





## Se viaggi in:

- Aereo
- Treno
- Mare
- Autobus

**L'Europa ci unisce!**



## Se viaggi in Aereo

### I principali diritti dei passeggeri:

- Persone con disabilità e a mobilità ridotta
- Imbarco negato
- Cancellazione
- Lunghi ritardi
- Bagagli
- Identità della compagnia aerea
- Trasparenza dei prezzi



## Persone con disabilità e a mobilità ridotta

**Stessi diritti degli altri passeggeri** (devono poter viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi):

- Info su accessibilità ai servizi di trasporto (accesso ai vagoni e servizi offerti a bordo)
- Assistenza gratuita in stazione (salita/discesa dai treni)
- Comunicazione preventiva del tipo di assistenza necessaria alla impresa ferroviaria: con un **preavviso di almeno 48 ore**
- In caso di perdita o danneggiamento attrezzature del passeggero disabile: l'impresa responsabile deve indennizzare

## Imbarco negato

- Le compagnie aeree devono inizialmente fare appello a persone che rinuncino volontariamente alla loro prenotazione in cambio di alcuni benefici:
- **Rimborso totale del biglietto**  
opp
- **Volo alternativo**
- Se non ci sono volontari, il **passaggero** (cui viene negato l'imbarco) ha diritto a una **compensazione pecuniaria** compresa tra 250 e 600 euro, a seconda della distanza del volo (da 1500 km a > 3500 km) e dei ritardi subiti prima di imbarcarsi su un volo alternativo
- **Rimborso** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata  
opp
- **Riprotezione** il prima possibile
- Quando i passeggeri scelgono volontariamente un volo alternativo, la compagnia aerea deve fornire l'assistenza (pasti e bevande, 2 telefonate o messaggi via telex, fax o email, il pernottamento di una o più notti e il trasporto dall'aeroporto al luogo di pernottamento e viceversa)

## Cancellazione

Il passeggero ha diritto:

- **Rimborso** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata  
opp
- **Riprotezione** il prima possibile
- **Assistenza** (pasti e bevande, 2 telefonate o messaggi via telex, fax o email, il pernottamento di una o più notti e il trasporto dall'aeroporto al luogo di pernottamento e viceversa)
- In alcuni casi anche alla **Compensazione pecuniaria**, calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa, e compresa tra 250 e 600 euro

La compensazione pecuniaria non è dovuta quando:

- non è responsabile il vettore
- Il passeggero è stato informato in tempo della cancellazione (2 settimane di preavviso)
- meno di 7 giorni di preavviso ma con un volo alternativo offerto, con arrivo a destinazione finale con massimo 2 ore dopo l'orario previsto

## Lunghi ritardi

Il passeggero ha diritto:

- **Assistenza** (accesso a un telefono, bevande, pasti, bevande, alloggio e trasporto all'alloggio) se il ritardo è pari a:
  - 2 o più ore per le tratte di 1 500 km o meno
  - 3 o più ore per le tratte più lunghe all'interno dell'Unione Europea e per le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 km
  - 4 o più ore per le tratte più lunghe di 3 500 km al di fuori dell'Unione europea
- Se il **ritardo è di almeno 5 ore** e il passeggero decide di non continuare il viaggio: diritto al **Rimborso del biglietto** e a un **Volo di ritorno al luogo iniziale di partenza**

## Bagagli

Se il bagaglio viene smarrito, danneggiato o subisce ritardi, il passeggero può avere diritto a un risarcimento massimo di circa 1 220 euro

Tuttavia, le compagnie aeree non sono responsabili se hanno adottato tutte le misure possibili per evitare il danno o se non era possibile adottare tali misure.  
Per i bagagli danneggiati, è necessario presentare reclamo alla compagnia aerea entro sette giorni dalla ricezione del bagaglio

Per i bagagli ricevuti con ritardo, il reclamo va presentato entro 21 giorni al massimo



## Identità della compagnia aerea

- Il passeggero deve essere **informato in anticipo** sul **vettore** che opera il volo (se il *vettore operativo* è diverso dal *vettore aereo contrattuale*)
- Le compagnie aeree ritenute “non sicure” sono bandite dall’Unione europea o limitate nel loro operato (***Black list***): compagnie aeree extracomunitarie che non soddisfano i requisiti in materia di sicurezza previsti dall’UE
- 

Un elenco di tali compagnie è disponibile all’indirizzo:

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_it.htm)

## Trasparenza dei prezzi

Conformemente alla normativa UE, le condizioni applicabili devono essere spiegate ai passeggeri ogni qual volta viene acquistato un biglietto per un volo in partenza da un aeroporto dell'UE

Il **prezzo finale** da pagare deve essere sempre indicato e deve includere la tariffa applicabile, come pure le tasse ed eventuali spese, supplementi e oneri che sono inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione

Il prezzo deve anche mostrare la suddivisione tra la tariffa, le tasse, gli oneri aeroportuali e le altre spese, supplementi e oneri

Eventuali supplementi opzionali devono essere indicati in forma chiara, trasparente e non ambigua sin dall'inizio del processo di prenotazione e il passeggero che desidera usufruirne deve accettarli espressamente

## **Le tutele si applicano:**

- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario
- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale

## **Non si applicano:**

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie

In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto

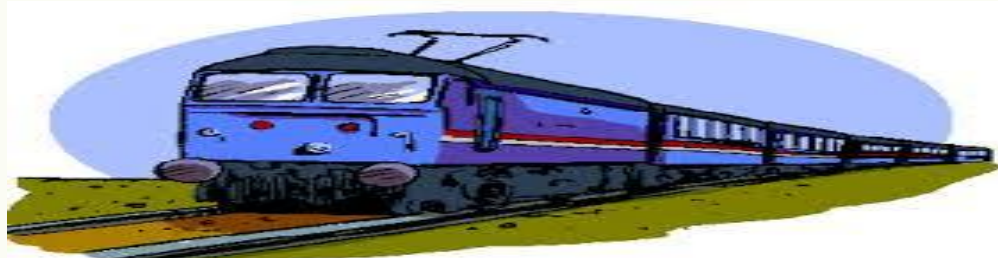
# Se viaggi in Treno

## Principali diritti dei passeggeri:

- Diritto alla informazione
- Assistenza alle persone con mobilità ridotta
- Rimborso e itinerari alternativi
- Indennizzo per il prezzo del biglietto in caso di ritardo/soppressione treno per viaggio internazionale
- Assistenza per ritardo/soppressione treno
- Pagamento anticipato per decesso/lesioni del passeggero
- Diritto di fare reclamo
- Facilità di acquisto del biglietto

Si applicano a tutti i servizi internazionali di trasporto ferroviario di passeggeri attivi nell'UE.

Solo nel 2014 l'Italia applica il regolamento comunitario del 2007:dopo che la CE avviato procedura di infrazione e messa in mora per mancato recepimento normativa



## Persone con disabilità e a mobilità ridotta

**Stessi diritti degli altri passeggeri** (devono poter viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi):

- Info su accessibilità ai servizi di trasporto (accesso ai vagoni e servizi offerti a bordo)
- Assistenza gratuita in stazione (salita/discesa dai treni)
- Comunicazione preventiva del tipo di assistenza necessaria alla impresa ferroviaria: con un **preavviso di almeno 48 ore**
- In caso di perdita o danneggiamento attrezzature del passeggero disabile: l'impresa responsabile deve indennizzare

## Facilità di acquisto del biglietto

### Pluralità di scelta:

- c/o le stazioni ferroviarie (agli sportelli o ai distributori automatici)
- *Online*
- A bordo treno (se acquisto biglietto è inaccessibile attraverso i normali canali)

### Diritto alla informazione

- Sui diritti del passeggero
- Sulle offerte in vigore e su sconti attivi
- Sui ritardi o interruzioni del servizio ferroviario

## **Assistenza in caso di ritardo/soppressione treno**

- Diritto alla informazione e aggiornamento sulla situazione e su orari treni in partenza/arrivo

### **In caso di ritardo superiore ai 60 minuti, Diritto a ricevere gratuitamente:**

- pasti e bevande, se possono essere forniti
- sistemazione in albergo o altro tipo di trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione (e ritorno)
- se il treno è bloccato sui binari, il trasporto fra il treno e la stazione ferroviaria o la destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile

### **In caso di impossibilità a proseguire il servizio ferroviario :**

- Diritto a garantire servizi di trasporto alternativi per i passeggeri

## Rimborso e itinerari alternativi

In caso di **previsione** di un ritardo **ritardo all'arrivo a destinazione superiore a 60 minuti** rispetto a quanto previsto dal contratto di trasporto

Il passeggero può scegliere se:

- ottenere il rimborso integrale del biglietto (se rinuncia al viaggio) e ritornare al punto di partenza (laddove necessario)
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile
- riprenotare il viaggio verso la destinazione finale a una data successiva, a sua discrezione



## Indennizzo per il prezzo del biglietto in caso di ritardo/soppressione treno per un viaggio internazionale

- Se il **ritardo a destinazione è di almeno 60 minuti** rispetto a quanto indicato nel contratto di trasporto, e responsabile è l'impresa ferroviaria:

Il passeggero ha diritto ad un indennizzo:

- **del 25%** del prezzo pagato per il biglietto se ritardo compreso tra 60 e 119 minuti
- **del 50%** del prezzo pagato per il biglietto se ritardo pari o superiore a 120 minuti

L'indennizzo viene erogato entro 1 mese dalla domanda alla azienda ferroviaria:

- Bonus
- Denaro (su richiesta del passeggero)

## Responsabilità vs passeggeri e bagagli

Le imprese ferroviarie possono essere responsabili e sono così tenute a stipulare assicurazione per coprire la loro responsabilità vs:

- passeggeri
- bagagli (perdita, danneggiamento, etc)

### Pagamento anticipato in caso di decesso/lesioni del passeggero

- In caso di decesso o lesioni di un passeggero coinvolto in un incidente ferroviario, l'impresa se responsabile del servizio, dovrà effettuare **pagamento anticipato necessario** per soddisfare le immediate necessità economiche della vittima dell'incidente o dei suoi congiunti **entro 15 giorni** dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento
- Il pagamento anticipato non potrà essere inferiore a 21 000 euro in caso di decesso del passeggero

# Se viaggi in Mare /1

## Principali diritti dei passeggeri

- In caso di cancellazione/ritardo alla partenza > 90 minuti
- In caso di ritardo all'arrivo/cancellazione del viaggio
- Tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Diritto di informazione
- Gestione dei reclami



## Se viaggi in Mare /2

I diritti **si applicano** ai passeggeri che viaggiano nel territorio dell'Unione Europea su:

- grandi traghetti
- navi da crociera per mari, fiumi, laghi o canali



**Non** si applica ai passeggeri che viaggiano su:

- navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri
- su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone, se la distanza complessiva del servizio è inferiore a 500 metri, solo andata, per escursioni e visite turistiche o su navi prive di propulsione meccanica

## Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

**Stessi diritti degli altri passeggeri** (devono poter viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi):

- Info su accessibilità ai servizi di trasporto (accesso ai vagoni e servizi offerti a bordo)
- Assistenza gratuita in stazione (salita/discesa dai treni)
- Comunicazione preventiva del tipo di assistenza necessaria alla impresa ferroviaria: con un **preavviso di almeno 48 ore**
- In caso di perdita o danneggiamento attrezzature del passeggero disabile: il passeggero ha diritto a essere risarcito integralmente

## Diritto all'informazione

- Sui diritti del passeggero e sulle condizioni di viaggio
- Sul prezzo del biglietto e sulle offerte in vigore e su sconti attivi
- In caso di **ritardo o cancellazione di un traghetto/nave**, la compagnia o l'operatore del terminale deve informare il passeggero sul nuovo orario di partenza e di arrivo previsto o fare ogni ragionevole sforzo per comunicare informazioni sui servizi alternativi entro 30 minuti dall'orario previsto di partenza

## Assistenza in caso di ritardo o cancellazione

Se il **ritardo > 90 minuti** /cancellazione il passeggero ha diritto:

- Somministrazione (gratuita) di pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- Sistemazione in hotel (se necessario) per un massimo di tre notti (con copertura finanziaria massima di € 80 a notte per passeggero) e al trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione

Se il ritardo/cancellazione dipendono da cause forza maggiore, non si ha diritto alla assistenza

## **Trasporto alternativo o rimborso in caso di ritardo o cancellazione**

In caso di **cancellazione** o **ritardo alla partenza > a 90 minuti**, il passeggero può scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale non appena possibile e senza alcun supplemento
- il rimborso del prezzo del biglietto e il ritorno gratuito al primo punto di partenza



## Compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo

- In caso di **ritardo all'arrivo**, il passeggero può avere diritto a una **Compensazione economica** compresa tra il **25 %** e il **50 %** del prezzo del biglietto, a seconda dell'entità del ritardo
- I passeggeri **non hanno diritto** alla Compensazione economica nei casi in cui:
  - siano possessori di biglietti aperti
  - siano stati informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto
  - la causa dipenda dal passeggero
  - le condizioni meteorologiche mettano a rischio la sicurezza della nave o il ritardo sia dovuto a circostanze straordinarie



## Se viaggi in Autobus/ 1

### Diritti applicabili ai servizi di lunga percorrenza ( > i 250 km) :

- **adeguata assistenza** (pasti e bevande e se necessario, etc) in caso di cancellazione o di **ritardo > a 90 minuti** per viaggi di durata > alle 3 ore
- **Rimborso o Riprotezione** in caso di overbooking, cancellazione o ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti
- **indennizzo** pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di **ritardo alla partenza > ai 120 minuti**, di cancellazione del viaggio e di mancata offerta al passeggero da parte del vettore di riprotezione o rimborso
- **Informazioni** in caso di cancellazioni o partenze ritardate
- **tutela del passeggero in caso di decesso, lesioni, perdita o danneggiamento**, quando questi siano stati provocati da incidente stradale, in particolare per quanto riguarda le necessità immediate di ordine pratico (tra cui fino a due pernottamenti in albergo, per un massimo di 80 euro a notte)
- **assistenza mirata gratuita per i disabili o le persone a mobilità ridotta** sia nelle stazioni che a bordo del veicolo, nonché trasporto gratuito per gli eventuali accompagnatori

## Se viaggi in Autobus/ 2

### Diritti applicabili a tutti i servizi (inclusi quelli che coprono distanze < ai 250 km):

- **Trattamento non discriminatorio dei disabili e delle persone a mobilità ridotta** e risarcimento in caso di perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità in caso di incidente
- **Diritto di informazione** dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti, nelle stazioni e online
- un **sistema per la gestione dei reclami** accessibile a tutti i passeggeri, appositamente predisposto dai vettori
- **organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro** incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se opportuno, imporre sanzioni



## Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

**Stessi diritti degli altri passeggeri** (devono poter viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi):

- Info su accessibilità ai servizi di trasporto (accesso ai vagoni e servizi offerti a bordo)
- Assistenza gratuita in stazione (salita/discesa dai treni)
- Comunicazione preventiva del tipo di assistenza necessaria alla impresa ferroviaria: con un **preavviso di almeno 36 ore**
- In caso di perdita o danneggiamento attrezzature del passeggero disabile: il passeggero ha diritto a essere risarcito integralmente

## Diritto all'informazione

- Sui diritti del passeggero e sulle condizioni di viaggio
- Sul prezzo del biglietto e sulle offerte in vigore e su sconti attivi
- In caso di **ritardo o cancellazione di un traghetto/nave**, la compagnia o l'operatore del terminale deve informare il passeggero sul nuovo orario di partenza e di arrivo previsto o fare ogni ragionevole sforzo per comunicare informazioni sui servizi alternativi entro 30 minuti dall'orario previsto di partenza

## Assistenza in caso di ritardo o cancellazione

Per i servizi di lunga percorrenza

- In caso di **ritardo /cancellazione** del servizio, il passeggero deve essere informato della situazione e dell'ora prevista di partenza e di arrivo appena tali informazioni sono disponibili
- Per un **viaggio di una durata prevista > le 3 ore**, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione > a 90 minuti, la compagnia deve garantire **Assistenza a titolo gratuito** (pasti, bevande e, se necessario, una sistemazione in albergo)

## Reinstradamento o rimborso in caso di ritardo, cancellazione, overbooking

### Per servizi internazionali di lunga percorrenza

- In caso di overbooking o negato imbarco /servizio cancellato o ritardo alla partenza > 120 minuti = il passeggero ha diritto a scegliere tra:
  - **Reinstradamento (riprotezione)** vs destinazione finale
  - **Rimborso del prezzo del biglietto**
- Il Reinstradamento deve essere offerto non appena possibile e senza oneri aggiuntivi
- Il passeggero ha diritto al **rimborso del prezzo del biglietto** e, ove opportuno, **al ritorno gratuito in autobus** al primo punto di partenza stabilito nel contratto di trasporto, non appena possibile
- Il passeggero può anche **prenotare lo stesso viaggio in una data successiva** di sua discrezione, e a condizioni di trasporto simili
- Se un autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, la compagnia è tenuta ad inviarne un altro in sostituzione per consentire ai passeggeri di continuare il viaggio

## **Risarcimento in caso di ritardo, cancellazione, o overbooking**

### **Per servizi internazionali di lunga percorrenza**

- Se la compagnia non garantisce al passeggero Riprotezione/Rimborso del biglietto e si verificano Overbooking o Negato imbarco /Cancellazione o Ritardo alla partenza > 120 minuti= Il passeggero ha diritto a un **risarcimento del 50 % del prezzo del biglietto**

### **Responsabilità della compagnia vs i Passeggeri e Bagagli**

- Le compagnie sono tenute a corrispondere un risarcimento in caso di lesioni o decesso del passeggero e nei casi di perdita o danneggiamento del bagaglio a causa di incidenti stradali
- Le compagnie sono anche tenute a fornire assistenza per far fronte alle esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito di un incidente



## Se i tuoi diritti non sono stati applicati?

- Inoltra un reclamo formale a mezzo raccomandata a/r alla impresa/compagnia di trasporto
- Conserva una copia del reclamo e dei documenti inviati e aspetta una risposta dalla azienda
- Se non sei soddisfatto della risposta ottenuta dall'impresa o non hai ricevuto riscontro puoi:
  - Contattare una associazione dei consumatori per avere consulenza/assistenza
  - Inoltrare il reclamo di II livello all'Autorità di settore competente (Enac, Autorità trasporti)