

DIRITTI DE PASSEGGERI

Norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di rifiuto dell'imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo

Questa informazione è stata rilasciata in conformità al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea.

Le regole seguenti, si applicheranno ai passeggeri a condizione che:

- Il Vostro volo* e' in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro dell'Unione europea ** oppure e' un volo operato da una compagnia aerea della Comunità Europea, in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo verso un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro dell'Unione europea;
- Avete una prenotazione confermata per il volo in oggetto e Vi presentate per il check-in nei tempi indicati dalla compagnia aerea (a meno che il volo non sia cancellato) e comunque, non più tardi di 45 minuti prima della partenza pubblicata, qualora non fosse stato indicato
- Avete un biglietto emesso con una tariffa disponibile al pubblico oppure un biglietto emesso sotto un programma di fidelizzazione o di un altro programma commerciale;
- Il vostro volo e' operato con aeromobile TAROM;
- Si verifica una delle seguenti situazioni: rifiuto all'imbarco, cancellazione, ritardo, sovraclassezione e declassazione.

* Un viaggio che comporta un volo di partenza ed un volo di ritorno non è considerato come un volo singolo anche se i voli di partenza e di ritorno sono soggetti a un'unica prenotazione.
 ** I dipartimenti francesi d'oltremare, ovvero Guadalupa, Guyana francese, Martinica, Reunion, Mazotte e Saint-Martin, Azzorre, Madera e Isole Canarie sono territori appartenenti a uno Stato membro. Inoltre, le stesse regole si applicheranno anche all'Islanda ed alla Norvegia in conformità con l'accordo SEE, mentre per la Svizzera in conformità con l'accordo tra la Comunità europea e la Confederazione svizzera sul trasporto aereo (1999).

Le norme non saranno applicate:

- ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta che non è direttamente o indirettamente disponibile al pubblico;
- viaggi multimodali che comprendono diverse forme di trasporto nell'ambito di un unico contratto di trasporto;
- per i voli facente parte di un pacchetto di servizi turistici e, annullato per motivi diversi dalla cancellazione del volo;
- ai voli effettuati con aeromobili eventualmente diversi dagli aeromobili ad ala fissa.

A. RITARDO DEI VOLI

Se il vostro volo è in ritardo, avete diritto all'assistenza nelle seguenti situazioni:

- a) quando il ritardo è uguale o superiore a due ore per i voli di 1500 km o meno; oppure
- b) il ritardo è pari o superiore a tre ore nel caso di voli intracomunitari superiori a 1500 km e di altri voli compresi tra 1500 km e 3500 km; oppure
- c) il ritardo e' pari o superiore a quattro ore per tutti i voli che non rientrano in (a) o (b) sopra.

L'assistenza in caso di ritardo consiste in:

- pasti e bevande analcoliche, direttamente proporzionali al tempo di attesa;
- due telefonate, fax o/ e-mail, gratuiti;
- Accomodazione alberghiera e trasporto tra l'aeroporto e il luogo dell'accomodazione, se un soggiorno di una o più notti e necessario

Se il ritardo è di almeno cinque ore e si decide di non proseguire più il viaggio, vi offriamo entro sette giorni, il rimborso dell'intero biglietto al prezzo di acquisto.

Qualora il volo effettuato sia ormai inutile in relazione al Vostro piano di viaggio iniziale, rimborseremo, unitamente ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale (il prima possibile), sia la tratta/e non utilizzata/e che quella/e già volata/e

Se il vostro volo è arrivato a destinazione con un ritardo di 3 ore o più, potreste avere diritto ad un risarcimento in proporzione alla durata del ritardo e alla durata del volo. Tale rimborso non sarà dovuto nel caso in cui il ritardo sia stato imputabile a circostanze straordinarie che non potevano essere evitate nonostante l'applicazione di tutte le misure possibili.

Esempi di circostanze straordinarie sono: condizioni meteorologiche incompatibili, instabilità politica, scioperi, rischi per la sicurezza, carenze imprevedute che possono influire sulla sicurezza del volo, restrizioni del traffico aereo.

In questa situazione, sarà possibile scegliere di avere il compenso in contanti o sotto forma di voucher elettronico come segue:

Distanza	Importo del risarcimento concesso in contanti/ bonifico bancario	Valore del compenso sotto forma di voucher elettronico*
Tutti i voli di 1500 km o meno	250 EUR	350 EUR
Tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	400 EUR	500 EUR
Tutti i voli oltre 3500 km al di fuori dell'UE	600 EUR	750 EUR

* Il voucher elettronico può essere utilizzato per il futuro acquisto di biglietti TAROM, con voli operati e commercializzati da TAROM (identificabili dalla sigla RO seguita dal numero del volo) entro un anno dalla data di emissione. Il valore del voucher non sarà rimborsabile.

La compensazione sopra indicata può essere ridotta del 50% qualora vi venga offerta una riprotezione, con volo alternativo, verso la stessa destinazione finale e il cui orario di arrivo non superi l'orario di arrivo previsto del volo originario:

- con due ore per tutti i voli di 1500 km o meno, oppure
- con tre ore per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km, oppure
- con quattro ore per voli superiori a 3500 km.

B. CANCELLAZIONE DEL VOLO

Qualora il vostro volo fosse cancellato, vi offriamo quanto segue:

- 1) La possibilità di scegliere tra:
 - a) Riprotezione, in condizioni di trasporto comparabili, per la destinazione finale sul primo volo disponibile; oppure
 - b) Riprotezione, in condizioni di trasporto comparabili e verso la destinazione finale, in una data successiva a scelta, in base alla disponibilità dei posti disponibili; oppure
 - c) Il rimborso entro sette giorni, dell'intero biglietto al prezzo di acquisto per la tratta/e non volate, e per la tratta/e già volata, qualora il volo effettuato sia ormai inutile in relazione al Vostro piano di viaggio iniziale, unitamente ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale (il prima possibile).
- 2) - pasti e bevande analcoliche corrispondenti al tempo di attesa;
 - due telefonate, fax o e-mail, gratuiti;
- 3) Accomodazione alberghiera e trasporto tra l'aeroporto e il luogo dell'accomodazione, se un soggiorno di una o più notti e necessario

DIRITTI DE PASSEGGERI

4) La TAROM può anche fornire una compensazione finanziaria. In questo caso, sarà possibile scegliere la forma di compenso tra contanti o sotto forma di voucher elettronico come segue:

Distanza	Importo del risarcimento concesso in contanti/ bonifico bancario	Valore del compenso sotto forma di voucher elettronico*
Tutti i voli di 1500 km o meno	250 EUR	350 EUR
Tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km	400 EUR	500 EUR
Tutti i voli oltre 3500 km al di fuori dell'UE	600 EUR	750 EUR

* Il voucher elettronico può essere utilizzato per l'acquisto di biglietti TAROM emessi su voli operati e commercializzati da TAROM (con sigla RO seguita dal numero di volo) entro un anno dalla data di emissione. Il valore del voucher non sarà rimborsabile.

La compensazione sopra indicata può essere ridotta del 50% qualora vi venga offerta una riprotezione, con volo alternativo, verso la stessa destinazione finale e il cui orario di arrivo non superi l'orario di arrivo previsto del volo originario:

- con due ore per tutti i voli di 1500 km o meno, oppure
- con tre ore per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e tutti gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km, oppure
- con quattro ore per voli superiori a 3500 km.

Non avete diritto alla compensazione economica sopra specificata, se:

- siete stati informati della cancellazione almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure
- siete informati della cancellazione entro un periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e vi viene offerta una riprotezione per partire al massimo due ore prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale in meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo previsto; oppure
- siete informati della cancellazione con un preavviso al di sotto dei sette giorni rispetto l'orario di partenza previsto e vi viene offerta una riprotezione per partire al massimo due ore prima dell'orario di partenza previsto e, di arrivare alla destinazione finale in meno di due ore dopo l'orario di arrivo previsto; oppure
- la cancellazione era dovuta a circostanze eccezionali che non potevano essere evitate nonostante tutte le misure ragionevoli prese.

C. PASSEGGERI RIFIUTATI ALL'IMBARCO

Anche se si dispone di una prenotazione confermata e si effettuano le formalità per il check-in in tempo, potrebbero verificarsi situazioni in cui, a causa di un overbooking, potrebbe essere negato l'imbarco su un volo.

Per queste situazioni, la TAROM fa inizialmente appello ai passeggeri disposti a rinunciare volontariamente alle loro prenotazioni in cambio di determinati privilegi e condizioni

da concordare con i rispettivi passeggeri. Se il numero di volontari è insufficiente, la compagnia può rifiutarsi di imbarcare i passeggeri contro la loro volontà.

Nel caso in cui Vi fosse negato l'imbarco contro la Vostra propria volontà, tranne nei casi in cui vi siano ragioni giustificate per il rifiuto di imbarco, potete avvalervi dei diritti specificati nel Capitolo B (Cancellazione del volo). La compensazione finanziaria menzionata nel capitolo B, paragrafo 4) sarà offerta subito, all'aeroporto.

L'imbarco può essere negato, quando esistono dei motivi giustificati relativi alla salute, alla sicurezza, alla sicurezza o ai documenti di viaggio inappropriati

D. SOVRACLASSAZIONE E DECLASSAZIONE

- 1) Se, su iniziativa TAROM, siete ospitati in una classe superiore rispetto al prezzo di acquisto del biglietto, non vi sarà richiesto di pagare un extra.
- 2) Se, su iniziativa TAROM, siete ospitati in una classe inferiore rispetto al prezzo di acquisto del biglietto, possiamo offrire il rimborso parziale del biglietto entro sette giorni come segue:
 - a) 30% del prezzo del biglietto per tutti i voli di 1500 km o meno, oppure
 - b) 50% del prezzo del biglietto per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km, esclusi i voli tra gli Stati membri europei e i dipartimenti francesi d'oltremare e per tutti gli altri voli compresi tra 1500 km e 3500 km; oppure
 - c) 75% del prezzo del biglietto per tutti i voli che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) -b), inclusi i voli tra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare.

E. PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA O CON DEI BISOGNI SPECIALI

1. I vettori aerei devono dare la precedenza al trasporto di persone a mobilità ridotta ed ai loro accompagnatori o cani da assistenza certificati, nonché ai minori non accompagnati.
2. In caso di rifiuto di imbarco, cancellazione e ritardo di qualsiasi durata, le persone a mobilità ridotta e i loro accompagnatori, così come i minori non accompagnati, hanno diritto all'assistenza sopra specificata il prima possibile.

Se ritenete di avere diritto all'assistenza e/o al risarcimento, cortesemente contattate TAROM all'indirizzo:

Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane – TAROM S.A.

Ufficio Customer Relations

Calea Bucureștilor n. 224 F

Otopeni, Provincia Ilfov, 075150

Romania

E-mail: customer_relations@tarom.ro

Web: <https://www.tarom.ro/it/informazioni-passeggeri/assistenza/denunce-suggerimenti-e-reclami/reclamazioni-relative-si-voli>

Per qualsiasi reclamo riguardante l'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004, potete contattare altresì

L'AUTORITÀ NAZIONALE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI

Bulevardul Aviatorilor n. 72

CAP 011865, Settore 1, Bucarest

Tel: +4021 9551 (Telefono del Consumatore)

Tel: +4021 312 1275

Fax: +4021 314 3462

www.anpc.ro

L'elenco delle autorità nazionali designate ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea, può essere trovata qui: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf