

Diritti dei passeggeri

Diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo

Il regolamento europeo CE 261/2004 disciplina i diritti dei passeggeri applicabili ai voli in partenza dai paesi UE e, in assenza di una normativa locale, anche ai voli in partenza da qualsiasi aeroporto al di fuori dell'UE.

Sul nostro sito web www.iberia.com è disponibile il testo completo della normativa di cui riportiamo un estratto relativo alle regole previste in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo di un volo, alle quali Iberia aggiunge delle misure di protezione prioritaria per i passeggeri minorenni non accompagnati e per le persone con necessità speciali a causa di disabilità e/o mobilità ridotta.

Le compagnie aeree sono tenute a fornire assistenza e, in alcuni casi, a corrispondere un risarcimento quando il negato imbarco non sia riconducibile a una causa straordinaria o giustificata.

Le cause straordinarie esonerano le linee aeree da qualsiasi responsabilità in quanto derivanti da eventi al di fuori del loro controllo che, anche se noti in anticipo, non possono essere evitati, come nel caso di condizioni meteo avverse, instabilità politica, sciopero o problemi di sicurezza. D'altra parte il negato imbarco è giustificato per motivi sanitari, di sicurezza o qualora il passeggero sia sprovvisto della documentazione di viaggio necessaria.

1. Assistenza

Generalmente consiste, a scelta del passeggero, in:

- Trasferimento presso la destinazione finale in condizioni di trasporto analoghe, il prima possibile o in una data successiva utile per il passeggero in funzione dei posti disponibili. o
- Rimborso (**) entro 7 giorni della tratta o delle tratte non utilizzate, nonché volo di rientro presso il punto di partenza unitamente al rimborso dei voli utilizzati qualora, a seguito dell'imprevisto, il viaggio non avesse più ragione d'essere.

(**) La richiesta di rimborso dovrà essere presentata dall'acquirente del biglietto presso l'ufficio, l'agenzia o il punto vendita di acquisto.

Inoltre, offriamo gratuitamente:

- Due chiamate telefoniche o l'invio di due messaggi tramite telex, fax o posta elettronica. In alternativa, qualora il passeggero ne facesse richiesta e non fossimo in grado di offrire tale servizio, questi potrà presentare fattura e richiedere il rimborso di due chiamate telefoniche (della durata massima di 5 minuti ciascuna).
- Se necessario il pernottamento, ci occuperemo dell'alloggio e del trasferimento verso e dall'hotel. Se del caso, il vitto necessario sarà fornito in funzione del momento della giornata e del tempo di attesa richiesto. In caso di ritardo del volo, la procedura di assistenza si attiverà quando si preveda un ritardo di 2 ore o più per i voli con un raggio massimo di 1.500 km, di 3 ore o più per i voli con un raggio compreso tra i 1.500 e i 3.500 km, di 4 ore per tutti gli altri.

2. Compensazione

I risarcimenti o le compensazioni a cui i passeggeri potrebbero aver diritto variano in funzione dell'imprevisto verificatosi e della distanza tra l'origine e la destinazione del volo programmato. Scegliendo la soluzione del buono viaggio di Iberia, valido per l'acquisto di biglietti aerei o altri servizi, incrementeremo l'importo del risarcimento del 20%.

3. Negato imbarco

Voli con un raggio massimo di 1.500 km	250 €
Voli intracomunitari con un raggio maggiore di 1.500 km e tutte le altre destinazioni con un raggio compreso tra i 1.500 e i 3.500 km	400 €
Tutti gli altri voli con un raggio maggiore di 3.500 km	600 €

Il risarcimento sarà immediato e sarà ridotto del 50% quando l'orario di arrivo del volo alternativo non superi le 2 ore nel primo caso, le 3 ore nel secondo e le 4 ore nel terzo caso. Sarà pagato subito tramite consegna di un buono del valore predeterminato, che sarà adattato al caso specifico del passeggero al momento della riscossione presso gli uffici vendita di Iberia.

4. Cancellazione del volo

Voli con un raggio massimo di 1.500 km	125€
*Se l'arrivo a destinazione avviene con più di 2 ore di ritardo rispetto all'orario previsto	250€
Voli intracomunitari con un raggio maggiore di 1.500 km e tutte le altre destinazioni con un raggio compreso tra i 1.500 e i 3.500 km	200€
*Se l'arrivo a destinazione avviene con più di 3 ore di ritardo rispetto all'orario previsto	400€
Tutti gli altri voli con un raggio maggiore di 3.500 km	300€
*Se l'arrivo a destinazione avviene con più di 3 ore di ritardo rispetto all'orario previsto	600€

Non è previsto risarcimento in caso di preavviso minimo di 15 giorni della cancellazione o in caso di notifica almeno 7 giorni prima con l'opzione di usufruire di un mezzo di trasporto alternativo con partenza e arrivo rispettivamente entro le 2 ore prima e le 4 ore dopo l'orario programmato. Il risarcimento non è previsto neanche in caso di preavviso di almeno 7 giorni, quando la soluzione offerta comporti la partenza fino a 1 ora prima e l'arrivo fino a 2 ore dopo rispetto agli orari corrispondenti previsti dal volo originario.

5. Ritardo del volo

In caso di ritardo del volo maggiore di 5 ore, il passeggero potrà optare per il rimborso totale o parziale del biglietto. Inoltre, salvo cause straordinarie, la giurisprudenza del Tribunale di Giustizia dell'Unione Europea ha riconosciuto il diritto a una compensazione in termini analoghi a quelli indicati per i casi di cancellazione, in caso di arrivo a destinazione con un ritardo di tre ore o più.

6. Cambio di classe

Se per questa o altre cause indipendenti dalla propria volontà il passeggero viene sistemato in una cabina di classe inferiore a quella acquistata, entro 7 giorni rimborseremo il 30% del prezzo pagato per voli con un raggio massimo di 1.500 km o meno, il 50% per i voli intracomunitari con un raggio maggiore di 1.500 km e tutte le altre destinazioni con un raggio compreso tra i 1.500 e i 3.500 km, il 75% per tutti gli altri voli non inclusi nei segmenti precedenti. Il passaggio involontario a una classe superiore rispetto a quella acquistata sarà totalmente gratuito per il passeggero.

Informazioni

Il nostro obiettivo è quello di mantenerla sempre informato in merito a qualsiasi possibile variazione della sua prenotazione.

Se ci ha fornito un numero di telefono o un indirizzo di posta elettronica, potremo utilizzare il nostro sistema CONECTA per mantenerla informato.

Potete contattare il nostro centro di assistenza clienti al seguente indirizzo: <https://www.iberia.com/it/relazioni-con-i-clienti/>

o attraverso il nostro sito www.iberia.com, dove potrà anche prendere visione del testo completo dei diritti del passeggero.

Inoltre potrà contattare l'organismo responsabile della vigilanza della conformità normativa di ciascun paese dell'UE all'indirizzo https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Grazie per averci scelto.