

RISARCIMENTO E ASSISTENZA PER I VIAGGIATORI

forniti ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (di seguito denominato «il Regolamento») nel caso in cui:

- rifiuto di imbarco (ad eccezione dei casi imputabili al passeggero)
- cancellazione del volo
- ritardo del volo

Le presenti norme si applicano ai passeggeri che:

- partono da un aeroporto situato nel territorio dell'Unione Europea,
- partono da un aeroporto al di fuori dell'Unione Europea e sono diretti ad un aeroporto all'interno dell'Unione Europea (a condizione che i passeggeri non ricevano un risarcimento nel paese di partenza e non venga loro fornita assistenza),
- abbiano una prenotazione confermata per il volo in questione, si presentino all'ora stabilita per il check-in e, se l'orario non è specificato, al più tardi 45 minuti prima dell'orario di partenza previsto,
- possiedono un biglietto emesso in base alla tariffa pubblicata o un biglietto emesso nell'ambito di un programma fedeltà.

A) RIFIUTO DEL TRASPORTO O CANCELLAZIONE DEL VOLO

- Qualora non ci siano più posti disponibili sull'aereo, Smartwings cercherà dei volontari disposti a rinunciare alla propria prenotazione in cambio di vantaggi concordati con Smartwings. nel caso in cui non si presentasse un numero sufficiente di volontari, alcuni passeggeri potrebbero essere esclusi dal trasporto contro la loro volontà.
- Se viene negato l'imbarco ai passeggeri contro la loro volontà e senza alcuna colpa da parte loro, o a causa della cancellazione del volo, questi hanno diritto a:

1) DIRITTO AL RISARCIMENTO FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 7 DEL REGOLAMENTO:

MODALITÀ DI RISARCIMENTO	VOLO FINO A 1500 KM	VOLI A PARTIRE DA 1500 KM ALL'INTERNO DELL'UE O VOLI AL DI FUORI DELL'UE DA 1500 A 3500 KM	VOLO OLTRE 3500 KM AL DI FUORI DELL'UE
Risarcimento finanziario sotto forma di Buono elettronico	300 EUR	480 EUR	720 EUR
Risarcimento finanziario tramite bonifico bancario	250 EUR	400 EUR	600 EUR
MODALITÀ DI RISARCIMENTO	VOLI FINO A 1500 KM, qualora il passeggero venga reindirizzato alla destinazione con un ritardo non superiore a 2 ore rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto	VOLI A PARTIRE DA 1500 KM ALL'INTERNO DELL'UE O VOLI AL DI FUORI DELL'UE DA 1500 A 3500 KM, qualora il passeggero venga reindirizzato alla destinazione con un ritardo non superiore a 3 ore rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto	VOLI A PARTIRE DA 3500 KM AL DI FUORI DELL'UE, qualora il passeggero venga reindirizzato alla destinazione con un ritardo non superiore a 4 ore rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto
Risarcimento finanziario sotto forma di Buono elettronico	150 EUR	240 EUR	360 EUR
Risarcimento finanziario tramite bonifico bancario	125 EUR	200 EUR	300 EUR

Avviso

Il risarcimento finanziario sopra indicato non viene corrisposto ai passeggeri che sono stati informati della cancellazione del volo:

- almeno 14 giorni prima della data di partenza originariamente prevista, oppure
- in un periodo compreso tra 14 e 7 giorni prima della partenza originariamente prevista e sia stato loro offerto un volo alternativo con partenza non prima di 2 ore e arrivo non oltre 4 ore rispetto all'orario originariamente previsto, oppure
- in un periodo inferiore a 7 giorni prima della partenza originariamente prevista e ai quali è stato offerto un volo alternativo con partenza non prima di 1 ora e arrivo non oltre 2 ore rispetto all'orario originariamente previsto.

I passeggeri non hanno diritto a un risarcimento finanziario se il volo viene cancellato per circostanze che esulano dal controllo del vettore e che non era possibile evitare.

2) DIRITTO AL RIMBORSO O AL CAMBIO DELLA PRENOTAZIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 8 DEL REGOLAMENTO:

I passeggeri hanno diritto a:

- rimborso dell'intero importo pagato per il biglietto aereo entro 7 giorni, oppure
- rimborso dell'intero importo del biglietto aereo parzialmente utilizzato entro 7 giorni e l'organizzazione del trasporto di ritorno al luogo di partenza, qualora il completamento del viaggio originariamente previsto non possa più soddisfare il proprio scopo, oppure
- reindirizzamento verso la loro destinazione finale, in condizioni di traffico simili e alla prima occasione utile

3) DIRITTO ALL'ASSISTENZA AI SENSI DELL'ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO:

I passeggeri hanno diritto a:

- rinfreschi in misura adeguata al tempo di attesa,
- possibilità di effettuare 2 chiamate telefoniche della durata massima di 3 minuti a spese di Smartwings oppure, se tecnicamente possibile, di inviare 2 messaggi via fax o e-mail,
- sistemazione in hotel, se necessario, compreso l'eventuale trasporto tra l'aeroporto e l'hotel.

B) RITARDO DEL VOLO

Se il volo è in ritardo rispetto all'orario di partenza originariamente previsto:

- di 2 ore o più nel caso di voli fino a 1500 km; oppure
- di 3 ore o più nel caso di voli all'interno dell'UE di lunghezza pari o superiore a 1500 km o di voli al di fuori dell'UE di lunghezza compresa tra 1500 e 3500 km; oppure
- di 4 ore o più nel caso di voli di oltre 3500 km al di fuori dell'UE,

i passeggeri hanno diritto a:

- rinfreschi in misura adeguata al tempo di attesa,
- possibilità di effettuare 2 chiamate telefoniche della durata massima di 3 minuti a spese di Smartwings oppure, se tecnicamente possibile, di inviare 2 messaggi via fax o e-mail,
- sistemazione in hotel, se necessario, compreso l'eventuale trasporto tra l'aeroporto e l'hotel,
- il rimborso dell'intero importo del biglietto aereo entro 7 giorni, qualora il completamento del viaggio originariamente previsto non possa più soddisfare il proprio scopo.

Se il volo subisce un ritardo superiore a 3 ore rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto, i passeggeri possono richiedere lo stesso risarcimento previsto in caso di cancellazione del volo, a meno che il ritardo non sia dovuto a circostanze eccezionali.

Se il volo subisce un ritardo superiore a 5 ore rispetto all'orario di partenza originariamente previsto, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto e a un volo di ritorno verso la destinazione di partenza alla prima occasione disponibile.

Avviso

Nel caso sia insoddisfatto o desideri fare un reclamo, la preghiamo di contattare:

Smartwings a.s., tramite il modulo interattivo: <https://claim.smartwingsgroup.com/en>

Recapiti dell'ente responsabile dell'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 per i voli in partenza dagli aeroporti situati nel territorio della Repubblica Ceca e per i voli provenienti da paesi al di fuori dell'UE diretti verso tali aeroporti:

Link al sito web www.caa.gov.cz/en/contacts/

Le informazioni relative alle autorità nazionali di vigilanza designate per gli altri voli sono disponibili al seguente link:

https://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07_en?filename=2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

È possibile presentare un reclamo all'autorità nazionale di controllo solo dopo che il passeggero ha contattato il vettore aereo e quest'ultimo non ha fornito una risposta soddisfacente entro due mesi.