responsabile nei confronti del Passeggero di perdite o spese dovute all'inottemperanza da parte del Passeggero delle disposizioni del presente articolo.

# **ARTICOLO 8**

## **RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO**

### **8.1 DIRITTO DI RIFIUTO DEL TRASPORTO**

Il Vettore può, a sua esclusiva discrezione, rifiutare l'accesso di un Passeggero all'aeromobile se il Passeggero ha precedentemente violato gli articoli 8 o 12 su un volo precedente o se si sia verificata una circostanza imprevista che possa giustificare il rifiuto dell'accesso all'aeromobile. In tal caso, il Vettore non venderà un Biglietto a detto Passeggero. Se, contravvenendo alla decisione di divieto del viaggio, il Passeggero riesce ad acquistare un Biglietto e ad accedere all'aeromobile, detto Passeggero riceverà unicamente il rimborso del prezzo del Biglietto a condizione che il Biglietto sia valido e sia stato emesso in conformità ai Regolamenti del Vettore. Il Passeggero non avrà diritto ad alcuna forma di risarcimento.

Inoltre, il Vettore può rifiutare il trasporto di qualsiasi Passeggero o Bagaglio del Passeggero per motivi di sicurezza o qualora, a propria esclusiva discrezione, stabilisca che:

8.1.1 Tale decisione sia necessaria per ottemperare a qualsiasi legge, normativa od ordinanza applicabile di qualsiasi stato o paese di partenza, di destinazione o di transito; oppure

8.1.2 La condotta, l'età, lo stato mentale o fisico del Passeggero o l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti sul Passeggero siano tali da:

8.1.2.1 obbligare il Vettore a prestare assistenza speciale nei confronti del Passeggero; oppure

8.1.2.2 Il Passeggero arrechi disturbo a sé e ad altri Passeggeri o intralci le operazioni della cabina di volo; oppure

8.1.2.3 Il volo comporti un rischio o un pericolo per il Passeggero o per altre persone od oggetti; oppure

8.1.2.4 Il Passeggero offenda, minacci o insulti l'equipaggio di volo o il personale di terra durante l'imbarco o prima dell'imbarco oppure in cabina prima del decollo; oppure

8.1.2.5 Il Passeggero contravvenga alle disposizioni dell'articolo 12 o ignori le istruzioni dell'equipaggio di volo.

8.1.3 Tale azione si renda necessaria qualora il Passeggero non rispetti le istruzioni del Vettore, non abbia rispettato le istruzioni del Vettore in occasione di un viaggio precedente oppure se una determinata situazione o altri motivi inducono a credere che il Passeggero non rispetterà le istruzioni del Vettore; oppure

8.1.4 Il Passeggero si sia rifiutato di sottoporsi a un controllo di sicurezza; oppure

8.1.5 Il prezzo dei Biglietti applicabile o eventuali oneri o imposte non siano stati pagati oppure gli accordi di credito tra il Vettore e il Passeggero (o la persona che paga il Biglietto) non siano stati rispettati; oppure

8.1.6.1 Il Passeggero non disponga della documentazione appropriata; oppure

8.1.6.2 Il Passeggero possa tentare di entrare in un paese in cui è in transito; oppure

8.1.6.3 Il Passeggero possa distruggere la propria documentazione durante il volo; oppure

8.1.6.4 Il Passeggero si rifiuti di consegnare i documenti di trasporto all'equipaggio di volo (in cambio di una ricevuta) su richiesta del Vettore.

8.1.7 Il Biglietto presentato dal Passeggero:

8.1.7.1 Sia stato acquistato illegalmente o sia stato acquistato da un'entità diversa dal Vettore emittente o da un suo Agente autorizzato; oppure

8.1.7.2 Sia stato segnalato come smarrito o rubato; oppure

8.1.7.3 Sia un Biglietto contraffatto; oppure

8.1.7.4 Un Tagliando di volo sia stato modificato da persone diverse dal Vettore o da un suo Agente autorizzato oppure sia stato danneggiato (il Vettore si riserva il diritto di trattenere tale Biglietto).

8.1.8 La persona che presenta il Biglietto non sia in grado di dimostrare di essere la stessa persona indicata nella casella "Nome del Passeggero" (il Vettore si riserva il diritto di trattenere tale Biglietto); oppure

8.1.9 Il Biglietto premio presentato dal Passeggero sia stato emesso in violazione delle regole del programma Miles&Smiles.

## **8.2 LIMITAZIONE SUL TRASPORTO**

L'accettazione del trasporto di bambini non accompagnati, persone con disabilità, donne in stato di gravidanza o persone affette da malattie può essere soggetta a previ accordi con il Vettore, in conformità ai suoi Regolamenti.

Durante il trasporto di tali Passeggeri, qualsiasi peggioramento delle loro condizioni sanitarie non sarà imputabile al Vettore.

## **ARTICOLO 9**

### **BAGAGLIO**

#### **9.1 BAGAGLIO NON CONSENTITO**

9.1.1 Il Bagaglio del Passeggero non deve includere quanto segue:

9.1.1.1 Oggetti che non costituiscono Bagaglio secondo la definizione fornita nell'articolo 1.1.;

9.1.1.2 Oggetti che potrebbero danneggiare l'aeromobile oppure le persone o le cose a bordo dell'aeromobile, ad esempio quelli specificati nelle Istruzioni tecniche per il trasporto aereo sicuro delle merci pericolose dell'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO), nei Regolamenti sui materiali pericolosi dell'Associazione internazionale del trasporto aereo (IATA) e nei Regolamenti del Vettore (ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta presso il Vettore);

9.1.1.3 Oggetti il cui trasporto è vietato dalle leggi, dalle normative o dalle ordinanze applicabili di qualsiasi stato o paese di partenza, di destinazione o di transito;

9.1.1.4 Oggetti che, secondo il parere del Vettore, non sono idonei per il trasporto in ragione del loro peso, delle loro dimensioni o della loro natura, ad esempio beni fragili o deperibili;

9.1.1.5 Animali vivi, tranne che nelle condizioni previste all'articolo 9.10.

9.1.2 Il trasporto come Bagaglio di armi da fuoco e munizioni diverse da quelle previste per la caccia e lo sport è vietato. Le armi da fuoco e le munizioni per la caccia e lo sport possono essere ammesse come Bagaglio da stiva in conformità ai Regolamenti del Vettore. Le armi da fuoco devono essere scariche con il fermo di sicurezza in posizione e imballate in modo idoneo. Il trasporto di munizioni è soggetto ai regolamenti ICAO e IATA come specificato nell'articolo 9.1.1.2.

9.1.3 Il Passeggero non deve includere nel Bagaglio in stiva beni fragili o deperibili quali apparecchiature elettroniche, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, titoli negoziabili o altri oggetti di valore, documenti aziendali, passaporti o altri documenti di identità o campioni.

9.1.4 Armi da fuoco antiche, spade, coltelli e oggetti simili possono essere accettati come Bagaglio in stiva, in conformità con i Regolamenti del Vettore, ma non sono consentiti in cabina.

9.1.5 Se si trasporta qualsiasi oggetto citato nell'articolo 9.1, a prescindere dal fatto che il relativo trasporto come Bagaglio sia vietato o meno, al trasporto di tali oggetti si applicheranno oneri, limitazioni di responsabilità e altre disposizioni delle presenti Condizioni di trasporto applicabili al trasporto del Bagaglio.

## **9.2 DIRITTO DI RIFIUTO DEL TRASPORTO**

9.2.1 Il Vettore può rifiutare il trasporto come Bagaglio degli oggetti descritti nell'articolo 9.1, il cui trasporto come Bagaglio sia vietato, e può rifiutare il trasporto di tali oggetti se in qualsiasi momento venga a conoscenza della loro presenza a bordo.

9.2.2 Il Vettore potrebbe rifiutarsi di trasportare come bagaglio determinati oggetti, per via di dimensioni, peso, qualità o ragioni operative.

9.2.3 Salvo accordi preventivi, il Vettore ha la facoltà di trasportare su voli successivi il bagaglio eccedente rispetto alla franchigia gratuita applicabile, senza alcun preavviso né risarcimento. In caso di ritardo, il passeggero non avrà pretesa di risarcimento.

9.2.4 Il Vettore può rifiutarsi di accettare il Bagaglio in stiva se questo non è adeguatamente imballato in valige o altri contenitori idonei per garantirne il trasporto sicuro secondo criteri di ordinaria diligenza.

## **9.3 DIRITTO DI ISPEZIONE**

Per motivi di incolumità e sicurezza, il Vettore può richiedere al Passeggero di autorizzare un'ispezione della propria persona e del suo Bagaglio e il Bagaglio del Passeggero può essere sottoposto a ispezione anche in assenza del Passeggero allo scopo di stabilire se questo sia in possesso degli oggetti descritti nell'articolo 9.1.1 o se tali oggetti siano contenuti nel Bagaglio, oppure se il Passeggero sia in possesso di armi o munizioni che non sono state presentate al Vettore in conformità all'articolo 9.1.2. Se il Passeggero si rifiuta di ottemperare a tale richiesta, il Vettore può rifiutarsi di trasportare il Passeggero o il Bagaglio.

## **9.4 BAGAGLIO IN STIVA**

9.4.1 Al momento della consegna del Bagaglio da registrare, il Vettore si assumerà la custodia di tale Bagaglio ed emetterà un'Etichetta di identificazione del Bagaglio per ciascun collo di Bagaglio in stiva.

9.4.2 Se il Bagaglio è privo di nome, iniziali o altre informazioni di identificazione personale, il Passeggero è tenuto ad applicare tale etichetta al Bagaglio prima dell'accettazione.

9.4.3 Il Bagaglio Registrato sarà trasportato nello stesso aeromobile del Passeggero salvo che, per ragioni operative e di sicurezza, il Vettore decida di trasportare il Bagaglio Registrato sul prossimo volo del Vettore in cui vi sia spazio disponibile. In questi casi, il bagaglio viene consegnato in aeroporto o viene inviato all'indirizzo indicato dal passeggero su richiesta dello stesso.

A condizione che la dogana del relativo paese stabilisca che il bagaglio debba essere consegnato solo al passeggero per lo sdoganamento, e la consegna all'indirizzo specificato dal passeggero non sia possibile, il bagaglio viene consegnato in aeroporto. I diritti del passeggero elencati nell'articolo 16 (Responsabilità per danni)rimangono inalterati.

## **9.5 FRANCHIGIA BAGAGLIO**

I Passeggeri possono trasportare gratuitamente il Bagaglio come specificato nei Regolamenti del Vettore e nel rispetto delle condizioni e limitazioni in essi previste. Per i voli in code sharing, le regole del Bagaglio del Vettore che effettua il trasporto dovranno essere consultate sul relativo sito Web, in quanto possono essere diverse dalle regole previste nelle presenti Condizioni di trasporto.

## **9.6 BAGAGLIO IN ECCEDENZIA**

Il trasporto del Bagaglio eccedente il Bagaglio in franchigia è soggetto a pagamento da parte del Passeggero alle tariffe e secondo le modalità previste nei Regolamenti del Vettore. Il Vettore può negare il trasporto del Bagaglio in eccedenza rispetto alla Franchigia bagaglio, per via di restrizioni dello spazio disponibile o requisiti operativi. Benché il passeggero abbia pagato il sovrapprezzo del bagaglio in eccedenza, il Vettore si riserva il diritto di non trasportare tale bagaglio in eccedenza oltre la Franchigia bagaglio per motivi operativi. In questo caso il Vettore rimborserà la tariffa pagata dal passeggero.

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

9.7.1 Se il Vettore, in conformità con i propri Regolamenti, offre un servizio di valutazione del Bagaglio in eccesso, il Passeggero può dichiarare un valore superiore al limite di responsabilità applicabile per il trasporto del Bagaglio in stiva. In tal caso il Passeggero dovrà corrispondere gli oneri applicabili.

9.7.2 Il Vettore si rifiuterà di accettare una dichiarazione di valore in eccesso sul Bagaglio in stiva quando una parte del trasporto deve essere effettuata da un altro Vettore che non offre il servizio di valutazione.

## **9.8 BAGAGLIO NON REGISTRATO (BAGAGLIO A MANO/BAGAGLIO IN CABINA)**

9.8.1 Il Bagaglio non registrato (Bagaglio a mano/Bagaglio in cabina) è il Bagaglio che viene trasportato in cabina dal Passeggero e per il quale il Passeggero è totalmente responsabile. Tale Bagaglio deve essere riposto sotto il sedile davanti al Passeggero o nelle cappelliere della cabina. Gli oggetti che a giudizio del Vettore abbiano un peso o dimensioni eccessive non saranno consentiti nella cabina.

9.8.2 Gli oggetti non idonei per il trasporto in stiva (ad esempio strumenti musicali delicati) saranno ammessi per il trasporto in cabina a condizione di aver fornito un adeguato preavviso e ottenuto il consenso del Vettore. Il trasporto di questi oggetti potrebbe richiedere un pagamento separato.

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

9.9.1 Il Passeggero è tenuto a ritirare il proprio Bagaglio in stiva non appena questo diventa disponibile presso il luogo di destinazione o di Sosta volontaria.

9.9.2. È autorizzato a ricevere il Bagaglio l'individuo in possesso della Ricevuta del Bagaglio e dell'Etichetta di Identificazione del Bagaglio, fornite al Passeggero esclusivamente al momento della registrazione del Bagaglio. Se è stata emessa la Ricevuta del Bagaglio e il Bagaglio è stato identificato tramite altre procedure, qualora non si riuscisse a fornire l'Etichetta di Identificazione del Bagaglio, il Bagaglio stesso potrà essere comunque ritirato.

9.9.3 Se la persona che richiede il bagaglio non è in grado di presentare la Ricevuta del Bagaglio e quindi di permettere l'identificazione del Bagaglio tramite l'Etichetta di Identificazione del Bagaglio, il Trasportatore consegna il Bagaglio al Passeggero se questi può provare al Vettore di detenere il diritto al Bagaglio; ammesso ciò, tale individuo, a seguito di richiesta da parte del Vettore, dovrà fornire al Vettore garanzia sufficiente di rimborso al Vettore stesso per eventuali danni, perdite o spese sostenute.

9.9.4 L'Accettazione del Bagaglio da parte del portatore della Ricevuta del Bagaglio senza reclami al momento della consegna costituisce la prova che il Bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e nel rispetto del contratto di trasporto.

## **9.10 ANIMALI**

9.10.1 Gli animali domestici quali cani e gatti, se adeguatamente sistemati in appositi contenitori e accompagnati da certificati sanitari e di vaccinazione validi, permessi di ingresso e altri documenti richiesti dai paesi di ingresso o transito, saranno accettati per il trasporto, previo consenso del Vettore e in conformità con i suoi Regolamenti. Affinché un Passeggero possa portare un animale vivo in cabina o nella stiva dell'aeromobile, la prenotazione deve essere stata effettuata almeno sei ore prima del decollo previsto. Se non è stata effettuata alcuna previa prenotazione, l'animale vivo può essere accettato sul volo solo in attesa di approvazione da parte del funzionario autorizzato presso il luogo di partenza e in base allo spazio disponibile sul volo.

9.10.2 Qualora l'animale, insieme al relativo contenitore e al cibo, venga accettato come Bagaglio, non sarà incluso nella franchigia del Passeggero ma costituirà Bagaglio in eccedenza per il quale il Passeggero dovrà pagare la tariffa applicabile.

9.10.3 I cani guida che accompagnano Passeggeri con disabilità visive e uditive, insieme ai relativi contenitori e al cibo, verranno trasportati senza sovrapprezzo rispetto alla normale franchigia Bagaglio, nel rispetto dei Regolamenti del Vettore.

9.10.4 Il consenso al trasporto di animali è soggetto alla condizione che il Passeggero si assuma la piena responsabilità di detti animali. Il Vettore non sarà responsabile di lesioni o di smarrimento, ritardo nell'arrivo, malattia o morte di detti animali nel caso in cui venga ad essi precluso l'ingresso o il transito in qualsiasi paese, stato o territorio.

## **ARTICOLO 10**

### **ORARI E CANCELLAZIONE DEI VOLI**

#### **10.1 ORARI**

Il Vettore si impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per trasportare il Passeggero e il suo Bagaglio con il massimo della celerità e nel rispetto degli orari di volo pubblicati e in vigore alla data del viaggio.

#### **10.2 CANCELLAZIONI, MODIFICHE, ECC. DI VOLI DI LINEA**

Se, a causa di circostanze oltre il proprio controllo, il Vettore dovesse modificare il tipo di aeromobile o la tratta del volo, su sua autorizzazione e approvazione, è valido quanto segue:

10.2.1 Il Vettore operante, che provoca irregolarità di volo, sarà ritenuto responsabile per i servizi da offrire ai passeggeri.

10.2.2 Le transazioni con i biglietti, conseguenti a qualsiasi irregolarità di volo, verranno espletate nell'ambito di transizioni involontarie.

10.2.3 In conformità con i regolamenti sui diritti dei passeggeri aerei Regulation on the Rights of the Passengers Travelling By Air (SHYPASSENGERS), nel caso in cui il completamento del viaggio come pianificato dal passeggero non valga più ad alcuno scopo, il biglietto verrà "completamente" rimborsato in base alla decisione e all'approvazione del funzionario della Società.

10.2.4 Se il prezzo di acquisto del biglietto viene corrisposto in contanti, con bonifico bancario, ordini di pagamento, assegno bancario o tramite accordo firmato del passeggero, buono viaggio e/o altri servizi (Miglia, biglietto premio e così via), il rimborso avverrà entro 7 giorni. Inoltre, deve essere fornito gratuitamente un volo di ritorno, nella data più vicina possibile, stante il punto di partenza del viaggio del passeggero.

10.2.5 Il viaggio viene fornito gratuitamente per il punto di partenza del passeggero o per la stazione più vicina diretta al punto di partenza e al punto di arrivo del passeggero oppure per la stazione più vicina diretta al punto di arrivo.

10.2.6 Se l'intervallo di tempo tra l'orario di cancellazione del volo e quello di partenza del nuovo volo offerto supera le 8 ore, viene fornita una sistemazione gratuita. Sono disponibili anche servizi di trasporto tra il luogo della sistemazione e l'aeroporto. Nella circostanza in cui il passeggero non sia in grado di entrare in un Paese per via di leggi sui confini, questi attenderà nel lounge dello scalo o, a seconda della situazione, pernoverà nell'hotel dell'aeroporto.

## **ARTICOLO 11**

### **RIMBORSI**

#### **11.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

In caso di inadempienza del Vettore riguardo alla fornitura del servizio di trasporto in conformità con le condizioni del contratto di trasporto o qualora il Passeggero richieda una modifica degli accordi, verrà effettuato il rimborso di un Biglietto non utilizzato o di una parte di esso in conformità a quanto previsto da questo articolo e dai Regolamenti del Vettore.

#### **11.2 PERSONA A FAVORE DELLA QUALE VERRÀ EFFETTUATO IL RIMBORSO**

11.2.1 Ad eccezione dei casi previsti dalle disposizioni dell'articolo riportato di seguito, il Vettore potrà emettere un rimborso a favore della persona indicata nel Biglietto o della persona che ha pagato il Biglietto se questa è in grado di fornire una prova soddisfacente del pagamento.

11.2.2 Se un Biglietto è stato pagato da una persona diversa da quella in esso indicata e su di esso è riportata una restrizione sui rimborsi, il Vettore emetterà un rimborso solo a favore della persona che ha pagato il Biglietto o su ordine di tale persona.

11.2.3 Tranne che nel caso di Biglietti smarriti, i rimborsi saranno effettuati solo previa presentazione del Tagliando del Passeggero o della Ricevuta del Passeggero e di tutti i Tagliandi di volo non utilizzati.

11.2.4 Un rimborso effettuato a favore di chiunque presenti il Tagliando del Passeggero o la Ricevuta del Passeggero e tutti i Tagliandi di volo non utilizzati e che si qualifichi come la persona a favore della quale effettuare il rimborso, come previsto dagli articoli 11.2.1 o 11.2.2, sarà considerato un

rimborso appropriato che esonererà il Vettore dalla responsabilità e da qualsiasi altra pretesa o richiesta di rimborso.

### **11.3 RIMBORSI INVOLONTARI**

In caso di cancellazione di un volo, ritardo di un volo rispetto agli orari stabiliti, omissione di una Sosta volontaria o mancato arrivo nel luogo di destinazione del Passeggero, oppure di perdita di un volo in coincidenza sul quale il Passeggero aveva un posto confermato, l'importo del rimborso sarà:

11.3.1 Pari all'ammontare della tariffa del Biglietto corrisposto se non è stata utilizzata alcuna parte del Biglietto;

11.3.2 Se non è stata utilizzata alcuna parte del Biglietto, il rimborso sarà l'importo maggiore tra:

11.3.2.1 La tariffa del Biglietto di andata (detratti gli sconti e gli oneri applicabili) dalla località in cui il viaggio si è interrotto fino alla destinazione o alla località di Sosta volontaria successiva; oppure

11.3.2.2 La differenza tra la tariffa del Biglietto pagato e la tariffa del Biglietto utilizzato per il trasporto.

### **11.4. RIMBORSI VOLONTARI**

Se il Passeggero richiede un rimborso del proprio Biglietto per motivi diversi da quelli indicati nei paragrafi di questo articolo, l'importo del rimborso sarà:

11.4.1 Pari all'ammontare della tariffa del Biglietto corrisposto se non è stata utilizzata alcuna parte del Biglietto, detratti gli eventuali oneri di servizio o penali di cancellazione;

11.4.2 Pari a un importo uguale alla differenza tra la tariffa del Biglietto pagato e la tariffa del Biglietto applicabile per il viaggio tra le località per le quali il Biglietto è stato utilizzato, se una parte del Biglietto è stata utilizzata, detratti gli eventuali oneri di servizio o penali di cancellazione.

### **11.5 RIMBORSI DI BIGLIETTI SMARRITI**

11.5.1 In caso di smarrimento del Biglietto o di parte di esso verrà emesso un rimborso sulla base della presentazione di una prova dello smarrimento che il Vettore reputi soddisfacente e dietro pagamento degli oneri di servizio applicabili, a condizione che:

11.5.1.1 Il Biglietto smarrito, o parte di esso, non sia stato utilizzato, precedentemente rimborsato o sostituito;

11.5.1.2 La persona a favore della quale viene effettuato il rimborso si impegna, nelle forme prescritte dal Vettore, a restituire a quest'ultimo l'importo rimborsato nell'eventualità e nella misura in cui il Biglietto smarrito o parte di esso venga utilizzato da qualsiasi persona o che tale rimborso venga effettuato a favore di qualsiasi persona in possesso del Biglietto.

### **11.6 DIRITTO DI RIFIUTO DEL RIMBORSO**

11.6.1 Dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto, se il Passeggero presenta una domanda di rimborso oltre il termine previsto nei Regolamenti del Vettore, quest'ultimo può rifiutarsi di effettuare il rimborso.

11.6.2 Il Vettore si riserva il diritto di rifiutare il rimborso di un Biglietto che sia stato presentato al

Vettore stesso o alle autorità di un paese quale prova dell'intenzione di partire da quello stato, a meno che il Passeggero non fornisca idonea prova di essere stato autorizzato a rimanere in tale paese o che ripartirà con altro Vettore o altro mezzo di trasporto.

#### **11.7 VALUTA**

Tutti i rimborsi sono soggetti alle leggi, normative e ordinanze del paese nel quale il Biglietto è stato originariamente acquistato e del paese nel quale il rimborso viene emesso.

In conformità con le suddette disposizioni, i rimborsi saranno normalmente effettuati nella valuta nella quale il Biglietto è stato pagato, ma possono essere anche effettuati in un'altra valuta ai sensi dei Regolamenti del Vettore.

#### **11.8 PERSONE AUTORIZZATE ALL'EMISSIONE DEI RIMBORSI**

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

## **ARTICOLO 12**

### **CONDOTTA A BORDO DELL'AEROMOBILE**

12.1 Qualora il Passeggero si comporti a bordo dell'aeromobile in un modo che possa mettere in pericolo l'aeromobile oppure le persone o gli oggetti a bordo, o impedisca al personale di cabina di adempiere alle proprie mansioni, non osservi le istruzioni dell'equipaggio o si comporti in una maniera tale da sollevare le obiezioni degli altri Passeggeri, il Vettore può intraprendere le misure ritenute necessarie, compresa l'immobilizzazione del Passeggero, per interrompere tale condotta.

12.2 Il Passeggero deve rispettare gli annunci effettuati a bordo con riferimento all'uso di radio portatili, giocattoli radiocomandati, walkie-talkie, telefoni cellulari, computer portatili, tablet, PDA e lettori CD, DVD e MP3. L'uso di questi oggetti a bordo in assenza del consenso del Vettore è vietato, fatta eccezione per gli apparecchi acustici e i pacemaker cardiaci.

12.3 Il Passeggero deve rimanere seduto con la cintura di sicurezza allacciata fino a quando l'apposito segnale resterà acceso. Il Passeggero è obbligato ad attenersi alle istruzioni fornite al riguardo dall'equipaggio di cabina e dagli ufficiali di volo.

## **ARTICOLO 13**

### **OFFERTA DI SERVIZI AGGIUNTIVI DA PARTE DEL VETTORE**

Qualora nel corso della stipula del contratto di trasporto aereo il Vettore accetti anche di provvedere alla fornitura di servizi aggiuntivi, non si assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Passeggero tranne nel caso in cui tali disposizioni siano viziate da colpa.

## **ARTICOLO 14**

### **FORMALITÀ AMMINISTRATIVE**

#### **14.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

Il Passeggero è responsabile in via esclusiva dell'osservanza di tutte le leggi, normative, ordinanze, richieste e prescrizioni di viaggio previste dai paesi di partenza, di destinazione o di transito, nonché dai Regolamenti e dalle istruzioni del Vettore. Il Vettore non sarà responsabile delle informazioni o dell'assistenza fornite al Passeggero dai propri Agenti o dipendenti in relazione all'ottenimento dei documenti o dei visti necessari o al rispetto di tali leggi, normative, ordinanze, richieste e prescrizioni, siano esse fornite in forma scritta o in altro modo; non sarà altresì responsabile delle conseguenze sul Passeggero derivanti dal mancato ottenimento dei documenti o dei visti o dall'inosservanza di tali leggi, normative, ordinanze, richieste, prescrizioni, regole o istruzioni.

#### **14.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Prima del viaggio il Passeggero dovrà esibire tutti i documenti di entrata, di uscita, sanitari e qualsiasi altro documento previsto dalle leggi, normative, ordinanze, richieste o prescrizioni dei paesi interessati e dovrà consentire al Vettore di effettuarne una copia. Il Vettore si riserva il diritto di rifiutare il trasporto di Passeggeri che non abbiano rispettato tali normative, ordinanze, richieste o prescrizioni, o i cui documenti non siano in regola, o che non consentano al Vettore di effettuarne una copia.

#### **14.3 RIFIUTO DI INGRESSO**

Il Passeggero accetta di pagare la tariffa del Biglietto applicabile qualora il Vettore, per ordine di un'autorità, sia obbligato a trasportarlo nel suo paese di origine o in un'altra località a causa della sua inammissibilità in un paese, sia di transito che di destinazione. Per il pagamento di tale prezzo del Biglietto il Vettore può utilizzare le somme versate dal Passeggero per il trasporto non utilizzato o i fondi del Passeggero in proprio possesso. Il Vettore non rimborserà la tariffa del Biglietto riscossa per il trasporto fino alla località di rifiuto di ingresso o di espulsione.

#### **14.4 RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO PER MULTE, SPESE DI DETENZIONE E COSÌ VIA**

Se il Vettore fosse tenuto a pagare o depositare multe o penali o a sostenere spese per l'inosservanza da parte del Passeggero di leggi, normative, ordinanze, richieste e prescrizioni di viaggio dei paesi interessati o per la mancata presentazione dei documenti richiesti, il Passeggero dovrà, su richiesta, effettuare un rimborso a favore del Vettore per qualsiasi importo pagato o depositato o per qualsiasi spesa sostenuta. Per il pagamento di tali spese il Vettore può utilizzare le somme versate dal Passeggero per il trasporto non utilizzato o i fondi del Passeggero in proprio possesso.

#### **14.5 ISPEZIONE DOGANALE**

Qualora gli venga richiesto, il Passeggero dovrà sottoporre il proprio Bagaglio in stiva o Bagaglio non registrato a ispezione da parte delle autorità doganali o altri funzionari pubblici. Il Vettore non si assume alcuna responsabilità nei confronti del Passeggero per qualsiasi perdita o danno da questi subito in conseguenza dell'inosservanza di tale obbligo.

## **14.6 CONTROLLI DI SICUREZZA**

Il Passeggero è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli di sicurezza condotti dai funzionari aeroportuali o dal Vettore.

## **ARTICOLO 15**

### **VETTORI SUCCESSIVI**

Il trasporto effettuato da più Vettori successivi sulla base di un Biglietto unico, oppure di un Biglietto e di un Biglietto Congiunto emesso in relazione a tale Biglietto, è considerato come un'unica operazione di trasporto.

## **ARTICOLO 16**

### **RESPONSABILITÀ PER DANNI**

16.1 Il trasporto ai sensi del presente documento è soggetto alle norme e alle limitazioni relative alla responsabilità stabilite dalla "Convenzione", salvo il caso in cui non sia un trasporto internazionale al quale si applichi la Convenzione.

16.2 Qualora il trasporto non sia un trasporto internazionale al quale si applichi la Convenzione:

16.2.1 Nella misura in cui sia applicabile la legislazione turca, la responsabilità del Vettore è soggetta alle disposizioni della legge sull'aviazione civile turca (Turkish Civil Aviation Act n. 2920).

16.2.2 Il Vettore sarà responsabile dei danni a un Passeggero o al relativo Bagaglio in stiva solo se tali danni siano imputabili a colpa da parte del Vettore. Se il Passeggero ha contribuito alla colpa, la responsabilità del Vettore sarà soggetta alla legge applicabile in materia di concorso di colpa.

16.2.3 Salvo nel caso di omissioni o atti compiuti con l'intento di arrecare un danno oppure incautamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno:

16.2.3.1 La responsabilità del Vettore in caso di decesso o lesioni personali del Passeggero sarà limitata alla somma citata nella Convenzione che si applica al volo. Tuttavia, qualora la legge applicabile preveda un diverso limite di responsabilità, tale limite verrà applicato.

16.2.3.2 In caso di ritardo il Vettore non si assumerà alcuna responsabilità, fatta eccezione per quanto previsto nelle presenti Condizioni di trasporto.

16.3 A condizione che non sia in contrasto con quanto riportato sopra e indipendentemente dal fatto che la Convenzione sia applicabile o meno:

16.3.1 Il Vettore è responsabile solo dei danni che si verificano sui propri voli. Il Vettore che emetta un Biglietto o che effettui la registrazione del Bagaglio sui voli di un altro Vettore agisce esclusivamente come agente di quest'ultimo. Tuttavia, relativamente ai danni arrecati al Bagaglio in

stiva, il Passeggero ha anche il diritto di intraprendere un'azione nei confronti del primo o dell'ultimo Vettore;

16.3.2 Il Vettore non è responsabile dei danni al Bagaglio non registrato salvo il caso in cui questi siano imputabili a propria colpa. Se il Passeggero ha contribuito alla colpa, la responsabilità del Vettore sarà soggetta alla legge applicabile in materia di concorso di colpa;

16.3.3 Il Vettore non è responsabile dei danni derivanti dalla propria conformità a leggi o normative, ordinanze o prescrizioni di governo o dall'inosservanza delle stesse da parte del Passeggero;

16.3.4 Salvo nel caso di omissioni o atti compiuti con l'intento di provocare un danno oppure incautamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, la responsabilità del Vettore nel caso di danni al Bagaglio in stiva sarà limitata a:

a) Se il volo è soggetto alle norme della Convenzione di Varsavia come modificata dal Protocollo dell'Aia: 250 franchi Poincaré per chilogrammo di Bagaglio in stiva e fino a 5.000 franchi Poincaré a Passeggero per Bagaglio non registrato (nella legislazione della maggior parte dei paesi 250 franchi Poincaré equivalgono a 20 dollari statunitensi (USD) e 5.000 franchi Poincaré equivalgono a 400 dollari statunitensi (USD), o equivalente nella valuta locale);

b) Se il volo è disciplinato dalla Convenzione di Montreal: 1.288 DSP a Passeggero per Bagaglio Registrato perso, consegnato in ritardo o danneggiato.

Se la legge prevede limiti alternativi di responsabilità, si applicheranno tali limiti. Se il peso del Bagaglio non è indicato nel Tagliando del Bagaglio, il peso totale del Bagaglio in stiva non dovrà superare la franchigia Bagaglio prescritta nei Regolamenti del Vettore per la relativa classe di servizio. Se, in conformità alla disposizione 9.7, è stata effettuata una comunicazione di valore in eccesso per il Bagaglio in stiva, il Vettore è responsabile del pagamento dell'importo a copertura del valore dichiarato nella comunicazione.

16.3.5 La responsabilità del Vettore non dovrà superare l'importo dei danni accertati. Inoltre, il Vettore non sarà responsabile dei danni indiretti o consequenziali;

16.3.6 Il Vettore non è responsabile delle lesioni fisiche a un Passeggero o di danni al Bagaglio del Passeggero causati da oggetti contenuti in tale Bagaglio. Il Passeggero i cui oggetti causino lesioni fisiche a un altro Passeggero o danni alla proprietà di quest'ultimo o alla proprietà del Vettore dovrà risarcire il Vettore di tutti i danni e le spese da ciò derivanti;

16.3.7 Il Vettore non è responsabile dei danni a oggetti fragili o deperibili, apparecchiature elettroniche, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, titoli negoziabili, titoli di borsa o altri oggetti di valore, documenti aziendali, passaporti e altri documenti di identità, o campioni, che siano inclusi nel Bagaglio in stiva del Passeggero. Dopo la registrazione e l'accettazione del Bagaglio da parte del Vettore per un volo con origine e destinazione negli Stati Uniti, le limitazioni di cui al presente articolo non si applicano. Tuttavia, tutti i voli resteranno soggetti al limite di responsabilità del Vettore, come previsto dalle leggi applicabili.

16.3.8 Qualora venga trasportato un Passeggero la cui età o condizione fisica o mentale sia tale da comportare un pericolo o un rischio per se stesso, il Vettore non sarà responsabile di qualsiasi malattia, lesione fisica o invalidità, incluso il decesso, imputabile a tale condizione o dell'aggravarsi di tale condizione.

16.3.9 Qualsiasi esclusione o limitazione di responsabilità del Vettore si applicherà a beneficio dei suoi agenti, dipendenti e rappresentanti e di qualsiasi persona il cui aeromobile venga utilizzato dal Vettore, nonché dagli agenti, dai dipendenti e dai rappresentanti di tale persona. L'ammontare complessivo recuperabile dal Vettore e da tali agenti, dipendenti, rappresentanti e persone non deve superare l'importo del limite di responsabilità del Vettore.

16.4 Salvo espressa indicazione contraria, nulla di quanto contenuto nel presente documento costituisce una rinuncia a qualsiasi esclusione o limitazione della responsabilità del Vettore ai sensi della Convenzione o delle leggi applicabili.

## **16.5 ACCORDO SPECIALE**

### **16.5.1. DISPOSIZIONI GENERALI**

Il Vettore si avvarrà della limitazione di responsabilità prevista nella Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929, dal Protocollo di modifica firmato a L'Aia e dalla Convenzione di Montreal. Tuttavia, Turkish Airlines (che ha aderito all'Accordo tra vettori aerei della IATA (IIA) e/o alle Misure di attuazione degli Accordi tra vettori aerei della IATA (MIA) in conformità all'articolo 22(1) della Convenzione e/o applica il Regolamento del Consiglio CEE 2027/97), non invocherà la limitazione di responsabilità ai sensi dell'articolo 20 (1) e non si avvarrà della difesa prevista dall'articolo 20(1) della Convenzione con riferimento alla parte della richiesta non eccedente 113.100 SDR per il trasporto eseguito direttamente e per tutti i trasporti internazionali ai quali si applichi la Convenzione di Varsavia.

Turkish Airlines accetterà il regime di responsabilità indicato nel presente articolo solo per il trasporto eseguito per proprio conto o direttamente e non impone alcuna responsabilità a un altro Vettore che ha eseguito parte del trasporto né si fa carico della responsabilità per la parte del trasporto eseguita da un altro Vettore.

Il regime di responsabilità di Turkish Airlines applicabile al Passeggero ai sensi di IIA e MIA e del Regolamento CEE 2027/97 è indicato di seguito. I summenzionati strumenti costituiranno la base per la risoluzione di qualsiasi conflitto tra le regole indicate di seguito e la relativa interpretazione o applicazione.

### **16.5.2 RESPONSABILITÀ DEL VETTORE**

- A. Nell'eventualità di decesso o lesioni fisiche di un Passeggero, il Vettore non si avvarrà di alcuna difesa volta a dimostrare di aver adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno o di essere stato impossibilitato ad adottare tali misure per i danni fino a 113.100 SDR.
- B. Fermo restando il succitato paragrafo (A), qualora dovesse dimostrare che il danno sia stato causato, anche in parte, da colpa della persona deceduta o lesa, il Vettore sarà manlevato da qualsiasi responsabilità, in toto o parzialmente, in conformità alla legge applicabile.
- C. Avverso tali pretese, il Vettore si riserva tutti gli altri diritti di difesa indicati nella Convenzione, diversi da quelli sopra specificati ai paragrafi (A) e (B) che stabiliscono il limite o l'esclusione di responsabilità del Vettore fino a 113.100 SDR. Il Vettore si riserva il diritto di regresso contro terzi, inclusi i diritti di risarcimento o contributo.
- D. La rinuncia all'esercizio dei diritti relativi ai limiti e la rinuncia all'esercizio dei diritti relativi alla difesa non saranno applicabili con riferimento alle pretese a qualsiasi titolo avanzate da enti

previdenziali pubblici o enti simili. Se il volo è soggetto alle regole della Convenzione di Varsavia come modificata dal Protocollo dell'Aia, tali pretese saranno soggette al limite previsto dall'articolo 22 (1) e alle difese previste dall'articolo 20 (1) della Convenzione; se il volo è soggetto alla Convenzione di Montreal, tali pretese saranno soggette al limite previsto dall'articolo 21 e alle difese previste dall'articolo 20 della Convenzione. Il Vettore risarcirà il Passeggero o le relative persone a carico per i danni compensativi risarcibili per la parte eccedente i pagamenti ricevuti da qualsiasi ente pubblico o di previdenza sociale o enti simili. Tale disposizione non si applica agli enti di previdenza sociale o enti pubblici simili degli Stati Uniti.

E. La legge vigente nel paese di domicilio del passeggero non è applicabile alle richieste avanzate in conformità al presente accordo privato e il diritto della quinta giurisdizione non è riconosciuto.

#### 16.5.3 ANTICIPO DI PAGAMENTO

- A. Non oltre quindici giorni dopo l'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, Turkish Airlines verserà un anticipo di pagamento per soddisfare le esigenze economiche immediate di detta persona, in misura proporzionale al danno subito.
- B. Fatto salvo il paragrafo (A), nell'eventualità di decesso del Passeggero l'anticipo di pagamento non sarà inferiore a 15.000 SDR a Passeggero.
- C. Un anticipo di pagamento non costituirà ammissione di responsabilità e potrà essere compensato con eventuali somme successive pagate in base alla responsabilità del Vettore.
- D. Se si accerta che il danno sia stato causato, anche in parte, da colpa della persona lesa o deceduta, che il danno sia stato causato, anche in parte, da colpa della persona che ha ricevuto l'anticipo di pagamento o che la persona che ha ricevuto l'anticipo di pagamento non era la persona avente diritto al risarcimento, il Vettore sarà esonerato, in tutto o in parte, dalla sua responsabilità in conformità alla legge applicabile. In tali casi l'anticipo di pagamento dovrà essere restituito. In qualsiasi altro caso l'anticipo di pagamento non verrà restituito.

## **ARTICOLO 17**

### **TERMINI PER RECLAMI E AZIONI LEGALI**

#### **17.1 COMUNICAZIONE DI RECLAMI**

Qualsiasi diritto al risarcimento dei danni arrecati al Bagaglio in stiva verrà a decadere qualora la persona avente tale facoltà non promuova un'azione legale nei confronti del Vettore immediatamente dopo la scoperta del danno o al massimo entro sette giorni dalla data della riconsegna del Bagaglio. Nei casi di ritardo, il reclamo deve essere presentato entro ventuno giorni dalla data in cui il Bagaglio è stato consegnato al Passeggero. Ogni reclamo deve essere effettuato per iscritto e inviato entro i termini di cui sopra.

## **17.2 TERMINI PER LE AZIONI LEGALI**

Qualsiasi diritto al risarcimento dei danni decadrà qualora non venga promossa un'azione legale entro due anni dall'arrivo a destinazione dell'aeromobile o dal giorno in cui sarebbe dovuto arrivare o dalla data in cui il trasporto è stato interrotto.

## **ARTICOLO 18**

### **MODIFICHE E RINUNCE**

Nessun dipendente, agente o rappresentante del Vettore dispone dell'autorità di alterare, modificare o annullare le disposizioni delle presenti Condizioni di trasporto.

### **LINGUA DI RIFERIMENTO**

Le presenti Condizioni di trasporto sono riprodotte in diverse lingue. In caso di incoerenza tra il testo in turco e il testo in lingue diverse dal turco, solo il testo in turco verrà applicato, salvo diversa disposizione della legge locale.

**NOME DEL VETTORE:** Turkish Airlines

**NOME ABBREVIATO:** TK **DATA DI PUBBLICAZIONE:** 22 AGOSTO 2019