

Obblighi, diritti e limiti di responsabilità delle compagnie aeree

Author : Michela

Date : 4 marzo 2015

Pacchetti turistici e responsabilità delle compagnie aeree per i bagagli ed in caso di incidente: vediamo insieme 2 nuovi capitoli della Carta dei Diritti del passeggero.

Pacchetti turistici

Il capitolo cinque della [Carta dei Diritti del Passeggero](#) si occupa brevemente dei **pacchetti turistici**.

In base alla normativa di riferimento è così definito **l'insieme di almeno due elementi tra trasporto, alloggio ed altri servizi, con una durata superiore alle 24 ore**.

Il consumatore deve ricevere un opuscolo informativo nel quale vi siano notizie precise e complete sull'itinerario prescelto ed i servizi relativi, che diventa vincolante per entrambe le parti e deve anche prevedere ogni genere di assistenza necessaria.

Quali sono i diritti del consumatore

- Se si è impossibilitati a partire si può cedere la propria prenotazione ad un'altra persona, comunicandolo al tour operator almeno 4 giorni prima della partenza.
- Se il pacchetto acquistato viene annullato per motivi che non dipendono da lui, può sceglierne un altro di pari o superiore livello senza dover aggiungere alcun supplemento; se la qualità è invece inferiore, ha diritto ad un rimborso della differenza.
- Usufruire del pacchetto senza variazioni di prezzo, a meno che non siano previste già nel contratto – in questo caso, comunque, non possono superare il 10% del prezzo iniziale e non può essere modificato meno di 20 giorni prima della partenza.

Limiti di responsabilità delle compagnie aeree

Questo paragrafo del sesto capitolo riguarda principalmente **i bagagli registrati**, ovvero quelli che vengono consegnati alla compagnia aerea per essere sistemati **in stiva durante il volo**, e che quindi vanno prima etichettati e registrati sul biglietto in modo tale da poterli poi ritirare all'arrivo.

Se una volta arrivati a destinazione vi trovate con la brutta sorpresa di un **bagaglio danneggiato o addirittura smarrito**, la **prima cosa da fare è compilare i moduli PIR presso gli uffici del Lost and Found**.

Se dopo 21 giorni dalla denuncia non hai ancora avuto notizie, devi inviare tutta la relativa documentazione [vedi immagine sotto] all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER I CASI DI SMARRIMENTO E RITROVAMENTO BAGAGLI



- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio
- Elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito
- Elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato
- Originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio
- Indicazione delle coordinate bancarie complete: nome del titolare del conto corrente, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero
- Se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile)

Documenti necessari in caso di smarrimento

In caso di danneggiamento, invece, la documentazione va inviata all'ufficio responsabile se entro 7 giorni dalla compilazione del PIR non hai ricevuto risposte, con tutta la relativa documentazione.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA



- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio
- Elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni

Documenti necessari in caso di danneggiamento

Risarcimenti

Se il tuo bagaglio viene danneggiato, smarrito o ti viene riconsegnato in ritardo , hai diritto ad un

indennizzo fino a 1.164€ per quanto riguarda le compagnie aeree europee o comunque aderenti al Convenzione di Montreal, o fino a 19€ al kg per i paesi aderenti alla Convenzione di Varsavia.

E in caso di incidente?

In questo malaugurato caso **non esistono limiti per il risarcimento riconosciuto** dalle compagnie aeree in caso di morte, ferite o lesioni del passeggero; se l'importo non supera i 116.411 € la compagnia deve pagare senza poter giustificare le proprie responsabilità, altrimenti può contestare la richiesta di risarcimento se vi sono delle prove valide della non-imputabilità del danno.

Se invece la responsabilità di quanto accaduto è attribuibile al passeggero stesso, il risarcimento non è riconosciuto o comunque lo è in misura molto minore.

In ogni caso, la richiesta di risarcimento dev'essere fatta entro due anni dalla data di arrivo del volo, prevista o effettiva.

Requisiti assicurativi delle compagnie aeree

L'Unione Europea prevede che le compagnie aeree siano assicurate, in modo da poter far fronte alle proprie responsabilità in caso di danni a cose e/o persone, compresi quelli legati a guerre, terrorismo, rivolte popolari, pirateria aerea ecc..

La copertura assicurativa minima prevista è di 291.027,50 € per ogni passeggero.

Questi requisiti sono rivolti a tutte le compagnie che volano all'interno del territorio europeo, che siano in partenza, in arrivo o solo di passaggio; le compagnie inadempienti possono essere sanzionate anche dall'Enac.