



Diritti del passeggero

Negato imbarco,
cancellazione o ritardo del volo.

Benvenuto su Vueling

Il nostro obiettivo principale è quello di offrirti un servizio eccellente. Per questo motivo la sicurezza, l'affidabilità e la puntualità sono per noi valori fondamentali.

Il trasporto aereo è soggetto a molteplici fattori che possono ostacolare la nostra operatività e tutto il personale di Vueling si impegna per evitare che il tuo comfort in viaggio possa risentirne.

Talvolta si verificano situazioni che ci impediscono di farti imbarcare su un volo regolarmente prenotato e confermato (negato imbarco) o circostanze straordinarie che ci obbligano a cancellare un volo o a ritardarne la partenza per più di due ore.

In presenza di una di queste condizioni eccezionali Vueling ti offre assistenza e, se del caso, una compensazione in funzione delle circostanze specifiche di ciascun caso. Troverai ulteriori informazioni * in merito su questo depliant o sul sito www.vueling.com.

Siamo spiacenti per il disagio, ma ti assicuriamo che stiamo facendo ogni sforzo perché il tuo viaggio possa svolgersi nelle condizioni migliori.

Grazie per aver scelto Vueling.

Vueling, la prima compagnia aerea di nuova generazione d'Europa

*Nota: Le presenti informazioni sono fornite in conformità con il Regolamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea.

Considerazioni Generali.

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, in vigore dal 17 febbraio 2005, istituisce regole comuni per le Compagnie Aeree in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato.

Tale regolamento è di applicazione:

a condizione che i passeggeri dispongano di una prenotazione confermata sul volo e, salvo nei casi di cancellazione, che si presentino all'accettazione all'ora precedentemente indicata o, qualora non sia indicata l'ora, al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata.

- Non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o a una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

I vettori aerei, e nella fattispecie Vueling, danno la precedenza e prestano particolare attenzione alle persone con mobilità ridotta e a tutti i loro accompagnatori, nonché ai bambini non accompagnati.

Negato imbarco

1. Condizioni per i passeggeri in caso di negato imbarco

Qualora su un volo ci fossero più passeggeri con prenotazione confermata rispetto ai posti disponibili, che avessero effettuato la registrazione entro il termine minimo richiesto, Vueling farà appello alle persone disposte a rinunciare volontariamente alla prenotazione in cambio di una compensazione concordata e l'assistenza di cui al punto 1.2.

Nel caso in cui il numero di volontari non fosse sufficiente e si rendesse necessario negare l'imbarco ad altri passeggeri non consenzienti, questi beneficeranno di una compensazione e di un'assistenza adeguata.

Quando vi siano ragionevoli motivi per rifiutare l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati, i passeggeri non avranno diritto ad alcun tipo di compensazione e/o assistenza.

1.1 Compensazioni per negato imbarco.

Per regolamento la compensazione pecuniaria sarà di: A. 250 €* per tratte aeree inferiori o pari a 1500 km
B. 400 €* per tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km
C. 600 €* per tratte aeree superiori o pari a 3500 km

* La compensazione sarà ridotta del 50% se l'orario di arrivo del volo alternativo non supera:

- 2 ore per i voli di cui alla lettera A)
- 3 ore per i voli di cui alla lettera B)
- 4 ore per i voli di cui alla lettera C)

1.2 Assistenza per negato imbarco

Al passeggero è offerta la scelta tra:

a. L'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto analoghe, non appena possibile o a una data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità di posti.

b. Il rimborso entro 7 giorni del prezzo della o delle parti di viaggio non effettuate e della o delle parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale.

Inoltre il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

- Pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.
- Due chiamate telefoniche o l'invio di due messaggi via telex, via fax o posta elettronica.
- Qualora sia necessario il pernottamento: alloggio e, se del caso, trasporto di andata e ritorno tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.



Diritti del passeggero

Negato imbarco,
cancellazione o ritardo del volo.

2. Cancellazione dei voli

2.1 Compensazioni per cancellazione

Il Regolamento solleva il vettore aereo responsabile del volo dall'obbligo di elargire una compensazione al passeggero:

- Se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso (instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza, traffico aeroportuale, gestione del traffico aereo e scioperi che si ripercuotono sull'attività del vettore).
- Se i passeggeri sono stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e se è stato offerto loro di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto.
- Se i passeggeri sono stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto ed è stato offerto loro di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

In assenza delle predette circostanze, in caso di cancellazione del volo i passeggeri con posto prenotato e confermato hanno diritto a:

- A. 250€* per tratte aeree inferiori o pari a 1500 km
- B. 400€* per tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km
- C. Tutte le altre tratte aeree che non rientrano nelle lettere A) o B) 600€*

La compensazione pecuniaria è pagata mediante trasferimento bancario. Per richiedere un risarcimento ti invitiamo a contattarci attraverso la sezione "Contattaci" del nostro sito www.vueling.com.

2.2 Assistenza per cancellazione

Al passeggero è offerta la scelta tra:

- a. L'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto analoghe, non appena possibile o a una data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità di posti.
- b. Il rimborso entro 7 giorni del prezzo della o delle parti di viaggio non effettuate e della o delle parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale. Inoltre il passeggero ha diritto all'assistenza del caso prevista.

3. Ritardo dei voli

3.1 Assistenza per ritardo

Quando Vueling preveda un ritardo di:

- Due ore o più per tratte aeree inferiori o pari a 1.500 km.
- Tre ore o più per le tratte aeree intracomunitarie di oltre 1500 km e per le altre tratte da 1500 a 3500 km.
- Quattro ore o più per tutte le altre tratte aeree. Il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:
 - Pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.
 - Due chiamate telefoniche o l'invio di due messaggi via telex, via fax o posta elettronica.
 - Qualora sia necessario il pernottamento: alloggio e, se del caso, trasporto di andata e ritorno tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

In caso di ritardo superiore alle cinque ore, il passeggero potrà richiedere entro 7 giorni il rimborso del prezzo della o delle parti di viaggio non effettuate e della o delle parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale.

In conformità con la giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE), i passeggeri potranno invocare il diritto a un risarcimento economico nelle quantità di cui al Regolamento CE 261/04 qualora subiscano una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ovvero quando giungano alla destinazione finale con tre o più ore di ritardo. Il vettore aereo responsabile del volo è sollevato dall'obbligo di elargire una compensazione se può dimostrare che il ritardo è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Ai sensi dell'articolo 14.2 del Regolamento CE 261/04, ti informiamo che l'Organismo Nazionale Responsabile dell'applicazione del regolamento è la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, il cui indirizzo ufficiale è:

Sección de Atención al Usuario
Avda. General Perón 40, Acceso B
(Reception 1° piano)
CP28020
Madrid
<http://www.seguridadaerea.es/>

Siamo spiacenti per il disagio causato. In caso di necessità, puoi contattare il nostro Servizio Assistenza Clienti.