

Questo avviso contiene importanti informazioni in merito ai diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("Regolamento") applicabile nei seguenti casi:

- il passeggero ha una prenotazione confermata per un volo operato da DAT A/S e ha acquistato il biglietto a una tariffa disponibile direttamente o indirettamente al pubblico; e
- (salvo in caso di cancellazione del volo) il passeggero si è presentato al check-in prima del termine ultimo per il check-in stabilito dai Termini e dalle Condizioni Generali di Trasporto DAT A/S o da regolamenti correlati; e
- Il volo è in partenza da un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea o da un aeroporto situato in uno Stato terzo e diretto verso un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea, salvo vi sia prova del fatto che il passeggero ha ricevuto benefici o compensazione pecuniaria e assistenza nello Stato terzo in misura equivalente a quella che gli spetta ai sensi del Regolamento; e
- l'imbarco non è negato per uno dei motivi indicati nei Termini e nelle Condizioni Generali di Trasporto DAT A/S o in regolamenti correlati; e
- l'imbarco è negato senza responsabilità o consenso del passeggero o il volo ha un ritardo di oltre due ore rispetto all'orario previsto o è stato cancellato.

#### **NEGATO IMBARCO**

DAT A/S, come prassi, non pratica l'overbooking, ovvero la prenotazione di passeggeri in numero superiore ai posti disponibili. Tuttavia, nell'improbabile ipotesi che non vi sia posto disponibile per un passeggero che disponga di una prenotazione confermata, prima di negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti DAT A/S fa appello a volontari disposti a rinunciare al proprio posto in cambio di una compensazione da concordare tra il volontario e la compagnia. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e DAT A/S neghi l'imbarco a passeggeri non consenzienti, questi godono dei diritti descritti di seguito.

#### **RITARDO DEL VOLO**

Qualora DAT A/S possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto, di due o più ore per tutte le tratte inferiori a 1500 km, o di tre ore o più per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km, i passeggeri godono dei diritti descritti di seguito.

#### **CANCELLAZIONE DEL VOLO**

In caso di cancellazione del volo, ogni passeggero gode dei diritti descritti di seguito (si vedano le sezioni 1.; 2.; e 3. di seguito). DAT A/S potrà rifiutare la compensazione pecuniaria nei seguenti casi:

- il passeggero è stato informato della cancellazione almeno due settimane prima della partenza prevista; oppure
- il passeggero è stato informato della cancellazione nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della partenza prevista e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consente di partire non più di due ore prima dell'orario previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- il passeggero è stato informato della cancellazione meno di sette giorni prima della partenza prevista e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consente di partire non più di un'ora prima dell'orario previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- DAT A/S può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali (quali, in via meramente esemplificativa, situazioni di instabilità politica, ragioni di sicurezza e incolumità fisica, condizioni metereologiche, scioperi, carenze o ritardi nelle strutture di controllo del traffico aereo) che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

#### **1. DIRITTO A COMPENSAZIONE PECUNIARIA**

In caso di negato imbarco senza consenso o se il proprio volo è cancellato o ha subito un ritardo di più di 3 ore rispetto all'orario di atterraggio inizialmente previsto (e salvo il verificarsi di una circostanza di carattere eccezionale), il passeggero ha diritto a ricevere dal vettore il seguente risarcimento:

- 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500 chilometri; oppure
- 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri.

Se al passeggero è offerto un volo alternativo il cui orario di arrivo non è successivo all'orario di arrivo originale:

- di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km; o
- di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1500 e 3500 km;
- la compensazione di cui sopra potrà essere ridotta del 50%.

Le distanze sono misurate secondo il metodo della rotta ortodromica.

## 2. DIRITTO A RIMBORSO O AL RIAVVIAMENTO

I passeggeri a cui sia negato l'imbarco (volontariamente o involontariamente) o il cui volo sia cancellato, hanno diritto a scegliere fra:

- a) il rimborso del prezzo pieno del biglietto, entro 7 giorni, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero; oppure
- b) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; oppure
- c) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, in una data successiva di gradimento del passeggero, a seconda della disponibilità di posti.

Se il volo è ritardato di almeno cinque ore e il passeggero sceglie di rinunciare al viaggio, ha diritto al rimborso nei termini descritti al punto a).

## 3. DIRITTO AD ASSISTENZA

In caso di negato imbarco senza consenso o se il volo viene cancellato o ritardato di oltre due ore, il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, a patto che ciò non provochi un ulteriore ritardo nella partenza del velivolo;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica;
- sistemazione in albergo ove si rendano necessari uno o più pernottamenti o un soggiorno più lungo di quello originariamente previsto dal passeggero;
- trasporto dall'aeroporto al luogo di sistemazione (albergo o altro) e viceversa.

Se il volo è ritardato nelle modalità previste nella sezione "Ritardo del volo" soprastante o cancellato senza che il passeggero ne sia informato prima del suo arrivo all'aeroporto di partenza, questi avrà diritto a quanto elencato ai punti (a) e (b) di cui sopra. Se si prevede ragionevolmente che, in seguito al ritardo del volo o alla sistemazione del passeggero su un volo alternativo per la cancellazione di quello originale, il nuovo orario di partenza sarà spostato di almeno un giorno rispetto a quello originale, DAT A/S offrirà ai passeggeri anche quanto elencato ai punti (c) e (d). Ove DAT A/S non sia in grado di fornire direttamente le forme di assistenza descritte in questo paragrafo, rimborserà ai passeggeri le spese di entità ragionevole sostenute a tale titolo dietro presentazione di richiesta di rimborso corredata da ricevute a: [servizioclienti@flydat.it](mailto:servizioclienti@flydat.it) o inviando la richiesta via posta a DAT A/S, Via Montenapoleone, 29 – 20121 Milano.

## GUIDA RAPIDA AL RECLAMO

### *Come posso inoltrare reclamo a DAT A/S?*

To submit your complaint, use the form on the PASSENGER RIGHTS page on the [www.flydat.it](http://www.flydat.it) website (HELP / PASSENGER RIGHTS).

The first complaint MUST be submitted directly by the passenger to DAT A/S pursuant to article 16 of the general conditions of carriage, accepted when purchasing the ticket.

### *Quanto tempo occorre per definire il reclamo?*

Il termine per l'esame del reclamo è di 14 gg lavorativi dalla ricezione. Qualora il caso risulti controverso o sia necessaria nuova documentazione, i termini potrebbero prolungarsi. Il nostro team reclami ti informerà puntualmente su tempistiche e modalità.

### *Ho bisogno di ulteriore assistenza. A chi posso rivolgermi?*

Qualora incontri difficoltà nell'inoltro del reclamo, il nostro customer care è a disposizione al numero +39.02.89608820 oppure via mail al [servizioclienti@flydat.it](mailto:servizioclienti@flydat.it).

Per ulteriori informazioni, visita la sezione **DIRITTI DEL PASSEGGERO** del sito [www.flydat.it](http://www.flydat.it).

L'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento in Italia è l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, Italia, Tel [+390644596-1](tel:+3906445961), Fax: [+39.06.44596493](tel:+390644596493), [cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it), <http://www.enac.gov.it>. Per informazioni in merito agli organismi responsabili dell'applicazione del Regolamento negli altri Stati membri dell'UE, vi preghiamo di cliccare qui o di rivolgervi alla biglietteria DAT A/S dell'aeroporto.