

# **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO ALITALIA (PASSEGGERI E BAGAGLI)**

## **ARTICOLO I**

### **DEFINIZIONI**

Nelle presenti condizioni generali di trasporto (C.G.T.), i termini e le definizioni di cui in appresso hanno il seguente significato:

#### **Alitalia**

Alitalia, o compagnia, o compagnia aerea, indica Alitalia – Società Aerea Italiana S.p.A. in a.s., con sede legale in Fiumicino (RM), CAP 00054, Via Alberto Nasseti snc, Pal. Alfa, tel. 06.65631, P.IVA, C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 13029381004, licenza di esercizio di trasporto aereo n. I-L435, sito internet [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com), codice identificativo IATA “AZ”.

#### **Alitalia CityLiner**

Alitalia CityLiner indica Alitalia CityLiner S.p.A. in a.s., società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Alitalia, Azionista Unico, con sede in Fiumicino (RM), CAP 00054, Piazza Almerico da Schio, Pal. Bravo, , P.IVA, C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 01951990694, codice identificativo IATA “CT”.

#### **Bagaglio**

E’ costituito dagli oggetti, effetti personali ed altri beni in possesso del passeggero, che lo stesso può indossare, utilizzare o di cui, comunque, necessita per conforto od utilità in relazione al viaggio,

e che Alitalia si impegna a trasportare insieme con il passeggero stesso, a titolo di obbligazione accessoria al contratto di trasporto di persona. Se non altrimenti specificato, la definizione comprende sia il bagaglio registrato che quello non registrato. Si considera bagaglio anche l’animale al seguito del passeggero.

#### **Bagaglio registrato (o consegnato, o da stiva)**

È il bagaglio o l’animale al seguito del passeggero dato in custodia ad Alitalia per il trasporto e di cui viene rilasciata apposita ricevuta al passeggero (c.d. ricevuta bagaglio).

### **Bagaglio non registrato (o non consegnato)**

È qualsiasi bagaglio o animale al seguito del passeggero diverso da quello registrato, che non viene, quindi, affidato in custodia ad Alitalia ed è trasportato in cabina.

### **Biglietto**

È il documento emesso da Alitalia, o in suo nome e per suo conto da Mandatari Autorizzati, sia esso in forma elettronica o di ricevuta, che conferma la conclusione del contratto di trasporto e legittima la fruizione del servizio.

### **Consumatore**

È il passeggero che ha acquistato un Biglietto per un trasporto aereo avente uno scopo estraneo all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

### **DSP**

DSP (Diritti Speciali di Prelievo) o SDR (*Special Drawing Rights*) è l'unità di conto creata dal Fondo Monetario Internazionale al fine di disporre di una divisa unica ed omogenea per le transazioni commerciali internazionali, il cui valore è riportato sui principali giornali finanziari e su Internet.

### **EMD, E-Vouchers e TCV**

Indicano i documenti elettronici, confermati da una ricevuta cartacea, che consentono alla persona cui sono rilasciati di usufruire di vari servizi forniti da Alitalia di volta in volta ivi specificati.

### **I.A.T.A.**

È l'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo, organismo che riunisce la maggioranza dei vettori commerciali di linea di tutto il mondo. Ulteriori informazioni al suo riguardo possono essere reperite sul sito internet [www.iata.org](http://www.iata.org).

### **I.C.A.O.**

È l'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile, istituto specializzato dell'ONU, che si occupa di tematiche connesse alla regolamentazione dell'aviazione civile. Ulteriori informazioni al suo riguardo possono essere reperite sul sito internet [www.icao.int](http://www.icao.int).

### **Mandatari Autorizzati**

Indica i soggetti espressamente autorizzati da Alitalia alla vendita di servizi di trasporto aereo ai passeggeri (a titolo esemplificativo, agenzie di viaggio, siti di vendita *online*, e così via).

### **Normativa applicabile**

Per normativa applicabile si intendono tutte le norme di volta in volta applicabili al trasporto aereo, di cui si fornisce una sintetica illustrazione alla pagina "Normativa Applicabile" consultabile sul Sito Internet di Alitalia. Tali norme non costituiscono parte integrante del contratto di trasporto aereo e sono soggette a modifiche nel tempo da parte dell'organo legislativo e regolamentare di volta in volta competente.

### **Passeggero**

È qualsiasi persona fisica, non facente parte dell'equipaggio di condotta o di cabina del volo considerato, trasportata o da trasportare su di un aeromobile con il consenso di Alitalia, normalmente a fronte del pagamento di un corrispettivo.

### **Sito Internet di Alitalia**

È il sito internet della compagnia ([www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)) dove sono consultabili le presenti C.G.T. e tutte le pagine richiamate nelle presenti C.G.T.

### **Sosta**

È un'interruzione del viaggio in uno scalo intermedio (ovvero in un luogo diverso da quelli di partenza e di destinazione), indicato sul Biglietto o sugli orari Alitalia come punto di sosta programmata lungo l'itinerario previsto ovvero effettuata per motivi operativi e/o di sicurezza.

### **Stiva**

È la parte dell'aeromobile adibita all'alloggiamento dei bagagli registrati, delle merci e della posta.

## **Tariffa**

Indica le tariffe di Alitalia conoscibili attraverso i canali di distribuzione della compagnia (Mandatari Autorizzati, Contact Center, biglietterie) o pubblicate sul Sito Internet di Alitalia. Le stesse sono riportate nell'apposita casella del Biglietto. Le Tariffe possono comportare specifiche condizioni e/o restrizioni – denominate Regole Tariffarie – per quanto concerne: (i) validità e durata del Biglietto; (ii) prenotazioni ed emissione del Biglietto; (iii) modalità di utilizzo e rimborso del Biglietto, tali da integrare o modificare le previsioni delle presenti C.G.T.; le Regole Tariffarie sono rese note al cliente all'atto delle operazioni connesse all'acquisto del Biglietto a seconda delle modalità di acquisto previste, dai Mandatari Autorizzati, dal Contact Center o dalla biglietteria, ovvero sul Sito Internet di Alitalia, in caso di acquisto tramite web.

## **Tempo Limite di Accettazione**

Indica il tempo entro il quale la procedura di accettazione per il volo (*check-in*) deve essere completata.

## **Tratta**

Indica ogni singolo segmento nazionale, internazionale od intercontinentale di un volo.

## **Vettore**

È il soggetto giuridico che effettua il trasporto aereo, che può essere Vettore Contrattuale o Vettore di Fatto/Operativo. Il primo è il vettore che emette il Biglietto, ovvero che è, comunque, parte del contratto di trasporto (concluso con il passeggero o con una persona che agisca per conto del passeggero stesso), in base al quale viene effettuato il trasporto del passeggero e/o del suo bagaglio. Il secondo è l'operatore, diverso dal Vettore Contrattuale, che, in forza di un accordo con il Vettore Contrattuale o di un'autorizzazione dello stesso, esegue, in tutto o in parte, di fatto il trasporto previsto.

## **Volo o Viaggio**

È l'itinerario del trasporto concordato, che può consistere in una o più tratte.

## **ARTICOLO II**

### **APPLICABILITÀ**

**2.1.** Le presenti C.G.T. si applicano esclusivamente al servizio di trasporto aereo oggetto di contratto e/o operato da Alitalia e Alitalia CityLiner.

Gli eventuali servizi accessori, anche offerti tramite Alitalia, sono regolati dalle norme relative al servizio di volta in volta offerto e dalle condizioni generali di contratto del relativo fornitore..

**2.2.** Alitalia utilizza le forme contrattuali in uso nella prassi del trasporto aereo internazionale, quali, a titolo esemplificativo, *code share*, *wet lease* (noleggio), e così via. Nell'ambito di tali forme contrattuali di trasporto può accadere che il volo venga effettuato da vettore/i diverso/i da Alitalia (c.d. Vettore/i di Fatto/Operativo/i). In tal caso troveranno applicazione anche le condizioni generali di trasporto del/i Vettore/i di Fatto/Operativo/i, consultabili sul Sito Internet di Alitalia nell'ambito del processo di acquisto o sul sito di detti vettori. In caso di divergenza tra le C.G.T. di Alitalia e quelle del Vettore/i di Fatto/Operativo/i, le ultime prevarranno. Alitalia, in qualità di vettore contraente del servizio di trasporto aereo, avrà cura di informare il passeggero dell'identità del/i Vettore/i di Fatto/Operativo/i, assumendo la veste di Vettore Contrattuale in conformità alla normativa applicabile. I Mandatari Autorizzati sono ugualmente impegnati ad informare il passeggero sull'identità del Vettore di Fatto/Operativo ove diverso dal Vettore Contrattuale.

**2.3.** Nel solo e diverso caso di trasporto successivo, ovvero quando il passeggero ed Alitalia concordino che il trasporto debba essere effettuato da più vettori aerei successivi, tra i quali Alitalia stessa, come un unico trasporto, le presenti C.G.T. si applicheranno solo al trasporto effettuato da Alitalia, sia nel caso in cui venga emesso un solo Biglietto, sia nel caso in cui venga emesso un Biglietto c.d. "congiunto", e cioè in connessione con un altro biglietto, unitamente al quale documenta un unico contratto di trasporto.

In tali ipotesi di trasporto cumulativo, Alitalia è responsabile soltanto dei danni occorsi in occasione del trasporto sui voli o segmenti di voli in relazione ai quali sia riportato il codice identificativo Alitalia (AZ) nella casella denominata "CARRIER".

**2.4.** Se il trasporto viene effettuato in base a un contratto di noleggio (charter) nell'ambito di un pacchetto turistico "tutto incluso", le presenti C.G.T. si applicano solo se ciò sia previsto nel contratto di noleggio medesimo o nel Biglietto.

### **ARTICOLO III**

#### **CONTRATTO DI TRASPORTO – PRENOTAZIONE – BIGLIETTO – TARIFFE E SPESE ACCESSORIE**

##### **3.1. Contratto di trasporto.**

Il contratto di trasporto viene concluso con l'acquisto del Biglietto ed allo stesso si applicano le C.G.T. presenti sul Sito Internet di Alitalia al momento della sua conclusione.

### **3.2. Prenotazione.**

**3.2.1.** L'acquisto del Biglietto può essere preceduto dalla prenotazione. In tal caso, Alitalia o i suoi Mandatari Autorizzati registreranno la prenotazione effettuata dal passeggero, dandone conferma, su richiesta del passeggero stesso, con indicazione del codice di prenotazione. Sarà considerata valida solo la prenotazione che risulti confermata nel sistema utilizzato da Alitalia per la registrazione delle prenotazioni sui propri voli. Alitalia non risponde dei danni cagionati dalla mancata o erronea effettuazione di tale registrazione, qualora ciò non sia ascrivibile a dolo o colpa della compagnia. Qualora il passeggero non corrisponda il prezzo del Biglietto prima della scadenza del termine per l'emissione dello stesso, così come specificato da Alitalia o dai suoi Mandatari Autorizzati al momento della prenotazione, Alitalia potrà cancellare la prenotazione confermata.

**3.2.2.** Il passeggero potrà richiedere l'assegnazione di un determinato posto a bordo ove previsto dalle Regole Tariffarie di volta in volta applicabili, consultabili sul Sito Internet di Alitalia nel corso del processo di acquisto del Biglietto, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati. Alitalia farà il possibile per confermare l'anticipata assegnazione dei posti a bordo. Tuttavia, in caso di sostituzione o modifica dell'aeromobile di cui è previsto l'impiego per un determinato volo, non potrà essere assicurata l'assegnazione di un posto specifico ancorché in presenza di prenotazione confermata. La compagnia potrà comunque modificare l'assegnazione o riassegnare posti in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco, per motivi operativi e/o di sicurezza. Ove il passeggero abbia pagato un corrispettivo accessorio per l'assegnazione di un determinato posto a bordo, la compagnia sarà tenuta a rimborsare detto corrispettivo nel caso in cui tale posto non sia più disponibile per i motivi sopra descritti.

**3.2.3.** Fatto salvo quanto diversamente previsto dalla Regola Tariffaria applicabile, che verrà comunicato al passeggero dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati al momento della prenotazione, eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, di Tariffe, tasse ed oneri imposti da terzi (diritti aeroportuali ed altri diritti, tasse o supplementi connessi alla sicurezza, e simili) nel periodo compreso tra la prenotazione e l'acquisto del Biglietto verranno poste, rispettivamente, a carico o a favore del passeggero che decida di finalizzare l'acquisto del Biglietto.

### **3.3. Biglietto.**

**3.3.1.** Il trasporto del passeggero può avvenire solo dietro esibizione del Biglietto. Alitalia potrà richiedere al passeggero di esibire in qualsiasi momento il Biglietto e/o la conferma

dell'accettazione a bordo (carta di imbarco), in forma cartacea o elettronica, sino al termine del viaggio. Alitalia, anche per motivi di sicurezza, ha facoltà di verificare che vi sia corrispondenza tra il nominativo del passeggero riportato sul Biglietto e la persona che lo esibisce. Se il Biglietto viene esibito da una persona diversa dal passeggero avente diritto al trasporto o al rimborso, Alitalia, fatto salvo il diritto di ritirare il Biglietto stesso, non eseguirà il trasporto, né effettuerà il rimborso a favore della persona che esibisce il Biglietto.

**3.3.2.** Il Biglietto non è trasferibile a terzi.

**3.3.3.** La durata del Biglietto è quella indicata nelle Regole Tariffarie applicabili. Nel caso in cui non sia indicata alcuna durata specifica, il Biglietto è valido per: (a) un anno dalla data di emissione; o, (b) subordinatamente all'effettuazione della prima tratta entro un anno dalla data di emissione, un anno dalla data della prima tratta indicata sul Biglietto.

**3.3.4.** Le regole per l'eventuale rimborso o modifica del Biglietto sono riportate al successivo art. 10 delle presenti C.G.T. e sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [https://www.alitalia.com/it\\_it/supporto/utilities/acquistare-online.html#acquisti\\_e\\_rimborsi](https://www.alitalia.com/it_it/supporto/utilities/acquistare-online.html#acquisti_e_rimborsi) e nel corso del processo di acquisto del Biglietto, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

**3.3.5.** Qualora un passeggero non possa iniziare un viaggio a causa di malattia - comprovata da idonea certificazione medica, che deve essere prodotta alla compagnia – Alitalia, su richiesta del passeggero provvederà o al rimborso del biglietto o alla proroga della validità del Biglietto stesso sino al giorno in cui il passeggero, sempre in base alla predetta certificazione medica, sarà in grado di viaggiare o sino al primo volo, successivo a tale data, in partenza dalla località di inizio del viaggio e sul quale vi sia posto disponibile nella classe di servizio per cui la Tariffa è stata pagata, ovvero previo adeguamento tariffario (pagamento differenza), qualora non vi sia posto disponibile nella precedente classe di servizio. La validità del Biglietto e di eventuali EMD per servizi accessori se disponibili, verrà prorogata per non più di tre mesi dalla data riportata sul certificato medico, qualora il Biglietto stesso preveda uno o più scali intermedi.

Nei predetti casi Alitalia prorogherà automaticamente anche (i) il periodo di validità dei biglietti (e di EMD per servizi accessori acquistati con lo stesso se disponibili) ai componenti dello stesso nucleo familiare o ai conviventi del passeggero infermo che lo accompagnino e che siano presenti nella stessa prenotazione del passeggero infermo, ovvero che forniscano ad Alitalia l'evidenza di viaggiare insieme al passeggero infermo; (ii) il periodo di validità dell'EMD dell'animale al seguito.

**3.3.6.** Qualora un passeggero, dopo aver iniziato un viaggio, sia impossibilitato a completarlo entro il periodo di validità del Biglietto a causa di malattia - comprovata da idonea certificazione medica, che deve essere prodotta alla compagnia – Alitalia, su richiesta del passeggero provvederà o al rimborso della parte non utilizzata del biglietto o alla proroga della validità del Biglietto stesso (e di EMD per servizi accessori se disponibili) sino al giorno in cui il passeggero, sempre in base alla predetta certificazione medica, sarà in grado di viaggiare o sino al primo volo, successivo a tale data, in partenza dalla località da cui il viaggio doveva essere iniziato o venga ripreso e sul quale vi sia posto disponibile nella classe di servizio per cui la Tariffa è stata pagata, ovvero previo adeguamento tariffario (pagamento differenza), qualora non vi sia posto disponibile nella precedente classe di servizio. La validità del Biglietto verrà prorogata per non più di tre mesi dalla data riportata sul certificato medico, qualora il Biglietto stesso preveda uno o più scali intermedi.

Nei predetti casi Alitalia prorogherà automaticamente anche (i) il periodo di validità dei biglietti (e di eventuali EMD per servizi accessori acquistati con lo stesso se disponibili ) ai componenti dello stesso nucleo familiare o ai conviventi del passeggero infermo che eventualmente lo accompagnino e che siano presenti nella stessa prenotazione del passeggero infermo, ovvero che forniscano ad Alitalia l'evidenza di viaggiare insieme al passeggero infermo; (ii) il periodo di validità dell'EMD dell'animale al seguito.

**3.3.7.** Nel caso di morte del passeggero nel corso del viaggio, il Biglietto della persona o delle persone che lo accompagnano potrà essere modificato eliminando la condizione di soggiorno minimo o estendendone la validità. Nel caso di morte , di parenti di primo grado, del coniuge e convivente del passeggero, avvenuta entro i dieci giorni antecedenti il giorno della partenza oppure in corso di viaggio, la validità tanto del Biglietto del passeggero quanto di quello dei parenti di primo grado, coniuge e convivente che lo accompagnino potrà essere allo stesso modo modificata. Alitalia, su richiesta del passeggero provvederà al rimborso del Biglietto totale o parziale, Ogni modifica sarà effettuata previa presentazione di idoneo certificato di morte e, comunque, l'estensione di validità del Biglietto non potrà superare i 45 giorni dalla data del decesso.

**3.3.8.** Il Biglietto acquistato dal passeggero è valido soltanto per la tratta o le tratte indicate sul Biglietto stesso, dal punto di partenza al punto di destinazione, ivi inclusa qualsiasi sosta. La Tariffa corrisposta dal passeggero si riferisce al trasporto così come indicato sul Biglietto. La Tariffa e la relativa Regola Tariffaria, come definite all'art. 1 delle presenti C.G.T., costituiscono parte integrante ed essenziale del contratto di trasporto aereo. Qualora il Biglietto comprenda una serie di tratte, le stesse dovranno essere fruite nell'ordine sequenziale previsto.

Tuttavia, per i soli biglietti venduti in Italia tramite il sito internet [www.alitalia.com/it](http://www.alitalia.com/it) o agenzie italiane o Contact Center per l'Italia, in caso di mancato utilizzo, per qualsiasi motivo, del volo di andata (o di una tratta del volo di andata), può essere accolta la richiesta di mantenere la validità del biglietto per il solo volo di ritorno, esclusivamente se previamente comunicata ad Alitalia, contattando il Contact Center nei tempi di seguito specificati:

- entro le 24 ore successive all'orario di partenza del volo di andata inutilizzato;



- qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24h dal volo di andata, la comunicazione al Contact Center dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

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

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

**3.3.9.** Il passeggero che desideri modificare l'itinerario o un altro elemento del contratto di trasporto aereo dovrà, sempre che tale modifica sia prevista dalla Regola Tariffaria applicabile, darne preavviso ad Alitalia nel termine previsto dalla Regola Tariffaria stessa.

#### **3.4. Tariffe e spese accessorie.**

**3.4.1.** Il prezzo del Biglietto include la Tariffa, nonché le tasse e tutti gli altri oneri aggiuntivi e supplementi applicabili al trasporto, imposti per legge o richiesti dalle autorità governative o da altre autorità competenti. Le Tariffe si applicano soltanto in relazione al trasporto dall'aeroporto di partenza a quello di destinazione finale. Le Tariffe non includono i servizi di trasporto terrestre fra gli aeroporti e fra gli aeroporti ed i terminal urbani e sono determinate in base alle Regole Tariffarie di Alitalia applicabili al momento dell'acquisto ed in base all'itinerario prescelto. Eventuali modifiche del viaggio successive all'acquisto, ove consentite dalle Regole Tariffarie, potrebbero determinare la richiesta di un supplemento tariffario.

**3.4.2.** I requisiti (età, residenza, e così via) eventualmente richiesti per fruire di Tariffe dedicate o speciali potranno essere verificati da Alitalia in qualsiasi momento e dovranno sussistere al momento dell'imbarco del/i volo/i. Qualora fosse verificata l'assenza di detti requisiti, Alitalia potrà negare l'imbarco, ovvero, laddove possibile ed a condizione che il passeggero sia disponibile al relativo pagamento, richiedere l'eventuale integrazione Tariffaria.

**3.4.3.** Tariffe, tasse ed altri oneri aggiuntivi sono pagabili nella valuta del Paese in cui il Biglietto è stato emesso, a meno che Alitalia o i suoi Mandatari Autorizzati richiedano, prima o al momento del pagamento del prezzo del Biglietto, che, per una giusta causa od un legittimo motivo, il pagamento avvenga in un'altra valuta (ad esempio, a causa della non convertibilità della valuta locale).

**3.4.4.** A seconda del canale di acquisto prescelto (Mandatari Autorizzati, Contact Center, biglietterie, web), potrà essere applicato un corrispettivo per il servizio di vendita e/o di emissione del Biglietto (c.d. *Ticketing Fee*/servizio di vendita).

## **ARTICOLO IV**

### **ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI**

**4.1.** Il Tempo Limite di Accettazione dei passeggeri varia a seconda dell'aeroporto. Pertanto, il passeggero è tenuto ad informarsi dei tempi limite in vigore ed a rispettarli. In ogni caso, Alitalia o i suoi Mandatari Autorizzati forniscono al passeggero l'indicazione del tempo limite per l'effettuazione del check-in del primo volo indicato sul Biglietto. È sempre preferibile recarsi ai banchi di accettazione con congruo anticipo al fine di completare le relative operazioni entro il tempo limite previsto.

Per qualsiasi volo successivo al primo il passeggero è tenuto ad informarsi del tempo limite per l'effettuazione dell'accettazione passeggeri ed a verificare che i tempi di connessione fra una tratta e l'altra prescelti siano sufficienti per l'espletamento delle procedure di accettazione e di imbarco. Particolari indicazioni o tempistiche possono essere previste per speciali categorie di passeggeri, quali, a titolo esemplificativo, persone a mobilità ridotta (PMR), bambini di età inferiore a 2 anni, minori non accompagnati o coloro i quali viaggiano con un animale al seguito (v. successivo art. 6).

**4.2.** Le indicazioni del tempo limite per l'accettazione passeggeri costituiscono parte integrante del contratto di trasporto aereo e sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Tempi limite del check-in](#), ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

**4.3.** Qualora il passeggero non rispetti il tempo limite per l'effettuazione dell'accettazione, Alitalia non sarà tenuta ad effettuare il trasporto e potrà cancellare la prenotazione del volo e dei voli successivi, fatto salvo quanto previsto, in merito ad eventuali modifiche e rimborsi, nelle Regole Tariffarie, consultabili nel corso del processo di acquisto del Biglietto sul Sito Internet di Alitalia,

ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati e fermo restando quanto previsto all'art. 3.3.8. che precede.

**4.4.** Una volta effettuata l'accettazione, il passeggero è tenuto a presentarsi al punto d'imbarco non più tardi dell'orario indicato da Alitalia al momento dell'accettazione stessa.

**4.5.** Qualora il passeggero non si presenti al punto di imbarco entro il termine stabilito, Alitalia non sarà tenuta ad effettuare il trasporto e potrà cancellare la prenotazione del volo e dei voli successivi, fatto salvo quanto previsto, in merito ad eventuali modifiche e rimborsi, nelle Regole Tariffarie comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati e fermo restando quanto previsto all'art. 3.3.8. che precede.

**4.6.** Alitalia non è responsabile per alcun costo o spesa sostenuti dal passeggero che non abbia rispettato le previsioni contenute nel presente articolo.

**4.7.** Per poter fruire del viaggio, il passeggero dovrà essere munito di tutti i documenti di ingresso e di espatrio, dei visti necessari per il viaggio, dei certificati sanitari e di vaccinazione, nonché della documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti per le eventuali Tariffe dedicate o speciali acquistate. Tali documenti dovranno essere in corso di validità al momento della effettuazione del/i volo/i e per l'intera durata dello/i stesso/i. Il passeggero è, altresì, tenuto a rispettare tutte le disposizioni dei Paesi di transito, partenza o arrivo, nonché i regolamenti e le istruzioni di Alitalia. Ulteriori previsioni circa le formalità amministrative sono contenute al successivo art. 12 delle presenti C.G.T..

**4.8.** La compagnia fornisce alla pagina [Documenti di viaggio](#), consultabile sul Sito Internet di Alitalia, le informazioni generali disponibili in relazione ai documenti necessari per viaggiare nei diversi paesi di destinazione. È tuttavia onere del passeggero, prima dell'effettuazione del/i volo/i, fornire ad Alitalia ogni informazione circa eventuali proprie specifiche limitazioni e/o condizioni con riferimento al paese di destinazione del proprio viaggio ed informarsi sulle stesse, consultando i Consolati o le Ambasciate dei Paesi di transito e/o di destinazione.

## **ARTICOLO V**

### **RIFIUTO E LIMITAZIONI DEL TRASPORTO**

Alitalia può rifiutare o interrompere il trasporto o la prosecuzione del viaggio di qualsiasi passeggero e/o del suo bagaglio per motivi di sicurezza, ovvero qualora:

- a) ciò sia necessario per il rispetto di leggi, regolamenti o norme di qualsiasi Stato di partenza, di destinazione o da sorvolare;
  
- b) ciò sia necessario a fronte di una richiesta scritta delle Autorità del Paese di partenza o di transito o di destinazione;
  
- c) il trasporto del passeggero e/o del suo bagaglio possano mettere in pericolo l'incolumità, la salute, l'igiene ed il buon ordine a bordo dell'aeromobile;
  
- d) comportamento, età, stato fisico o mentale del passeggero siano tali da: (i) causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri passeggeri, ovvero (ii) provocare rischi o pericoli a sé stesso o ad altre persone o cose;
  
- e) ciò sia giustificato per la mancata osservanza da parte del passeggero delle istruzioni fornite da Alitalia relative a sicurezza, conformità a norme di legge o regolamentari in relazione al volo, ovvero il passeggero si sia reso responsabile di una condotta illecita o indisciplinata su un volo precedente e vi sia il rischio che tale condotta possa ripetersi;
  
- f) il passeggero si sia rifiutato di sottoporsi ai controlli di sicurezza;
  
- g) non siano state pagate le tariffe applicabili, le tasse dovute ed ogni altra spesa accessoria, ovvero il passeggero non sia in possesso di documenti di viaggio in corso di validità;
  
- h) il passeggero non risulti in possesso della documentazione di viaggio necessaria per l'ingresso in un Paese di transito del volo o per l'ingresso nel Paese di destinazione finale del volo stesso, secondo quanto previsto al precedente art. 4.7. ed al successivo art. 12;
  
- i) il passeggero abbia distrutto i documenti di viaggio durante il volo o si sia rifiutato di esibirli al personale di bordo;

j) il Biglietto presentato dal passeggero: (i) sia stato ottenuto illegalmente ovvero sia stato acquistato da un soggetto diverso da Alitalia o suo Mandatario Autorizzato, ovvero (ii) sia stato segnalato come smarrito o rubato, ovvero (iii) sia stato contraffatto, ovvero (iv) sia stato alterato o reso incompleto da soggetto diverso da Alitalia o suo Mandatario Autorizzato, (v) sia intestato ad un nominativo non corrispondente all'identità della persona che esibisce il Biglietto, (vi) sia stato acquistato in modo fraudolento, fermo restando che, nei suddetti casi, Alitalia si riserva il diritto di ritirare il Biglietto stesso;

k) il passeggero non abbia rispettato i requisiti previsti dalle presenti C.G.T., ovvero dalle Regole Tariffarie, per l'utilizzo del Biglietto e/o per l'imbarco del Bagaglio e degli animali al seguito.

## **ARTICOLO VI**

### **ASSISTENZE SPECIALI**

**6.1.** L'accettazione per il trasporto da parte di Alitalia di:

- a) passeggeri con disabilità e con mobilità ridotta;
- b) bambini di età inferiore a 2 anni e minori non accompagnati;
- c) passeggeri affetti da malattie o altri passeggeri aventi necessità di assistenza speciale;
- d) donne in stato di gravidanza,

può essere soggetta a limitazioni in conformità alle norme ed ai regolamenti applicabili ed è disciplinata dai paragrafi che seguono e dalle specifiche previsioni consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Organizza il tuo viaggio](#), ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

**6.2. Passeggeri con disabilità e con mobilità ridotta.**

**6.2.1.** I diritti dei passeggeri con disabilità e con mobilità ridotta sono disciplinati dal Regolamento (CE) n. 1107/2006, consultabile al link <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:0009:IT:PDF>.

L'assistenza a tale categoria di passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto è responsabilità degli operatori aeroportuali dell'Unione Europea. Il passeggero è tenuto a comunicare ad Alitalia la propria richiesta di assistenze speciali all'atto della prenotazione e, comunque, almeno 48 ore prima della partenza della prima tratta del viaggio, al fine di consentire alla compagnia di trasmetterla agli operatori aeroportuali interessati, fermo restando che, anche qualora non venisse rispettato il termine di cui sopra, Alitalia farà tutto quanto in proprio potere per consentire il trasporto.

**6.2.2.** Al fine di garantire il miglior servizio ed il rispetto delle misure di sicurezza previste, sia nelle fasi d'imbarco e sbarco, che durante il volo, si suggerisce ai passeggeri con disabilità e con mobilità ridotta, che necessitano di assistenze speciali, di presentarsi ai banchi di accettazione con congruo anticipo e, comunque, nel rispetto del Tempo Limite di Accettazione del volo prescelto.

**6.2.3.** La compagnia si riserva di non accettare i passeggeri a bordo in assenza di certificazione medica, ove necessaria, ovvero qualora la stessa risultasse incompleta o non conforme alle disposizioni di legge ed agli standard di compagnia.

**6.2.4.** Ulteriori informazioni relative alle assistenze speciali ai passeggeri di cui al presente articolo ed ai documenti necessari per il viaggio sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Documenti di viaggio](#), ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

### **6.3. Bambini di età inferiore a 2 anni e minori non accompagnati.**

**6.3.1.** Ciascun bambino di età inferiore a 2 anni deve essere accompagnato da almeno un genitore o da una persona maggiorenne.

**6.3.2.** I bambini di età compresa tra 5 anni e 14 anni (non compiuti), per i voli nazionali, e quelli tra 5 anni e 15 anni (non compiuti), per i voli internazionali, che viaggiano da soli o in una classe di servizio diversa rispetto a quella del/i genitore/i o del tutore o dell'accompagnatore (minori non accompagnati) possono essere accettati a bordo dei voli Alitalia, a richiesta del/i genitore/i o del tutore o dell'accompagnatore, secondo la procedura consultabile sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bambini](#), previo pagamento del supplemento previsto.

Per accompagnatore si intende il soggetto di maggiore età cui sia stato affidato il minore in base ad idonea documentazione.

**6.3.3.** I minori che hanno compiuto il quattordicesimo anno di età, per i voli nazionali, e quelli che hanno compiuto il quindicesimo anno di età, per tutti i voli, compresi quelli internazionali o intercontinentali, possono viaggiare da soli ed agli stessi non verrà applicata la procedura di cui al precedente art. 6.3.2. Essi saranno, quindi, imbarcati con le stesse regole e procedure di tutti gli altri passeggeri.

Tuttavia, su espressa richiesta e previo pagamento del supplemento previsto, gli stessi potranno usufruire della procedura di minore non accompagnato come sopra descritta, rientrando quindi nella fattispecie indicata al precedente art. 6.3.2. Maggiori informazioni sulla procedura di minore non accompagnato e sui relativi supplementi sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina **Bambini**, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

Inoltre, poiché nel corso del viaggio, sia nell'ipotesi di soste programmate, che nell'ipotesi di ritardi o cancellazioni di voli, potrebbe rendersi necessaria la sistemazione in albergo, i minori dovranno comunque essere muniti dell'autorizzazione di un genitore esercente la potestà genitoriale, che potrà essere richiesta dagli alberghi per la loro accettazione. La compagnia non è responsabile di eventuali, danni o spese e di ogni ulteriore conseguenza derivanti dal mancato possesso della predetta autorizzazione. In ogni caso, i genitori e/o il tutore sono responsabili dei danni cagionati dai minori nei confronti dei terzi, di Alitalia e del personale Alitalia ai sensi dell'art. 2048 del Codice Civile, con obbligo di manleva nei confronti della compagnia.

**6.3.4.** Ulteriori informazioni relative al trasporto dei minori ed ai documenti necessari per il viaggio sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina **Bambini**, nonché sul sito internet della Polizia di Stato al link <http://www.poliziadistato.it/articolo/191> e sui siti internet delle competenti Autorità dei singoli Paesi di transito e/o di destinazione, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

#### **6.4. Passeggeri affetti da malattie o altri passeggeri aventi necessità di assistenza speciale - Donne in stato di gravidanza.**

Le informazioni relative alle condizioni di trasporto di tale categoria di passeggeri e ai documenti necessari per il viaggio sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina **Future mamme**, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

## ARTICOLO VII

### BAGAGLIO

**7.1.** Il passeggero potrà trasportare il proprio Bagaglio nei limiti, alle condizioni e con le franchigie previste dalla compagnia e consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bagagli](#) e nel corso del processo di acquisto del biglietto, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

Di seguito sono riportate le previsioni generali che si applicano al trasporto del Bagaglio e di altri oggetti del passeggero.

**7.2.** Il Bagaglio a mano e gli altri oggetti che il passeggero potrà trasportare in cabina devono poter essere collocati sotto il sedile davanti a quello del passeggero stesso (ad eccezione dei sedili di emergenza) ovvero negli appositi alloggiamenti siti nella cabina passeggeri e, comunque, essere di misura, peso, forma e dimensioni conformi agli standard di compagnia consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bagagli a mano](#).

**7.2.1.** Alitalia potrà non ammettere in cabina il Bagaglio a mano e gli altri oggetti del passeggero: (i) che risultino di misura, peso, forma e/o di dimensioni non conformi agli standard di compagnia; (ii) che siano da considerare contrari alle esigenze di sicurezza del trasporto in cabina; ovvero (iii) per problemi di bilanciamento dell'aeromobile o di spazio a bordo. Il Bagaglio a mano e gli altri oggetti del passeggero non ammessi in cabina saranno trasportati come Bagaglio registrato.

**7.3.** Il Bagaglio registrato deve, comunque, essere di misura, peso, forma e dimensioni conformi agli standard di compagnia consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bagaglio da imbarcare](#), nonché posto all'interno di contenitori idonei al suo trasporto ed alla sua movimentazione in sicurezza (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, valigie, borse, zaini, e così via), talché detto trasporto non costituisca un trasporto di merce. All'atto della consegna del Bagaglio da registrare, Alitalia rilascerà apposita ricevuta al passeggero (c.d. ricevuta bagaglio) per ogni pezzo di Bagaglio registrato.

Detto bagaglio è trasportato gratuitamente qualora la tariffa acquistata dal passeggero lo consenta e rientri nella franchigia prevista. Nel caso in cui il peso, la dimensione o il numero di pezzi del Bagaglio registrato superi la franchigia prevista, la parte in eccedenza (c.d. bagaglio in eccedenza) sarà trasportata dietro pagamento di apposita Tariffa supplementare, a fronte del rilascio di ricevuta. L'ammontare di tale Tariffa supplementare è consultabile sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bagaglio da imbarcare](#), ovvero comunicato dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.



Sono considerati bagaglio in eccedenza anche gli animali al seguito del passeggero consegnati in custodia ad Alitalia per il trasporto in stiva.

Il Bagaglio registrato, in franchigia o in eccedenza, è trasportato sullo stesso aeromobile del passeggero, a meno che ciò sia impossibile per motivi di sicurezza od operativi. In tali ipotesi Alitalia si impegnerà a trasportare tale bagaglio sul primo volo utile successivo ed a riconsegnarlo al passeggero.

**7.4.** Il Bagaglio e gli oggetti inadatti per il trasporto in stiva (quali, ad esempio, strumenti musicali delicati ed oggetti simili) potranno essere accettati per il trasporto soltanto in cabina passeggeri, ove vi sia spazio disponibile e secondo le modalità indicate da Alitalia per assicurare la sicurezza dei passeggeri e dell'equipaggio. Il trasporto degli oggetti in questione potrà essere assoggettato a Tariffe speciali, consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Bagagli speciali](#), ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati.

**7.5.** In caso di voli in code share o con più vettori successivi potrebbero essere applicate condizioni di trasporto dei bagagli e franchigie diverse. Ulteriori informazioni sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia, nella sezione bagagli, o sui siti internet di detti vettori, ovvero possono essere richieste al Contact Center.

## **ARTICOLO VIII**

### **OBBLIGHI IN RELAZIONE AL CONTENUTO DEL BAGAGLIO**

**8.1.** In conformità alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di sicurezza aeronautica e ai regolamenti di compagnia, alcuni oggetti non possono essere trasportati in cabina e/o in stiva o sono soggetti a limitazioni e condizioni. La descrizione di detti oggetti e dei limiti e delle condizioni di trasporto dei bagagli a mano o registrati è consultabile sul Sito Internet Alitalia alle pagine [Bagaglio a mano](#) e [Bagaglio da imbarcare](#).

**8.2.** Inoltre, non possono essere inseriti nel Bagaglio registrato oggetti quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: sigarette e pipe elettroniche, oggetti di valore, fragili o deperibili, denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, computer e loro accessori, congegni o apparecchi elettronici per uso personale, macchine ed equipaggiamenti fotografici, titoli negoziabili, titoli di credito, titoli di stato, azionari e obbligazionari od altri valori, documenti di lavoro, di affari o commerciali, passaporti ed altri documenti di identificazione personale, campionari, cimeli,

antichità, prodotti di artigianato o di antiquariato, di valore, opere d'arte, edizioni librarie rare, pubblicazioni o manoscritti di valore, chiavi di casa e dell'automobile.

**8.3.** Alitalia ha facoltà di rifiutare l'accettazione per il trasporto come bagaglio, ovvero di rifiutarne la prosecuzione ove già accettato, di ogni oggetto che risulti inadatto per il trasporto sull'aeromobile a causa delle sue dimensioni, della sua forma, del suo peso, del suo contenuto, delle sue particolari caratteristiche, della sua fragilità, della sua deperibilità o per motivi di sicurezza o operativi, o perché suscettibile di arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri.

**8.4.** Per ragioni connesse alla sicurezza dell'aeromobile e dei passeggeri, il Bagaglio potrà essere sottoposto a controlli ed ispezioni anche a mezzo di apposite apparecchiature elettroniche o radiogene. In caso di assenza del passeggero, i suoi beni possono essere ispezionati allo scopo di accertare se il passeggero stesso sia in possesso di (o se il suo Bagaglio contenga) alcuno degli oggetti di cui non è consentito il trasporto ai sensi delle presenti C.G.T., o armi da fuoco, munizioni o altre armi, che non siano stati debitamente dichiarati alla compagnia ai sensi delle presenti C.G.T..

Nel caso in cui il passeggero non acconsenta alle predette ispezioni, Alitalia potrà rifiutare il trasporto del passeggero e del suo Bagaglio.

**8.5.** L'esercizio da parte del passeggero dei diritti previsti dal contratto relativamente al trasporto ed alla riconsegna del Bagaglio registrato è subordinato al possesso ed all'esibizione della ricevuta bagaglio, consegnatagli al momento dell'accettazione e riportante il nome del passeggero nei cui confronti Alitalia assume l'obbligo del trasporto, nonché il numero del Biglietto del passeggero medesimo ed il numero dei Bagagli registrati che esso reca con sé. Nel caso in cui la persona che richiede la riconsegna del Bagaglio registrato non sia in grado di produrre la ricevuta bagaglio o di identificare il Bagaglio stesso, Alitalia riconsegnerà detto bagaglio esclusivamente qualora tale persona sia in condizione di dimostrare, con idonea prova, il proprio diritto alla restituzione, riservandosi, comunque, la facoltà di condizionare tale restituzione al rilascio di apposita attestazione liberatoria, idonea a tenere indenne Alitalia medesima da ogni eventuale diversa rivendicazione anche di terzi. L'accettazione del Bagaglio da parte del possessore del Biglietto senza alcuna contestazione scritta al momento della riconsegna costituisce attestazione che il Bagaglio è stato riconsegnato in buone condizioni in conformità al contratto di trasporto.

**8.6.** Il passeggero ha diritto al trasporto di animali domestici solo a condizione che gli stessi siano adeguatamente sistemati negli appositi contenitori, atti al trasporto aereo, indicati da Alitalia.

È onere del passeggero, prima dell'effettuazione del/i volo/i, (i) informarsi circa eventuali condizioni e/o limitazioni al trasporto e/o ingresso di animali domestici con riferimento al paese di destinazione del proprio viaggio, (ii) informarsi circa eventuali caratteristiche e/o condizioni di

salute dell'animale domestico incompatibili con l'effettuazione del volo e (iii) munirsi di tutta la documentazione sanitaria ed amministrativa necessaria per il trasporto e/o ingresso degli stessi. Tali documenti dovranno essere in corso di validità al momento della effettuazione del/i volo/i e per l'intera durata dello/i stesso/i. Il passeggero è, altresì, tenuto a rispettare tutte le disposizioni dei Paesi di transito, partenza o arrivo, nonché i regolamenti e le istruzioni di Alitalia. La compagnia non è responsabile di eventuali sanzioni, perdite o spese e di ogni ulteriore conseguenza derivanti dal mancato accertamento delle condizioni e/o limitazioni di cui sopra e dal mancato possesso dei documenti necessari e/o dal mancato rispetto delle norme e delle disposizioni applicabili.

I cani d'assistenza riconosciuti per disabili saranno trasportati gratuitamente, oltre al normale bagaglio in franchigia, secondo le modalità indicate dalla compagnia e consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Animali](#).

## **ARTICOLO IX**

### **ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONI DI VOLI**

**9.1.** Gli orari programmati dei voli sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) e nel corso del processo di acquisto del biglietto, ovvero comunicati dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati, e sono riportati sul Biglietto.

Alitalia effettuerà il trasporto nei tempi e nei modi convenuti. In ogni caso, la regolarità e puntualità dei voli sono soggette ad una serie di fattori indipendenti dalla compagnia, quali le condizioni meteorologiche, restrizioni del traffico aereo aeroportuale, attesa torre di controllo (ATC), scioperi, e così via. Tali fattori possono determinare la variazione e, nelle ipotesi più gravi, la riprogrammazione o cancellazione del volo. Ferme restando le norme che regolano gli obblighi di assistenza e l'eventuale responsabilità della compagnia in relazione ai singoli casi che si possono verificare, Alitalia porterà a conoscenza dei passeggeri le eventuali variazioni dei voli nel più breve tempo possibile e farà tutto quanto in proprio potere per alleviare i disagi dei propri passeggeri. Il passeggero è tenuto a fornire ad Alitalia i recapiti, telefonici e di posta elettronica, ai quali la compagnia potrà effettuare le comunicazioni relative ad eventuali variazioni dei voli.

**9.2.** In caso di ritardo, cancellazione, negato imbarco (c.d. overbooking) e sistemazione in classe inferiore (c.d. downgrade), Alitalia applicherà le norme internazionali, comunitarie e nazionali in vigore, in particolare il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Diritti dei Passeggeri/Responsabilità dal Vettore](#).

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

## **ARTICOLO X**

### **RIMBORSI**

**10.1.** Le condizioni di rimborso del Biglietto acquistato sono disciplinate dalle Regole Tariffarie in vigore al momento dell'acquisto e consultabili nel corso del processo di acquisto del Biglietto sul Sito Internet di Alitalia, ovvero comunicate dagli operatori del Contact Center, delle biglietterie o dai Mandatari Autorizzati. Informazioni generali sui rimborsi sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla pagina [Acquisti e rimborsi](#).

**10.2.** Avrà diritto al rimborso chi risulti intestatario del Biglietto o ne abbia effettuato il pagamento. Nel caso in cui il Biglietto sia stato pagato da persona diversa dall'intestatario, Alitalia eseguirà il rimborso unicamente a favore di tale persona o secondo le sue disposizioni, dietro esibizione di idonea documentazione. Il rimborso effettuato in buona fede e senza colpa da Alitalia a favore di colui che appare essere l'intestatario e/o l'acquirente del Biglietto, si riterrà correttamente effettuato nei confronti dell'avente diritto. In caso di Biglietto emesso in forma cartacea, ad eccezione dei casi di smarrimento, si avrà diritto al rimborso esclusivamente all'atto della restituzione ad Alitalia del Biglietto e di tutti i tagliandi di volo non utilizzati. In caso di mancato utilizzo del Biglietto, saranno oggetto di rimborso le tasse e tutti gli altri oneri imposti per legge o richiesti dalle autorità governative o da altre autorità competenti, il cui pagamento è correlato alla fruizione del volo. Il rimborso dei predetti oneri è applicabile anche ai Biglietti non rimborsabili acquistati nell'ambito di specifiche offerte promozionali. In caso di utilizzo parziale del Biglietto, l'importo del rimborso sarà commisurato agli oneri relativi alla tratta non volata.

**10.3.** Il rimborso di un Biglietto emesso da Alitalia o da un suo Mandatario Autorizzato può avvenire fino a 30 giorni dopo la data di scadenza del Biglietto stesso, fatte salve le eventuali condizioni più restrittive previste dalle Regole Tariffarie. Il rimborso dei Biglietti acquistati presso un Mandatario Autorizzato deve essere chiesto allo stesso Mandatario Autorizzato. Alitalia si riserva il diritto di effettuare il rimborso con le stesse modalità e valuta utilizzata per il pagamento del biglietto.

## **ARTICOLO XI**

### **COMPORAMENTO A BORDO**

**11.1.** Ai sensi del Codice della Navigazione ed in conformità alle ulteriori disposizioni nazionali ed internazionali applicabili al trasporto aereo, il Comandante del volo ha il comando dell'aeromobile ed è autorizzato ad assumere tutti i provvedimenti necessari per la sicurezza del volo. Tutte le persone a bordo dell'aeromobile, siano essi passeggeri che membri dell'equipaggio, sono tenute ad

attenersi alle disposizioni del Comandante del volo. Il Comandante del volo è, altresì, autorizzato ad assumere tutti quei provvedimenti ritenuti necessari nei confronti dei passeggeri il cui comportamento, stato fisico e/o mentale siano ritenuti pericolosi per la sicurezza del volo. Il passeggero è responsabile di tutti i danni provocati con il proprio comportamento alla compagnia e/o a terzi.

**11.2.** Qualora il passeggero a bordo dell'aeromobile: (i) pregiudichi la sicurezza del volo; (ii) disturbi gli altri passeggeri e l'equipaggio o si comporti comunque in modo da arrecare loro disagio; (iii) rechi danno all'aeromobile, alle persone o alle cose trasportate; (iv) crei intralcio all'equipaggio nello svolgimento delle sue mansioni; (v) non osservi le disposizioni dell'equipaggio in tema di corretto comportamento a bordo o di rispetto delle procedure, esso potrà essere assoggettato alle misure necessarie per impedire o limitare tale comportamento, ivi comprese eventuali misure coercitive nei limiti delle previsioni di legge, nonché allo sbarco od al rifiuto dell'imbarco o della prosecuzione del trasporto.

**11.3.** Il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni impartite da Alitalia, che, per motivi di sicurezza del volo, vietino o limitino l'utilizzo a bordo dell'aeromobile di apparecchi elettronici, quali, a titolo esemplificativo, telefoni cellulari, computer portatili, registratori portatili, apparecchi radio portatili, lettori di CD, giochi elettronici; apparecchi ricetrasmittenti, compresi giocattoli, tele o radiocomandati, e walkietalkie.

Quanto sopra ad eccezione di apparecchi o congegni sanitari quali quelli acustici, cardiaci o respiratori indispensabili per la salute del passeggero, dei quali lo stesso deve comunque accertare preventivamente l'idoneità al trasporto chiamando il Contact Center.

**11.4.** Su tutti gli aeromobili di Alitalia non è consentito fumare. La violazione di tale divieto comporterà il pagamento delle sanzioni previste a norma di legge, fermo restando il diritto di Alitalia di agire per il risarcimento dei danni subiti. In conformità alla procedura I.A.T.A. di riferimento, il divieto di fumo a bordo degli aeromobili è esteso anche alle sigarette elettroniche con effetto a far data dal 1 aprile 2013.

## **ARTICOLO XII**

### **FORMALITÀ AMMINISTRATIVE**

**12.1.** La fruizione del servizio di trasporto da parte del passeggero è sottoposta ad una serie di previsioni normative e regolamentari. Il mancato rispetto di tali previsioni può comportare l'impossibilità per il passeggero di fruire del servizio di trasporto. In proposito, si vedano anche i precedenti articoli 4, punto 7, e 4, punto 8, delle presenti C.G.T.

**12.2.** Il passeggero deve munirsi dei necessari documenti di viaggio e osservare leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni emanati dallo Stato di partenza, destinazione o transito, e, pertanto, non avrà diritto ad alcun risarcimento o rimborso da Alitalia per le conseguenze derivanti dalla mancanza e dalla falsità di tali documenti o visti ovvero dalla violazione di tali leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni, fatta salva la facoltà di Alitalia di rimborsare il biglietto non utilizzato a causa di rifiuto del visto comunicato ad Alitalia prima della partenza per cause non imputabili al passeggero.

**12.3.** Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 4, punti 6 e 7, il passeggero è tenuto a rimborsare ad Alitalia tutte le somme comunque corrisposte o depositate e tutte le spese sostenute a causa della mancanza, non idoneità o della falsità dei documenti richiesti ovvero della mancata osservanza di leggi, regolamenti, ordini, prescrizioni e condizioni emanati dallo Stato di partenza, destinazione o transito. Alitalia potrà utilizzare, per tali pagamenti, qualsiasi altra somma ad essa versata dal passeggero per i trasporti ancora non eseguiti o a qualsiasi altro titolo. Il passeggero si obbliga ad esibire ad Alitalia tutti i documenti richiesti da leggi, regolamenti, ordini e prescrizioni vigenti negli Stati di partenza, transito e destinazione, provvedendo ad assicurarsi che siano in regola.

Il passeggero che non risulti munito della predetta documentazione o che esibisca documenti non in regola perderà il diritto al trasporto.

**12.4.** Il passeggero consente che Alitalia faccia copia dei predetti documenti ai fini degli adempimenti connessi con la normativa nazionale, internazionale e di Paesi esteri in tema di immigrazione. Al riguardo Alitalia assicura che il trattamento dei dati ivi contenuti avverrà nel rispetto della normativa in tema di tutela della privacy.

**12.5.** In tutti i casi di rifiuto di ingresso in uno Stato, il passeggero sarà tenuto a rimborsare ad Alitalia ogni multa o altra sanzione pecuniaria eventualmente irrogata, nonché le spese ed i costi comunque sostenuti in conseguenza del negato ingresso. In ogni caso, il passeggero non avrà diritto al rimborso di quanto pagato per il trasporto fino alla località di diniego di ingresso o di espulsione.

**12.6.** Il passeggero è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli di sicurezza ordinari legittimamente effettuati dalle Autorità competenti, da altri soggetti autorizzati o da Alitalia. Il passeggero dovrà, altresì, consentire che vengano condotte ispezioni sulla sua persona e sul suo bagaglio da parte di Autorità doganali, nonché di altre Pubbliche Autorità o soggetti competenti, anche su richiesta di Alitalia, allorché ciò sia motivato da oggettive ragioni di sicurezza, nei limiti del rispetto delle norme di legge applicabili.

Il rifiuto di ispezioni prescritte da leggi, regolamenti o ragioni di sicurezza potrà determinare la mancata fruizione del servizio di trasporto aereo.

## **ARTICOLO XIII**

### **RISARCIMENTI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ**

#### **13.1.** Nei casi di:

- (i) morte o lesioni del passeggero;
- (ii) ritardo nel trasporto del passeggero;
- (iii) ritardo nel trasporto del bagaglio;
- (iv) distruzione, perdita o danneggiamento del bagaglio,

trovano applicazione le norme nazionali ed internazionali in vigore, in particolare: il Codice della Navigazione, la [Convenzione di Montreal del 1999](#), il Regolamento (CE) n. 2027/97, così come modificato ed integrato dal [Regolamento \(CE\) n. 889/02](#), nonché il Regolamento (UE) n. 996/2010, così come modificato dal Regolamento (UE) n. 376/2014, nonché la Circolare ENAC GEN-05 dell'8 ottobre 2014.

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

#### **13.2.** La seguente nota informativa riassume le norme di cui sopra.

- a) Risarcimento in caso di morte o lesioni del passeggero: il vettore è responsabile del danno derivante dalla morte o dalla lesione personale subita dal passeggero per il fatto stesso che l'evento che ha causato la morte o la lesione si è prodotto a bordo dell'aeromobile o nel corso di una qualsiasi delle operazioni di imbarco o di sbarco. Per danni fino a 113.100 DSP<sup>1</sup>, il vettore non può escludere né limitare la propria responsabilità. Oltre tale ammontare il vettore non risponde del danno qualora dimostri che: a) il danno non è dovuto a negligenza,

atto illecito o omissione propria o dei propri dipendenti o incaricati, oppure che b) il danno è dovuto esclusivamente a negligenza, atto illecito o omissione di terzi.

b) Anticipi di pagamento: in caso di incidente aereo che provochi la morte o la lesione del passeggero, il vettore, se vi è tenuto dalla propria legislazione nazionale, provvede senza indugio agli anticipi di pagamento a favore della persona o delle persone fisiche aventi diritto al risarcimento per far fronte alle loro immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP. Un anticipo di pagamento non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo successivamente pagato dal vettore a titolo di risarcimento.

c) Ritardo nel trasporto del passeggero: il vettore è responsabile del danno derivante da ritardo nel trasporto aereo di passeggeri, salvo che dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle. La responsabilità per il danno è limitata a 4.694 DSP.

d) Ritardo nel trasporto del bagaglio: il vettore è responsabile del danno derivante da ritardo nel trasporto aereo di bagagli, salvo che dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle. Le responsabilità per il danno è limitata a 1.131 DSP.

e) Distruzione, perdita o danneggiamento del bagaglio: il vettore è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danneggiamento dei bagagli fino a 1.131 DSP per passeggero. In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno salvo che il danno sia preesistente o derivi dalla natura, difetto o vizio intrinseco del bagaglio o sia connesso alla normale movimentazione del bagaglio o ad usura come ad esempio: graffi, ammaccature, macchie, perdita o danno a parti sporgenti o asportabili (cinghie, ruote, manici), a meno che il danno non comprometta l'utilizzo del bagaglio. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile.

f) Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio: i passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione del bagaglio, e pagando un supplemento.

Alitalia, in virtù di accordi con partner qualificati nel settore assicurativo, offre polizze di protezione del bagaglio e di altri rischi connessi ad eventi del viaggio. Per maggiori informazioni consultare il Sito Internet di Alitalia, Sezione Servizi Aggiuntivi.



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

h) Responsabilità del Vettore Contrattuale e del Vettore di Fatto/Operativo: se il vettore aereo che opera il volo non è il Vettore Contrattuale, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo ad entrambi. Se il nome o codice di un vettore aereo figura sul biglietto, questo vettore è il Vettore Contrattuale.

i) Termini per l'azione di risarcimento: l'azione di responsabilità dovrà essere iniziata, a pena di decadenza, entro due anni dall'arrivo a destinazione o dal giorno in cui l'aeromobile avrebbe dovuto arrivare, o in cui il trasporto si è interrotto. Il metodo di calcolo del periodo del termine estintivo è determinato in conformità dell'ordinamento del tribunale adito.

## **ARTICOLO XIV**

### **RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE**

#### **PIATTAFORMA PER LA RISOLUZIONE ON LINE DELLE CONTROVERSIE (ODR)**

Alitalia informa i passeggeri/consumatori che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori relative a beni e servizi acquistati on line nell'Unione Europea (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la piattaforma ODR i passeggeri/consumatori potranno consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e proporre di avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia. A tal fine, l'indirizzo email di Alitalia è ODR@alitalia.com.

## **ARTICOLO XV**

### **MODIFICHE E RINUNCE**

Le presenti C.G.T. non possono essere modificate, sostituite annullate da nessun mandatario, dipendente o preposto di Alitalia.

Nessuna clausola delle presenti C.G.T. può essere interpretata quale deroga alle obbligazioni eventualmente previste dalla legge a carico della compagnia.

## **ARTICOLO XVI**

### **RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Alitalia, nella qualità di titolare del trattamento, raccoglie, elabora ed utilizza i dati personali del passeggero per finalità di esecuzione del servizio di trasporto aereo e di eventuali servizi accessori.

Alitalia tratta i dati personali secondo quanto prescritto dalla normativa di cui al Reg. EU 2016/679 (di seguito "GDPR") e Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n° 196 e ss.mm.ii.

In ragione delle attività di trattamento svolte da Alitalia, il Titolare del trattamento ha ritenuto necessario designare, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento Europeo, un Responsabile della protezione dei dati che potrà contattare al seguente indirizzo: Alitalia Data Protection Officer, Via A. Nasseti s.n.c., Pal. Alfa, 00054 Fiumicino (RM), oppure inviando una email all'indirizzo [dpo@alitalia.com](mailto:dpo@alitalia.com).

Alitalia garantisce che il trattamento dei dati personali, comunque acquisiti, si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Tali dati vengono raccolti, elaborati ed utilizzati, in prevalenza attraverso sistemi automatizzati, esclusivamente per le finalità di cui sopra e potranno essere condivisi da Alitalia con i propri Mandatari Autorizzati, in qualità di "Responsabili" esterni del trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR, nonché, in caso di accordi di code share con altri vettori, con questi ultimi in qualità di autonomi titolari del trattamento.

Inoltre, Alitalia potrà trasmettere i dati personali del passeggero alle competenti autorità e/o agenzie governative, sia nazionali che estere (incluse le competenti autorità e/o agenzie governative degli Stati Uniti e del Canada), qualora le stesse ne facciano richiesta ai sensi delle norme applicabili e la trasmissione sia pertanto necessaria ai fini dell'esecuzione del servizio di trasporto aereo.

Ai fini dell'esecuzione del servizio di trasporto aereo e di eventuali servizi accessori potranno essere trattati anche "dati sensibili" ai sensi del citato Codice Privacy.

Tali dati potranno essere oggetto di trattamento nei casi in cui il passeggero abbia richiesto, ad esempio, assistenza medica specifica ad Alitalia e/o ad un operatore aeroportuale, ovvero abbia altrimenti scelto di fornire alla compagnia o a terzi (ad esempio, all'agente di viaggio attraverso il quale ha effettuato la prenotazione) tali informazioni.

Fornendo informazioni personali che sono o potrebbero essere considerate "dati sensibili", il passeggero autorizza Alitalia a raccogliere, elaborare, utilizzare, condividere con terzi e trasferire, anche al di fuori dello Spazio Economico europeo (SEE), tali informazioni personali.

Nel caso in cui il passeggero non autorizzi o revochi il proprio consenso al trattamento di tali dati, Alitalia potrà non essere in grado di fornire, in tutto o in parte, i servizi richiesti dal passeggero.

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 996/2010, il passeggero, all'atto della prenotazione o nel corso del processo di acquisto del biglietto, ha facoltà di comunicare ad Alitalia il nome, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica di una terza persona che potrà essere contattata in caso di incidente aereo.

Tali dati verranno trattati esclusivamente per la finalità di cui sopra e non verranno comunicati a terzi, né utilizzati per scopi commerciali.

I clienti di Alitalia potranno rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati personali al fine di far valere i propri diritti ai sensi del Regolamento indirizzando una comunicazione presso la sede legale di Via A. Nasseti s.n.c., Pal. Alfa, 00054 Fiumicino (RM), o al Data Protection Officer indirizzando una comunicazione presso Alitalia Data Protection Officer, Via A. Nasseti s.n.c., Pal. Alfa, 00054 Fiumicino (RM), oppure inviando una email a [dpo@alitalia.com](mailto:dpo@alitalia.com)

Ulteriori informazioni in merito al trattamento dei dati personali sono consultabili sul Sito Internet di Alitalia alla sezione Privacy.

<sup>1</sup> I limiti di responsabilità previsti dagli articoli 21, 22 e 23 della Convenzione di Montreal del 1999 sono aggiornati dall'I.C.A.O. ad intervalli di cinque anni dalla data di entrata in vigore della convenzione stessa. I limiti di responsabilità indicati nelle presenti C.G.T. sono quelli aggiornati con effetto dal 1 gennaio 2010.

**Aggiornamento del 17 settembre 2019**