CONDIZIONI GENERALI
di Trasporto per Passeggeri e Bagagli

Lelystad, novembre 2013

Gentile Passeggero,

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano il rapporto tra Lei, in qualità di Passeggero, e noi, in qualità di Vettore, relativamente al Suo trasporto su un aeromobile da noi operato. I Suoi diritti e doveri nei nostri confronti, e viceversa, sono illustrati nelle presenti condizioni, che La invitiamo a leggere con attenzione.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto possono essere modificate senza preavviso.
La versione in vigore in ciascun momento è quella pubblicata più di recente, scaricabile dal nostro sito web www.aisairlines.com.

Le auguriamo un piacevole volo!

AIS Airlines

Flamingoweg 20
8218 NW Lelystad - Airport
Paesi Bassi

CONDIZIONI GENERALI **1**

Articolo 1 – Definizioni **4**

Articolo 2 – Ambito di applicazione **6**
2.1 Disposizioni generali 6
2.2 Voli charter 6
2.3 Prevalenza della legge 6

Articolo 3 – Biglietti **7**
3.1 Disposizioni generali 7
3.2 Periodo di validità 7
3.3 Forza maggiore 8
3.4 Coupon di volo 8
3.5 Modifiche richieste dal Passeggero 8
3.6 Identificazione del Vettore 8

Articolo 4 – Tariffe, tasse, diritti e oneri **9**
4.1 Tariffe 9
4.2 Tasse, diritti e oneri 9
4.3 Diritti di emissione 9
4.4 Valuta 9
4.5 Tasse (non) rimborsabili 9

Articolo 5 – Prenotazioni **10**
5.1 Disposizioni generali 10
5.2 Termine per l'emissione del biglietto 10
5.3 Assegnazione dei posti 10
5.4 Servizi a bordo 10
5.5 Dati personali 10
5.6 Assistenza speciale 10
5.6.2 10

Articolo 6 – Accettazione (check-in) e imbarco **11**
6.1 Accettazione (check-in) 11
6.2 Imbarco 11

Articolo 7 – Rifiuto e limitazione del trasporto **12**
7.1 Diritto di rifiutare il trasporto 12

Articolo 8 – Bagaglio **13**
8.1 Obblighi dei Passeggeri 13
8.2 Articoli vietati 13
8.3 Diritto di ispezione 13
8.4 Diritto di rifiutare il trasporto 14
8.5 Bagaglio registrato 14
8.6 Franchigia bagaglio 14
8.7 Dichiarazione speciale di interesse 15
8.8 Ritiro e riconsegna del bagaglio 15
8.9 Bagaglio non registrato 15
8.10 Animali 16
8.11 Animali in cabina 16

Articolo 9 – Orari, ritardi e cancellazioni **17**
9.1 Orari 17
9.2 Ritardi e cancellazioni 17
9.3 Negato imbarco 17

Articolo 10 – Rimborsi **18**
10.1 Disposizioni generali 18

Articolo 11 – Condotta a bordo **19**
11.1 Disposizioni generali 19

Articolo 12 – Organizzazione di servizi aggiuntivi **20**
12.1 Disposizioni generali 20

Articolo 13 – Formalità amministrative **21**
13.1 Disposizioni generali 21
13.2 Documenti di viaggio 21
13.3 Respingimento all'ingresso 21
13.4 Responsabilità dei Passeggeri per le spese 21
13.5 Controllo doganale 21
13.6 Controllo di sicurezza 21

Articolo 14 – Responsabilità per danni **22**
14.1 Disposizioni generali 22
14.2 Lesioni personali 22
14.3 Danni da ritardo 22
14.4 Danni al bagaglio 23

Articolo 15 – Termini per i reclami **24**
15.1 Notifica dei reclami 24

ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI

Diritti amministrativi
Diritti addebitati, ove applicabili, al Passeggero dal Vettore e/o dal suo Agente Autorizzato, a titolo esemplificativo e non esaustivo a fronte della modifica, della riemissione o del rimborso di un biglietto. Il Vettore informa il Passeggero dell'importo dei diritti amministrativi applicabili prima del perfezionamento della prenotazione.

Scalo intermedio concordato
Uno scalo programmato dal Vettore, situato tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione, come indicato nell'orario.

Codice designatore della compagnia aerea
Il codice rilasciato dalla IATA che identifica ciascun vettore mediante due o più caratteri alfabetici, numerici o alfanumerici e che è riportato, tra l'altro, sul biglietto.

Agente Autorizzato
Un agente di vendita passeggeri nominato dal Vettore per rappresentarlo nella vendita di biglietti di trasporto aereo.

Bagaglio
Sia il bagaglio registrato sia il bagaglio non registrato, salvo diversa indicazione, che accompagna il Passeggero in relazione al suo viaggio.

Franchigia bagaglio
La quantità massima di bagaglio (in termini di numero e/o peso e/o dimensioni), ove prevista, stabilita dal Vettore e con la quale ciascun Passeggero può viaggiare, a titolo gratuito o a pagamento, in funzione delle condizioni tariffarie.

Scontrino bagaglio
La parte del modulo di identificazione, consegnata al Passeggero, relativa al trasporto del bagaglio registrato.

Etichetta bagaglio
La parte del modulo di identificazione applicata al bagaglio registrato.

Vettore
Il vettore aereo il cui Codice designatore della compagnia aerea compare sul biglietto.

Bagaglio registrato
Il bagaglio preso in custodia dal Vettore e per il quale è stato emesso un modulo di identificazione.

Termine ultimo di accettazione (check-in)
Il limite di tempo entro il quale i Passeggeri devono aver espletato le formalità di accettazione e ricevuto la carta d'imbarco e, ove applicabile, deve essere stato consegnato il bagaglio.

Contratto di Trasporto
Le dichiarazioni e disposizioni riportate sul biglietto, identificate come tali, che incorporano le presenti Condizioni Generali di Trasporto e gli avvisi ai Passeggeri.

Coupon
Il coupon di volo che reca il nome del Passeggero che deve effettuare il volo in esso indicato e le località tra le quali il Passeggero ha diritto di viaggiare.

Danno
Comprende la morte, la lesione personale del Passeggero, il ritardo, la perdita, la perdita parziale o altri danni di qualsiasi natura derivanti dal trasporto aereo o ad esso connessi, o da altri servizi accessori prestati dal Vettore.

Tariffa
Il corrispettivo di un viaggio addebitato al Passeggero per una determinata prenotazione, secondo le relative condizioni tariffarie, per una data tratta e, ove applicabile, per una data specifica.

Forza maggiore
Circostanze straordinarie che non avrebbero potuto essere evitate nonostante l'adozione di ogni ragionevole cura e attenzione.

Modulo di identificazione
Un'etichetta emessa dal Vettore al solo scopo di identificare il bagaglio registrato, composta da una parte applicata al bagaglio (etichetta bagaglio) e da un'altra parte consegnata al Passeggero (scontrino bagaglio).

Diritti di emissione (o Diritti di biglietteria)
Diritti addebitati, ove applicabili, ai Passeggeri dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato a fronte dell'emissione di un biglietto. L'importo dei diritti di emissione è determinato al momento dell'emissione del biglietto.

Itinerario/Ricevuta
Uno o più documenti emessi dal Vettore al Passeggero che confermano l'emissione di un biglietto intestato al Passeggero e riportano le informazioni sul volo e gli avvisi ai Passeggeri.

Passeggero
Qualsiasi persona, esclusi i membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare e in possesso di un biglietto.

Passeggero a mobilità ridotta (PMR)
Qualsiasi persona la cui mobilità nell'uso del trasporto sia ridotta a causa di una disabilità fisica, di una disabilità o menomazione intellettiva, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'adeguata attenzione.

Prenotazione
Qualsiasi richiesta di trasporto di un Passeggero registrata dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato.

Indicatori di orario
L'elenco degli orari di partenza e di arrivo dei voli, come riportati nella guida agli orari pubblicata dal Vettore o sotto la sua responsabilità e resi noti al pubblico con mezzi elettronici.

Diritti Speciali di Prelievo (DSP)
L'unità monetaria composita che costituisce l'unità di conto ufficiale del Fondo Monetario Internazionale. Le informazioni sul tasso di cambio corrente tra DSP ed EURO sono disponibili presso gli sportelli bancari.

Tasse
Tasse, diritti e oneri imposti da governi, altre autorità e/o gestori aeroportuali.

Biglietto
Un documento, eventualmente integrato da uno scontrino bagaglio, emesso o autorizzato dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato. Il biglietto costituisce prova del Contratto di Trasporto, comprende il coupon e gli avvisi ai passeggeri e incorpora le Condizioni Generali di Trasporto.

Bagaglio non registrato (o Bagaglio a mano)
Tutto il bagaglio, diverso dal bagaglio registrato, che rimane sotto la custodia del Passeggero.

ARTICOLO 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE

2.1 Disposizioni generali

Salvo quanto previsto dagli Articoli 2.2 e 2.3 che seguono, le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano a tutti i voli per i quali sul biglietto compare il codice designatore di AIS Airlines (IS).

2.2 Voli charter

Qualora il trasporto sia effettuato in base a un contratto di noleggio (charter), le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano solo nella misura in cui siano richiamate, per riferimento o in altro modo, nel contratto di noleggio o sul biglietto.

2.3 Prevalenza della legge

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano nella misura in cui non siano in contrasto con convenzioni, leggi e regolamenti inderogabili, i quali, in tal caso, prevalgono. L'invalidità di una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Trasporto non pregiudica la validità delle altre disposizioni, salvo il caso in cui il Contratto di Trasporto non possa continuare ad applicarsi senza la disposizione dichiarata invalida e inefficace.

ARTICOLO 3 – BIGLIETTI

3.1 Disposizioni generali

Salvo prova contraria, il biglietto costituisce prova dell'esistenza, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto tra il Vettore e il Passeggero il cui nome è riportato sul biglietto.

3.1.1 Il trasporto è fornito esclusivamente al Passeggero il cui nome è riportato sul biglietto. Il Vettore si riserva il diritto di verificare i documenti di identità del Passeggero, il quale deve pertanto essere in grado di fornire al Vettore, in qualsiasi momento del viaggio, prova della propria identità e di quella delle persone di cui è responsabile.

3.1.2 Il biglietto non è cedibile.
Qualora una persona diversa dal Passeggero indicato sul biglietto presenti un biglietto ai fini del trasporto o del rimborso e il Vettore, agendo in buona fede, trasporti o rimborsi la persona che presenta il biglietto e successivamente si accerti che tale persona non è il Passeggero indicato sul biglietto, il Vettore non sarà tenuto a trasportare o rimborsare il Passeggero e non avrà alcun obbligo né responsabilità di sorta nei confronti di quest'ultimo.

3.1.3 I biglietti venduti a tariffe scontate possono essere, in tutto o in parte, non modificabili e/o non rimborsabili. È responsabilità del Passeggero, al momento della prenotazione, consultare le condizioni applicabili alla tariffa e, se necessario, stipulare un'adeguata assicurazione a copertura dei relativi rischi.

3.1.4 Il biglietto è e rimane in ogni momento di proprietà del Vettore emittente.

3.1.5 I Passeggeri sono trasportati solo se in grado di esibire un biglietto valido per il volo interessato. Un biglietto danneggiato o modificato da persona diversa dal Vettore o da uno dei suoi Agenti Autorizzati non è valido per il trasporto.

3.1.6 In caso di smarrimento o danneggiamento di tutto o parte del biglietto, o di mancata esibizione dello stesso, il Vettore sostituisce, su richiesta del Passeggero, tutto o parte del biglietto. La sostituzione avviene mediante l'emissione di un nuovo biglietto, a condizione che, al momento della richiesta, il Vettore disponga della prova che è stato emesso un biglietto valido per il volo o i voli interessati. Il Vettore che riemette il biglietto addebita al Passeggero i diritti amministrativi per la riemissione, salvo che lo smarrimento o il danneggiamento sia dovuto a negligenza del Vettore o del suo Agente Autorizzato. Se il Passeggero non fornisce prova dell'emissione di un biglietto valido per il volo o i voli interessati, il Vettore che riemette il biglietto può richiedere al Passeggero il pagamento della tariffa, tasse incluse, del biglietto sostitutivo. Tale importo sarà rimborsato quando il Vettore avrà la prova che il biglietto smarrito o danneggiato non è stato utilizzato durante il periodo di validità oppure se, entro lo stesso periodo, il Passeggero ritrova il biglietto originale e lo consegna al Vettore, fatti salvi i ragionevoli diritti amministrativi sopra indicati.

3.1.7 È responsabilità del Passeggero adottare tutte le misure necessarie affinché il biglietto non venga smarrito o rubato.

3.2 Periodo di validità

Salvo diversa previsione sul biglietto o nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, e fatta eccezione per le tariffe che incidono sul periodo di validità del biglietto, il biglietto è valido per il trasporto:

- Per un anno a decorrere dalla data di emissione.
- Per un anno a decorrere dalla data di utilizzo del primo coupon, purché tale utilizzo avvenga entro un anno dalla data di emissione del biglietto.

3.2.1 Qualora un Passeggero in possesso di un biglietto valido non possa viaggiare entro il periodo di validità del biglietto unicamente perché, al momento della richiesta di prenotazione su un volo, il Vettore non è in grado di confermare la prenotazione richiesta, la validità del biglietto viene prorogata oppure il Passeggero ha diritto al rimborso ai sensi dell'Articolo 10.

3.2.2 Se, dopo aver iniziato il viaggio, il Passeggero è impossibilitato per motivi di salute a proseguirlo entro il periodo di validità del biglietto, il Vettore proroga la validità del biglietto fino alla data in cui il Passeggero è nuovamente in condizione di viaggiare o fino al primo volo successivo a tale data su cui vi sia disponibilità di posti, solo dietro presentazione di un idoneo certificato medico attestante i motivi di salute che hanno impedito al Passeggero di proseguire il viaggio e a condizione che tali motivi non fossero noti al momento della prenotazione. La proroga decorre solo dal punto in cui il viaggio è stato interrotto e non può superare i tre mesi dalla data indicata sul certificato medico presentato. Allo stesso modo, e nel rispetto delle condizioni di prova sopra indicate, il Vettore può, su richiesta, prorogare la validità dei biglietti dei familiari stretti che accompagnavano il Passeggero nel momento in cui tali problemi di salute lo hanno costretto a interrompere il viaggio.

3.2.3 In caso di decesso di un Passeggero durante il viaggio, il biglietto o i biglietti della persona o delle persone che accompagnavano il Passeggero deceduto sono modificati, su richiesta scritta, rinunciando a eventuali requisiti di permanenza minima o prorogando il periodo di validità del biglietto o dei biglietti. In caso di decesso di un familiare stretto di un Passeggero il cui viaggio è già iniziato, la validità è modificata allo stesso modo, previa ricezione di un certificato di morte valido. La proroga sopra indicata decorre solo dal punto in cui il viaggio è stato interrotto e non può superare 45 giorni dalla data del decesso.

3.3 Forza maggiore

Qualora il Passeggero sia in possesso di un biglietto, come descritto all'Articolo 3.1.3 che precede, che non ha utilizzato in tutto o in parte per cause di forza maggiore, il Vettore gli rilascia un buono di credito corrispondente alla tariffa, tasse incluse, del biglietto non modificabile e/o non rimborsabile, valido per un anno, da utilizzare per un successivo viaggio sui voli del Vettore e soggetto ai diritti amministrativi applicabili, a condizione che il Passeggero informi il Vettore il prima possibile e comunque prima della data del volo di tali cause di forza maggiore e ne fornisca prova.

3.4 Coupon di volo

La tariffa, tasse incluse, applicata alla data di emissione del biglietto è valida solo per un biglietto utilizzato integralmente e secondo l'ordine sequenziale dei coupon di volo, per il viaggio indicato e nelle date indicate. Se, ad esempio, il Passeggero non utilizza i coupon nell'ordine di emissione, la tariffa, tasse incluse, inizialmente pagata subirà una variazione. In caso di variazione la tariffa sarà ricalcolata e il Passeggero potrà essere tenuto, a seguito del ricalcolo, a pagare una tariffa aggiuntiva pari alla differenza tra la tariffa iniziale e quella che avrebbe dovuto pagare al momento dell'emissione del biglietto per il viaggio effettivamente compiuto. Saranno inoltre applicati, ove previsti, i diritti amministrativi. In tal caso il Passeggero ne sarà informato al momento della richiesta di modifica.

3.5 Modifiche richieste dal Passeggero

Le modifiche che il Passeggero intende apportare sono soggette alle condizioni tariffarie e al pagamento dei diritti amministrativi applicabili.

3.6 Identificazione del Vettore

L'identificazione del Vettore può essere riportata sul biglietto in forma abbreviata, mediante il codice designatore (come definito all'Articolo 1). Si considera indirizzo del Vettore quello di una qualsiasi delle sue sedi legali o della sua sede principale di attività.

ARTICOLO 4 – TARIFFE, TASSE, DIRITTI E ONERI

4.1 Tariffe

Salvo diversa previsione, le tariffe dei biglietti si applicano esclusivamente al trasporto dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione. La tariffa è calcolata in base alle tariffe in vigore alla data della prenotazione del biglietto, per un viaggio programmato nelle date e per l'itinerario indicati sul biglietto. Qualsiasi modifica dell'itinerario o della data di viaggio può incidere sulla tariffa applicabile.

4.2 Tasse, diritti e oneri

Tutte le tasse, i diritti e gli oneri imposti da governi, da qualsiasi altra autorità o dal gestore aeroportuale sono a carico del Passeggero. Per quanto possibile, al momento della prenotazione di un biglietto, i Passeggeri saranno informati di tali tasse, diritti e oneri, che saranno addebitati in aggiunta alla tariffa al netto delle tasse e che, nella maggior parte dei casi, saranno indicati separatamente sul biglietto. Tasse, diritti e oneri possono essere aumentati da un governo, da un'altra autorità o da un gestore aeroportuale dopo la data di prenotazione del biglietto. In tal caso il Passeggero è tenuto a pagare l'importo corrispondente. Viceversa, se tasse, diritti e oneri sono ridotti o aboliti, il Passeggero può ottenere il rimborso dell'importo ridotto o abolito.

4.3 Diritti di emissione

Al Passeggero possono essere addebitati diritti di emissione a fronte dell'emissione di un biglietto. I diritti di emissione variano in funzione della tariffa, del canale di distribuzione del biglietto e del tipo di viaggio. Tali diritti si aggiungono alla tariffa comprensiva di tasse. I diritti di emissione addebitati dal Vettore, ove applicabili, non sono rimborsabili, salvo il caso in cui il biglietto sia annullato per un errore del Vettore. Il Passeggero è informato dell'importo dei diritti di emissione che il Vettore addebiterà prima del perfezionamento della prenotazione.

4.4 Valuta

Tutte le tariffe, tasse, diritti e oneri sono pagabili nella valuta del Paese in cui è acquistato il biglietto, salvo che il Vettore o il suo Agente Autorizzato indichi un'altra valuta (ad esempio perché la valuta locale non è convertibile).

4.5 Tasse (non) rimborsabili

Se il biglietto è annullato dal cliente o dall'Agenzia di Viaggi, le tasse non possono essere rimborsate. Solo qualora sia prenotato un biglietto flessibile in classe Y e annullato fino a un'ora prima della partenza, il biglietto è rimborsabile al 100%.

ARTICOLO 5 – PRENOTAZIONI

5.1 Disposizioni generali

Le prenotazioni sono confermate solo quando sono registrate nel sistema di prenotazione computerizzato del Vettore. Su richiesta, il Vettore fornisce al Passeggero una conferma scritta della prenotazione.

5.1.1 Alcune tariffe sono soggette a condizioni che limitano o escludono la possibilità di modificare o annullare le prenotazioni. Per i termini specifici si rinvia alle rispettive condizioni tariffarie.

5.2 Termine per l'emissione del biglietto

Se il Passeggero non ha pagato tutti gli importi dovuti per il biglietto entro il termine di emissione indicato dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato, il Vettore ha facoltà di annullare la prenotazione senza preavviso e di assegnare il posto a un altro Passeggero, senza alcun ulteriore obbligo nei confronti del Passeggero che non ha pagato.

5.3 Assegnazione dei posti

Il Vettore compie ogni ragionevole sforzo per soddisfare le richieste di assegnazione dei posti, ma non può garantire l'assegnazione di un determinato posto, anche se la prenotazione è confermata per tale posto. Il Vettore si riserva il diritto di modificare l'assegnazione dei posti in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco, per ragioni operative, di security o di safety, o per cause di forza maggiore.

5.4 Servizi a bordo

Il Vettore non può essere ritenuto responsabile qualora esigenze operative, di safety e di security o ragioni al di fuori del suo controllo non gli consentano di fornire servizi adeguati, anche se tali servizi sono stati confermati al momento della prenotazione.

5.5 Dati personali

I Passeggeri forniscono i propri dati personali al Vettore o al suo Agente Autorizzato. Le informazioni fornite dal Passeggero sono utilizzate principalmente per: effettuare una prenotazione, acquistare un biglietto, ottenere servizi (ad esempio servizi relativi alla mobilità ridotta) e poter contattare il Passeggero per informazioni sul volo. Possono inoltre essere utilizzate per agevolare l'espletamento delle formalità amministrative relative all'immigrazione e all'ingresso in un territorio, prevenire il mancato pagamento e contrastare le frodi, nonché garantire la security e la safety dei voli. Per le finalità sopra indicate, il Passeggero autorizza il Vettore a trasmettere i propri dati personali agli uffici del Vettore, agli Agenti Autorizzati, alle agenzie governative, ad altri vettori e ai fornitori di servizi. I dati personali non saranno utilizzati per attività di marketing senza il previo consenso del Passeggero.

5.6 Assistenza speciale

Si raccomanda al Passeggero di informare il Vettore, al momento della prenotazione, della propria disabilità o di qualsiasi esigenza di assistenza speciale. Qualora la richiesta di assistenza speciale sia presentata dopo la prenotazione, almeno 48 ore prima dell'orario di partenza annunciato, il Vettore farà quanto in suo potere per soddisfarla in conformità alla normativa applicabile, tenendo conto in particolare dei tempi e della natura specifica dell'assistenza richiesta. Qualora il Passeggero, all'accettazione o all'imbarco, necessiti di un'assistenza speciale non richiesta in precedenza, il Vettore ha il diritto di rifiutare il Passeggero ai sensi dell'Articolo 7.

5.6.1 Il trasporto di persone che necessitano di assistenza speciale è subordinato al previo consenso del Vettore e a condizioni particolari, disponibili presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul sito web di AIS Airlines.

5.6.2 Il Vettore si riserva il diritto di richiedere un certificato medico in relazione a particolari condizioni di salute.

5.6.3 Se il Passeggero omette di informare il Vettore di una condizione mentale o fisica e, in relazione a tale condizione, il Vettore dirotta l'aeromobile verso una destinazione non programmata, il Vettore ha diritto di recuperare dal Passeggero i costi ragionevoli del dirottamento e gli altri costi connessi, salvo il caso di forza maggiore da parte del Passeggero.

ARTICOLO 6 – ACCETTAZIONE (CHECK-IN) E IMBARCO

6.1 Accettazione (check-in)

I Passeggeri devono presentarsi con sufficiente anticipo rispetto al volo per poter espletare tutte le formalità necessarie per il viaggio; in ogni caso devono rispettare il termine ultimo di accettazione per evitare l'annullamento della prenotazione. Il Vettore o il suo Agente Autorizzato forniscono ai Passeggeri tutte le informazioni necessarie sul termine ultimo di accettazione per il loro volo con il Vettore.

6.1.2 Qualora il Passeggero non rispetti il termine ultimo di accettazione o non presenti tutti i documenti necessari per l'accettazione e non possa pertanto viaggiare, il Vettore può annullare la prenotazione del Passeggero senza alcun ulteriore obbligo nei suoi confronti e senza alcuna responsabilità da parte del Vettore.

6.2 Imbarco

I Passeggeri devono essere presenti al gate d'imbarco prima dell'orario d'imbarco indicato all'accettazione. Il Vettore ha facoltà di annullare la prenotazione del Passeggero che non sia presente al gate d'imbarco entro l'orario d'imbarco comunicatogli, senza alcun ulteriore obbligo nei confronti del Passeggero interessato e senza alcuna responsabilità da parte del Vettore.

ARTICOLO 7 – RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO

7.1 Diritto di rifiutare il trasporto

Il Vettore può rifiutare di trasportare i Passeggeri e il loro Bagaglio qualora si sia verificata, o sia probabile che si verifichi, una o più delle seguenti condizioni:

A. Il Vettore, a sua ragionevole discrezione, ritiene tale misura necessaria per conformarsi a leggi, regolamenti o ordini di qualsiasi Stato o Paese di partenza, di destinazione o di sorvolo.
B. Le autorità di immigrazione e/o doganali e/o qualsiasi autorità governativa hanno informato il Vettore (oralmente o per iscritto) che il Passeggero non è autorizzato a viaggiare.
C. Il Passeggero si è espresso in modo tale o ha tenuto un comportamento tale da far sorgere dubbi sulla safety e/o il Vettore, il suo equipaggio e/o il personale di terra, i suoi aeromobili/beni e/o proprietà, i suoi servizi o i suoi Passeggeri hanno subito un danno, diretto o indiretto.
D. Lo stato fisico o mentale del Passeggero, compresa qualsiasi condizione causata dal consumo di alcol o dall'uso di droghe o farmaci, potrebbe arrecare disagio, pericolo o rischio per sé stesso, per gli altri Passeggeri, per l'equipaggio o per i beni.
E. Il Passeggero è, o sembra essere, in possesso illecito di sostanze stupefacenti.
F. Il Passeggero ha compromesso la security, l'ordine e/o la disciplina e il Vettore ha motivo di ritenere che tale condotta possa ripetersi.
G. Il Passeggero ha rifiutato di sottoporsi ai controlli di security di cui all'Articolo 8.
H. Il Passeggero non ha rispettato le istruzioni e le norme in materia di security e/o safety.
I. Il Passeggero non sembra essere in possesso di documenti di viaggio validi, potrebbe tentare o ha tentato di entrare illegalmente in un Paese di transito, o per il quale non dispone di un valido documento d'ingresso, ha distrutto i documenti di viaggio durante il volo, ha rifiutato di consentire al Vettore di farne e conservarne copia, oppure i documenti di viaggio del Passeggero sono scaduti, incompleti alla luce della normativa vigente, o appaiono fraudolenti o comunque sospetti (ad esempio furto d'identità, falsificazione o contraffazione di documenti).
J. Il Passeggero ha rifiutato di fornire prova della propria identità o non è in grado di fornirla.
K. Il biglietto presentato dal Passeggero:
   - Sembra non valido; oppure
   - È stato denunciato come rubato o smarrito; oppure
   - È stato falsificato o appare contraffatto, fraudolento o comunque sospetto; oppure
   - È stato acquisito illecitamente o acquistato da un'organizzazione diversa dal Vettore o dai suoi Agenti Autorizzati.
L. Il Passeggero (o la persona che ha pagato il biglietto) non ha pagato la tariffa, tasse incluse, in vigore e/o i diritti di emissione e/o i diritti amministrativi applicabili.
M. Il Passeggero rifiuta di pagare una tariffa aggiuntiva, tasse e/o diritti alle condizioni previste dall'Articolo 3.
N. Il Passeggero rifiuta di pagare un supplemento alle condizioni previste dall'Articolo 8.
O. Il Passeggero che beneficia di una riduzione tariffaria o di una tariffa soggetta a condizioni specifiche non è in grado di fornire i documenti giustificativi richiesti per l'attribuzione di tale tariffa e rifiuta di pagare l'adeguamento tariffario previsto dall'Articolo 3.
P. All'accettazione o all'imbarco, il Passeggero necessita di un'assistenza speciale che non è stata richiesta al momento della prenotazione o almeno 48 ore prima dell'orario di partenza annunciato e che il Vettore non è ragionevolmente in grado di fornire.

ARTICOLO 8 – BAGAGLIO

8.1 Obblighi dei Passeggeri

I Passeggeri dichiarano di essere pienamente a conoscenza del contenuto di tutto il proprio bagaglio. I Passeggeri si impegnano a non lasciare incustodito il proprio bagaglio dal momento in cui lo preparano, a non accettare oggetti da altri Passeggeri o da qualsiasi altra persona e a non viaggiare con bagagli affidati loro da terzi.

8.1.1 Si sconsiglia ai Passeggeri di inserire nel proprio bagaglio oggetti deperibili o fragili. Qualora il Passeggero vi inserisca comunque tali oggetti, deve assicurarsi che siano imballati in modo corretto e sicuro e protetti in contenitori idonei, così da non danneggiare tali oggetti né il bagaglio di altri Passeggeri o l'aeromobile del Vettore.

8.2 Articoli vietati

I Passeggeri non devono inserire nel proprio bagaglio articoli il cui trasporto sia vietato o soggetto a restrizioni ai sensi della normativa applicabile e della legge vigente in qualsiasi Stato di partenza, di transito, di arrivo o di sorvolo, tra cui in particolare:

- Articoli che possono mettere in pericolo l'aeromobile e/o le persone o i beni a bordo, quali quelli indicati nel Regolamento sulle Merci Pericolose dell'Organizzazione dell'Aviazione Civile Internazionale (ICAO) e dell'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo (IATA), nonché nei regolamenti del Vettore. Tali articoli comprendono in particolare, ma non solo, amianto, esplosivi, gas compressi, sostanze ossidanti, radioattive o magnetizzate, sostanze infiammabili, sostanze tossiche o corrosive, liquidi o altre sostanze in grado di comportare un rischio significativo per la salute, la sicurezza o i beni se trasportati per via aerea.
- Articoli che, a ragionevole giudizio del Vettore, non sono idonei al trasporto per peso, dimensioni, configurazione, natura fragile o deperibile o odore sgradevole.
- Armi da fuoco e munizioni diverse da quelle destinate all'uso sportivo, le quali, per essere accettate come bagaglio registrato, devono essere scariche, adeguatamente imballate e con la sicura inserita. Il trasporto di munizioni è soggetto al Regolamento ICAO e IATA sulle Merci Pericolose sopra richiamato.
- Armi da taglio, armi da punta e bombolette spray utilizzabili come armi di offesa o di difesa, armi antiche, riproduzioni di armi, spade, coltelli e altre armi di questo tipo non possono in alcun caso essere trasportati in cabina. Possono tuttavia essere contenuti nel bagaglio registrato, previa accettazione da parte del Vettore.
- Animali vivi, salvo quanto previsto dagli Articoli 8.10 e 8.11.

Ulteriori informazioni sugli articoli vietati o soggetti a restrizioni sono disponibili presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul sito web di AIS Airlines.

8.3 Diritto di ispezione

Per motivi di security e/o safety, e/o su richiesta delle autorità, il Passeggero può essere invitato a sottoporre sé stesso e/o il proprio bagaglio a perquisizione o a qualsiasi tipo di scansione. Se il Passeggero non è reperibile, il suo bagaglio può essere sottoposto a scansione o ispezionato in sua assenza, al fine di verificare in particolare se contenga gli articoli di cui all'Articolo 8.2 che precede.

8.3.1 Se il Passeggero rifiuta di ottemperare a tali richieste, il Vettore può rifiutare il trasporto del Passeggero e del suo bagaglio.

8.3.2 Se le suddette scansioni danneggiano il bagaglio e/o il suo contenuto, il Vettore non è responsabile, salvo che il danno sia causato da negligenza o dolo del Vettore, dei suoi dipendenti o dei suoi incaricati.

8.4 Diritto di rifiutare il trasporto

Il Vettore non ha alcun obbligo di prendere in custodia bagagli e/o articoli rifiutati.

8.4.1 Il Vettore può, per motivi di security e/o safety, rifiutare di trasportare o di continuare a trasportare il bagaglio di un Passeggero qualora quest'ultimo non abbia rispettato gli obblighi di cui all'Articolo 8.1 e/o il bagaglio contenga uno degli articoli elencati all'Articolo 8.2.

8.4.2 Il Vettore può, in particolare per motivi di security, safety, igiene e/o operativi, rifiutare di trasportare qualsiasi articolo incompatibile con il trasporto aereo per dimensioni, forma, peso, contenuto, configurazione o natura, oppure rifiutare di continuarne il trasporto qualora venga scoperto durante il viaggio.

8.4.3 Il Vettore può rifiutare di trasportare il bagaglio per il quale il Passeggero si è rifiutato di pagare il supplemento previsto dall'Articolo 8.6.

8.4.4 Il Vettore può rifiutare di trasportare in stiva il bagaglio che il Passeggero non gli abbia consegnato entro il termine ultimo di accettazione alle condizioni definite all'Articolo 6.

8.4.5 Il Vettore non accetterà di trasportare animali privi dei documenti richiesti dalla normativa applicabile, come definito agli Articoli 8.10 e 8.11.

8.5 Bagaglio registrato

Il Passeggero deve consegnare il proprio bagaglio al banco accettazione del Vettore o al punto di consegna self-service per la registrazione, entro il termine ultimo di accettazione. Non appena i Passeggeri hanno consegnato il bagaglio all'accettazione, alle condizioni sopra indicate, il Vettore ne assume la custodia e rilascia ai Passeggeri uno scontrino bagaglio per ciascun collo registrato.

8.5.1 I Passeggeri devono apporre il proprio nome sul bagaglio.

8.5.2 Il Vettore farà quanto ragionevolmente possibile affinché il bagaglio registrato sia trasportato sullo stesso aeromobile del Passeggero. Tra l'altro, per motivi operativi, di security e/o di safety, il bagaglio registrato può essere trasportato su un altro volo. In tal caso il Vettore consegnerà il bagaglio al passeggero, salvo che la normativa applicabile richieda la presenza del Passeggero per un controllo doganale.

8.5.4 Il bagaglio registrato deve essere in grado di sopportare le normali operazioni di movimentazione e di proteggere il proprio contenuto.

8.5.5 Si sconsiglia ai Passeggeri di inserire nel bagaglio oggetti fragili o deperibili e oggetti di particolare valore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, denaro, gioielli, chiavi, medicinali, computer, telefoni, macchine fotografiche, documenti di identità, documenti di lavoro, strumenti musicali e opere d'arte. A tale riguardo si precisa che, in caso di distruzione, danneggiamento o perdita del bagaglio registrato, il Vettore è responsabile solo nei limiti definiti all'Articolo 14.

8.6 Franchigia bagaglio

Ove applicabile, secondo le condizioni tariffarie, la franchigia bagaglio corrisponde al trasporto in stiva di una quantità di bagaglio per passeggero limitata per numero e/o peso e/o dimensioni.

8.6.1 I Passeggeri possono viaggiare con bagaglio registrato eccedente la franchigia bagaglio, previo pagamento di un supplemento.

8.6.2 In ogni caso il bagaglio registrato non può superare un numero massimo di colli per passeggero.

8.6.3 I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni pertinenti sulla franchigia bagaglio applicabile, sul numero massimo di colli e sul supplemento presso il Vettore, il suo Agente Autorizzato e sul sito web di AIS Airlines.

8.7 Dichiarazione speciale di interesse

Per tutto il bagaglio registrato di valore superiore ai limiti di responsabilità in caso di distruzione, danneggiamento, ritardo o perdita, i Passeggeri possono stipulare una copertura assicurativa prima del viaggio oppure, al momento della consegna del bagaglio al Vettore, rendere una Dichiarazione speciale di interesse limitata a un determinato importo. In tal caso il Passeggero deve pagare un supplemento, comunicato su richiesta.

8.7.1 Tutte le Dichiarazioni speciali di interesse devono essere rese dal Passeggero al Vettore prima del termine ultimo di accettazione. Il Vettore può rifiutare qualsiasi Dichiarazione speciale di interesse se il Passeggero non rispetta tale termine.

8.7.2 Il Vettore si riserva il diritto di verificare la congruità del valore dichiarato rispetto al valore del bagaglio e del suo contenuto.

8.7.3 Il Vettore si riserva inoltre il diritto di dimostrare, in caso di distruzione, danneggiamento, ritardo o perdita, che l'importo dichiarato era superiore all'interesse effettivo del Passeggero al momento della riconsegna.

8.7.4 I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni pertinenti sulla Dichiarazione speciale di interesse e sul relativo supplemento presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati o sul sito web di AIS Airlines.

8.8 Ritiro e riconsegna del bagaglio

Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 8.5.2, è responsabilità dei Passeggeri ritirare il proprio bagaglio registrato non appena sia messo a loro disposizione nel luogo di destinazione. Se il Passeggero non ritira il bagaglio entro tre mesi dalla data in cui è stato messo a sua disposizione, il Vettore può disporne senza alcuna responsabilità nei confronti del Passeggero.

8.8.1 Solo il portatore dello scontrino bagaglio è autorizzato a ritirare il bagaglio registrato. Se la persona che reclama il bagaglio non è in grado di esibire lo scontrino bagaglio, il Vettore consegnerà il bagaglio a tale persona solo a condizione che essa dimostri in modo soddisfacente i propri diritti sullo stesso.

8.8.2 Il ricevimento del bagaglio da parte del portatore dello scontrino bagaglio senza reclamo costituisce prova che il bagaglio è stato riconsegnato in buono stato e in conformità al Contratto di Trasporto, salvo prova contraria da parte del Passeggero.

8.9 Bagaglio non registrato

Tutti i biglietti consentono il trasporto in cabina di una quantità di bagaglio non registrato limitata per numero e/o peso e/o dimensioni. Qualora il Vettore sia costretto a imbarcare in stiva il bagaglio a causa del mancato rispetto delle suddette condizioni da parte del Passeggero, a quest'ultimo può essere richiesto, ove applicabile, il pagamento di un supplemento, come previsto dall'Articolo 8.6.

8.9.1 Determinati bagagli che il Passeggero desidera portare in cabina possono, per motivi di security operativa e/o di safety, non essere ammessi in cabina e devono essere trasportati come bagaglio registrato.

8.9.2 I bagagli/articoli che il Passeggero non desidera trasportare in stiva (ad esempio strumenti musicali fragili) e che non sono conformi alle disposizioni dell'Articolo 8.9 che precede (dimensioni e/o peso eccedenti) possono essere accettati per il trasporto in cabina solo se il Vettore ne è stato debitamente informato dal Passeggero prima dell'accettazione e ha concesso l'autorizzazione. In tal caso il trasporto del bagaglio può essere soggetto a un corrispettivo.

8.9.2 I Passeggeri sono responsabili degli effetti personali e del bagaglio non registrato che portano in cabina. In caso di distruzione, danneggiamento, furto o perdita degli effetti personali e del bagaglio non registrato, il Vettore può essere ritenuto responsabile solo se sia provata una colpa propria o dei suoi incaricati, dipendenti o preposti e, in tal caso, la responsabilità è limitata all'importo definito all'Articolo 14.

8.10 Animali

Il trasporto di animali che viaggiano con i Passeggeri è subordinato alla previa ed espressa accettazione del Vettore e può essere soggetto a condizioni. Il trasporto di determinate categorie di animali è vietato. Il numero di animali trasportabili è limitato per volo e per Passeggero. L'animale e il relativo contenitore non sono compresi nella franchigia bagaglio e il Passeggero deve pagare un supplemento.

8.10.1 I cani guida e, ove applicabile, le relative gabbie, che accompagnano Passeggeri a mobilità ridotta sono trasportati gratuitamente, in aggiunta alla franchigia bagaglio applicabile, in conformità ai regolamenti del Vettore.

8.10.2 I Passeggeri devono essere in grado di esibire tutti i documenti validi relativi al proprio animale richiesti dalle autorità dello Stato di partenza, di transito o di arrivo, in particolare passaporti, certificati sanitari e di vaccinazione e permessi di ingresso o di transito. Il Vettore non accetterà di trasportare animali privi dei documenti richiesti.

8.10.3 In caso di frode, di mancanza o invalidità dei documenti richiesti, o qualora il contenitore destinato al trasporto dell'animale non sia conforme alle disposizioni dell'Articolo 8.10, il Vettore non assume alcuna responsabilità per lesioni, malattia, morte, ritardo o smarrimento degli animali trasportati derivanti da tali inadempienze, salvo che ciò sia causato esclusivamente da colpa grave o dolo del Vettore. I Passeggeri che viaggiano con animali senza rispettare la normativa applicabile devono rimborsare tutti i costi e i danni sostenuti dal Vettore a causa di tale situazione.

8.10.4 Il Vettore ha in ogni momento la facoltà di stabilire, a sua discrezione, le ulteriori condizioni che ritenga opportune.

8.10.5 I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni pertinenti sul trasporto di animali, sugli animali vietati, sulle condizioni e sui costi presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul sito web di AIS Airlines.

8.11 Animali in cabina

Gli animali domestici e le relative gabbie non saranno in alcun caso accettati in cabina qualora eccedano il numero, il peso e le dimensioni stabiliti dal Vettore. I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni pertinenti sul trasporto di animali in cabina presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul sito web di AIS Airlines.

8.11.1 Gli animali domestici devono essere collocati in un contenitore a tenuta progettato a tale scopo, chiuso, che contenga interamente l'animale e nel quale l'animale possa stare in piedi, girarsi e respirare agevolmente e liberamente.

8.11.2 I Passeggeri si impegnano a non far uscire gli animali domestici, nemmeno parzialmente, dal loro contenitore per l'intera durata del volo.

ARTICOLO 9 – ORARI, RITARDI E CANCELLAZIONI

9.1 Orari

I voli riportati negli indicatori di orario hanno il solo scopo di informare i Passeggeri dei voli offerti dal Vettore. Tali voli e orari non sono in alcun modo vincolanti e non hanno pertanto valore contrattuale; non sono definitivi e possono essere modificati dopo la data di pubblicazione.

9.1.1 Per contro, gli orari dei voli stampati sul biglietto si considerano, salvo modifiche per cause al di fuori del controllo del Vettore, parte integrante del Contratto di Trasporto.

9.1.2 È responsabilità del Passeggero fornire al Vettore i propri recapiti affinché possa essere contattato in caso di modifica dei voli previsti come riportati sul biglietto. Se il Vettore apporta una modifica significativa all'orario di volo programmato, non accettabile per il Passeggero, quest'ultimo ha diritto al rimborso ai sensi dell'Articolo 10.

9.2 Ritardi e cancellazioni

Il Vettore adotta tutte le misure ragionevoli per evitare ritardi o cancellazioni dei voli. In caso di ritardo o cancellazione di un volo, il Vettore applica tutte le disposizioni della normativa applicabile. Le informazioni sui diritti dei passeggeri in caso di ritardi e cancellazioni sono disponibili presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul sito web di AIS Airlines.

In caso di ritardi prolungati, o qualora il Vettore cancelli un volo o sopprima una rotta su cui il Passeggero ha una prenotazione confermata, il Vettore provvede, a sua scelta, a:

1. Trasportare il Passeggero alla prima occasione utile su un volo con posti disponibili, senza costi aggiuntivi e, se necessario, prorogando la validità del biglietto fino al primo volo con posti disponibili.
2. Riproteggere il Passeggero, entro un termine ragionevole, verso la destinazione indicata sul biglietto mediante un vettore alternativo e/o altro mezzo di trasporto.
3. Effettuare un rimborso ai sensi dell'Articolo 10 e, se previsto dalla normativa applicabile, un volo di ritorno alla prima occasione utile verso il punto di partenza iniziale del Passeggero.

Nei casi di cui ai punti 1 o 2, il Vettore fornisce al Passeggero assistenza (ad esempio telefonate, ristoro e sistemazione) in misura ragionevole rispetto all'attesa causata dalla cancellazione.

9.2.1 Qualora il Passeggero non sia informato tempestivamente di un ritardo prolungato, di una cancellazione o della soppressione di una rotta e qualora il ritardo, la cancellazione o la soppressione non siano dovuti a circostanze eccezionali e/o avrebbero potuto essere evitati adottando tutte le misure ragionevoli, il Passeggero ha diritto a una compensazione in conformità alla normativa applicabile.

9.3 Negato imbarco

In caso di decisione del Vettore di negare l'imbarco al Passeggero, per overbooking o per altri motivi, con la conseguenza che il Vettore non è in grado di offrire un posto al Passeggero, pur essendo quest'ultimo in possesso di una prenotazione confermata e di un biglietto valido e presentatosi all'accettazione e all'imbarco nei tempi e alle condizioni richiesti, il Vettore riconosce al Passeggero una compensazione in conformità alla normativa applicabile.

ARTICOLO 10 – RIMBORSI

10.1 Disposizioni generali

Il rimborso di un biglietto, totale o parziale, avviene in conformità alle condizioni definite nel presente Articolo e alle condizioni tariffarie del biglietto.

10.1.1 Le richieste di rimborso di un biglietto devono essere presentate all'emittente del biglietto: il Vettore o l'Agente Autorizzato.

10.1.2 Se nessuna parte del biglietto è stata utilizzata, il rimborso sarà pari alla tariffa pagata, dedotti eventuali ragionevoli diritti di servizio o penali di cancellazione. Se una parte del biglietto è stata utilizzata, il rimborso sarà pari alla differenza tra la tariffa pagata e la tariffa applicabile per il viaggio tra le località per le quali il biglietto è stato utilizzato, dedotti eventuali ragionevoli diritti di servizio o penali di cancellazione.

10.1.3 Tutti i rimborsi sono soggetti alle leggi, norme, regolamenti e provvedimenti governativi del Paese in cui il biglietto è stato originariamente pagato e del Paese in cui viene effettuato il rimborso. I rimborsi sono di norma effettuati con le stesse modalità e nella stessa valuta in cui è stato pagato il biglietto, ma possono essere effettuati in un'altra valuta a discrezione del Vettore. Il rimborso è effettuato alla persona indicata sul biglietto oppure alla persona che ha pagato il biglietto, previa presentazione di prova soddisfacente di tale pagamento.

10.1.4 Se il Passeggero smarrisce un biglietto o parte di esso, previo pagamento di un ragionevole diritto amministrativo, il rimborso sarà effettuato non appena possibile dopo la scadenza del periodo di validità del biglietto, a condizione che il biglietto smarrito o la parte di esso non sia stato utilizzato, sostituito o rimborsato in precedenza, salvo il caso in cui l'utilizzo, la sostituzione o il rimborso da parte o a favore di un terzo sia dipeso da negligenza del Vettore, e a condizione che la persona a cui è effettuato il rimborso si impegni a restituire l'importo rimborsato.
Se il Vettore o gli Agenti Autorizzati smarriscono un biglietto o parte di esso, lo smarrimento è sotto la loro responsabilità.

10.1.5 Il Vettore può rifiutare il rimborso:

- Per qualsiasi biglietto, se la richiesta è presentata dopo la scadenza del periodo di validità del biglietto.
- Per i Passeggeri che non hanno rispettato le condizioni di cui all'Articolo 6.
- Per i Passeggeri cui il Vettore ha rifiutato il trasporto ai sensi dell'Articolo 7.

Il Vettore può inoltre rifiutare il rimborso di un biglietto che sia stato presentato al Vettore o alle autorità governative quale prova dell'intenzione di lasciare un Paese, salvo che il Passeggero dimostri in modo soddisfacente per il Vettore di essere autorizzato a rimanere nel Paese o che lascerà il Paese con un altro vettore o con un altro mezzo di trasporto.

ARTICOLO 11 – CONDOTTA A BORDO

11.1 Disposizioni generali

A bordo dell'aeromobile i Passeggeri non devono comportarsi in modo da mettere in pericolo l'aeromobile o qualsiasi persona o bene a bordo, né in modo da arrecare disagio, fastidio, danno o lesioni ai passeggeri e/o all'equipaggio, né ostacolare l'equipaggio nello svolgimento delle sue mansioni e/o non attenersi alle istruzioni dell'equipaggio volte a garantire la security e la safety dell'aeromobile, il regolare svolgimento del volo e il comfort dei passeggeri.

11.1.1 Per motivi di security, il Vettore può vietare o limitare l'uso a bordo dell'aeromobile di dispositivi elettronici, quali telefoni cellulari e computer portatili.

11.1.2 Il Vettore può vietare o limitare il consumo di alcolici a bordo dell'aeromobile. È severamente vietato fumare a bordo dell'aeromobile.

11.1.3 Qualora un Passeggero non rispetti le disposizioni del presente Articolo, il Vettore può adottare, in conformità alle disposizioni legislative e regolamentari, tutte le misure necessarie, appropriate e ragionevoli per impedire il protrarsi di tale comportamento. A tal fine il Vettore può ricorrere a misure di contenimento, far sbarcare il Passeggero, rifiutarne il proseguimento del trasporto in qualsiasi punto e/o segnalarlo alle autorità locali.

11.1.4 Il Vettore si riserva il diritto di agire in giudizio e di chiedere il risarcimento dei danni nei confronti dei Passeggeri che non rispettano le disposizioni del presente Articolo o che commettono un reato a bordo di un aeromobile. Se, a causa del comportamento di un Passeggero, il Vettore dirotta l'aeromobile verso una destinazione non programmata, il Passeggero deve corrispondere al Vettore i costi ragionevoli di tale dirottamento.

ARTICOLO 12 – ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI AGGIUNTIVI

12.1 Disposizioni generali

Qualora il Vettore organizzi per un Passeggero, con terzi, la prestazione di servizi diversi dal trasporto aereo, o qualora emetta un biglietto o un voucher relativo a servizi diversi dal trasporto aereo prestati da terzi, quali prenotazioni alberghiere o noleggio auto, il Vettore agisce esclusivamente in qualità di agente, in nome e per conto del terzo. In tali circostanze si applicano i termini e le condizioni del terzo fornitore del servizio e il Vettore non ha alcuna responsabilità nei confronti del Passeggero.

ARTICOLO 13 – FORMALITÀ AMMINISTRATIVE

13.1 Disposizioni generali

I Passeggeri sono tenuti, sotto la propria responsabilità, a esibire tutti i documenti, visti e permessi specifici richiesti per il viaggio e, ove applicabile, per quello dei figli minori e/o dei passeggeri di cui sono responsabili e/o degli animali che viaggiano con loro, e devono inoltre rispettare tutte le disposizioni di legge, i regolamenti e i requisiti degli Stati di partenza, di transito e di arrivo, nonché i regolamenti del Vettore e le relative istruzioni.

13.1.1 Il Vettore non è responsabile delle conseguenze subite dai Passeggeri in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui all'Articolo 13.1 che precede.

13.2 Documenti di viaggio

I Passeggeri sono tenuti a esibire i documenti di ingresso, di transito e di uscita, nonché i documenti sanitari e gli altri documenti richiesti dalle leggi, dai regolamenti e dai requisiti applicabili negli Stati di partenza, di transito e di arrivo. I Passeggeri sono tenuti a consegnare al Vettore e/o consentire al Vettore di fare copia di tali documenti, se richiesto, o di registrare le informazioni in essi contenute.

13.2.1 Il Vettore si riserva il diritto, ai sensi dell'Articolo 7, di rifiutare il trasporto qualora il Passeggero non rispetti le leggi, i regolamenti e i requisiti applicabili, qualora il Vettore nutra dubbi sulla validità dei documenti presentati, o qualora il Passeggero non consenta di fare e conservare copia di qualsiasi documento o comunque di conservare i dati contenuti nei relativi documenti.

13.2.2 Il Vettore non è responsabile delle perdite o delle spese sostenute dai Passeggeri che non rispettano le disposizioni del presente Articolo.

13.3 Respingimento all'ingresso

Se a un Passeggero viene negato l'ingresso in un territorio, questi deve pagare tutti gli oneri o le sanzioni imposti al Vettore dalle autorità locali, nonché la tariffa, tasse incluse, per il trasporto qualora il Vettore, su ordine governativo, sia tenuto a riportare il Passeggero al luogo di partenza o altrove. Per ragioni di sicurezza e di buon ordine, il Comandante o la scorta di polizia possono trattenere in custodia i documenti del Passeggero durante il volo verso il luogo di partenza o altrove.

13.4 Responsabilità dei Passeggeri per le spese

Qualora il Vettore debba pagare o depositare un'ammenda o una sanzione o sostenga spese di qualsiasi genere a causa del mancato rispetto, da parte del Passeggero, delle leggi, dei regolamenti e dei requisiti dei Paesi interessati, della mancata esibizione di un documento richiesto o della presentazione di documenti non validi, il Passeggero deve rimborsare al Vettore gli importi pagati. A tal fine il Vettore può utilizzare qualsiasi importo versatogli per trasporti non effettuati o qualsiasi somma di spettanza del Passeggero in possesso del Vettore.

13.5 Controllo doganale

Ai Passeggeri può essere richiesto di assistere all'ispezione del proprio bagaglio su richiesta dei funzionari doganali o di qualsiasi altra autorità governativa. Il Vettore non è responsabile dei danni o delle perdite subiti dai Passeggeri nel corso di tale ispezione o subiti dai Passeggeri che non ottemperano a tale obbligo.

13.6 Controllo di sicurezza

I Passeggeri sono tenuti a sottoporsi ai controlli di security (e di safety) richiesti dalle autorità governative o aeroportuali, nonché a quelli richiesti dal Vettore.

ARTICOLO 14 – RESPONSABILITÀ PER DANNI

14.1 Disposizioni generali

La responsabilità del Vettore è determinata dalle Condizioni Generali di Trasporto del Vettore, salvo diversa previsione portata a conoscenza del Passeggero. Nella misura in cui le seguenti disposizioni non siano in contrasto con le altre disposizioni delle Condizioni Generali di Trasporto, si applica quanto segue.

A. La responsabilità del Vettore è limitata ai danni verificatisi durante il trasporto aereo per il quale il suo codice designatore compare sul biglietto relativo al volo.
B. La responsabilità del Vettore non può superare l'importo del danno diretto provato e il Vettore non è in alcun modo responsabile per danni indiretti o per qualsiasi forma di danno non risarcitorio.
C. Il Vettore non è responsabile per i danni derivanti dal rispetto, da parte del Vettore, di qualsiasi disposizione di legge, regolamento o requisito, ovvero dal mancato rispetto delle stesse disposizioni da parte del Passeggero.
D. Se il Vettore prova che il danno è stato causato o concausato da negligenza o da altro atto od omissione illecita della persona che chiede il risarcimento, il Vettore è esonerato in tutto o in parte dalla propria responsabilità nella misura in cui tale negligenza o atto od omissione illecita abbia causato o concorso a causare il danno.
E. Il Contratto di Trasporto, comprese le presenti Condizioni Generali di Trasporto e tutte le esclusioni o limitazioni di responsabilità ivi contenute, si applica e va a beneficio degli Agenti Autorizzati del Vettore, dei suoi funzionari, incaricati, rappresentanti, dipendenti e del proprietario dell'aeromobile utilizzato dal Vettore. L'importo complessivo recuperabile dai suddetti soggetti non può superare l'importo della responsabilità del Vettore.

14.2 Lesioni personali

Il Vettore è responsabile del danno derivante dalla morte o dalla lesione personale subita da un Passeggero se causata da un incidente avvenuto a bordo dell'aeromobile o durante le operazioni di imbarco o di sbarco.

14.2.1 Il Vettore non è responsabile per alcun danno se trasporta un Passeggero la cui età o condizione mentale o fisica comporti un pericolo o un rischio per sé stesso, purché la morte o le lesioni personali siano attribuibili esclusivamente a tale condizione.
Il Vettore non è responsabile del danno se prova che:

1. Il danno non è stato causato da negligenza o da altro atto od omissione illecita del Vettore o dei suoi incaricati; oppure
2. Il danno è stato causato esclusivamente da negligenza o da altro atto od omissione illecita della persona che chiede il risarcimento o della persona da cui questa deriva i propri diritti.

14.2.2 In caso di morte o lesioni personali derivanti da un incidente aereo, la persona o le persone aventi diritto beneficiano di un anticipo per far fronte alle proprie necessità immediate, proporzionato al danno materiale subito. Tale anticipo non può essere inferiore al controvalore in euro di 16.000 DSP ed è corrisposto entro 15 giorni. Il pagamento di tale anticipo o di qualsiasi pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità. L'anticipo non è ripetibile, salvo che la persona che lo ha ricevuto non fosse quella avente diritto al risarcimento o che il danno sia stato causato o concausato da negligenza o da altro atto od omissione illecita della persona che chiede il risarcimento o della persona da cui questa deriva i propri diritti.

14.3 Danni da ritardo

Se il Vettore ha causato un ritardo nel trasporto aereo, non è responsabile del danno derivante dal ritardo qualora il Vettore e i suoi dipendenti e incaricati abbiano adottato tutte le misure ragionevolmente necessarie per evitare il danno o qualora fosse loro impossibile adottarle. Se il Vettore è responsabile del danno causato da ritardo, tale responsabilità è limitata come segue:

- La responsabilità del Vettore per qualsiasi danno causato da ritardo nel trasporto aereo di passeggeri è limitata a 4.694 DSP per ciascun passeggero.
- La responsabilità del Vettore per qualsiasi danno causato da ritardo nel trasporto aereo di bagagli è limitata a 1.131 DSP per ciascun passeggero.

14.4 Danni al bagaglio

Il Vettore è responsabile del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento del bagaglio registrato alla sola condizione che l'evento che ha causato la perdita o il danno si sia verificato a bordo dell'aeromobile o durante il periodo in cui il bagaglio registrato era sotto la custodia del Vettore. Esclusioni della responsabilità del Vettore:

- Il Vettore non è responsabile del danno al bagaglio qualora tale danno derivi dalla natura o da un difetto intrinseco o da un vizio proprio del bagaglio. Se il bagaglio o i beni in esso contenuti causano danni a un'altra persona o al Vettore, il Passeggero deve indennizzare il Vettore di tutte le perdite subite e dei costi sostenuti di conseguenza.
- Il Vettore non ha alcuna responsabilità per i danni ad articoli che non è consentito inserire nel bagaglio registrato ai sensi dell'Articolo 8, compresi oggetti fragili o deperibili e oggetti di particolare valore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, denaro, gioielli, chiavi, medicinali, computer, telefoni, macchine fotografiche, documenti di identità, documenti di lavoro, strumenti musicali e opere d'arte.
- Il Vettore non ha alcuna responsabilità per danni estetici e/o superficiali al bagaglio derivanti dalla normale usura nel corso del trasporto.

La responsabilità del Vettore in caso di distruzione, perdita o danneggiamento del bagaglio è limitata a 1.131 DSP per passeggero. Se il valore del bagaglio registrato è superiore al nostro limite massimo di responsabilità, il Passeggero deve informarne il Vettore all'accettazione o assicurarsi che il bagaglio registrato sia interamente assicurato prima del viaggio.

14.4.1 Per il bagaglio non registrato ammesso a bordo, il Vettore può essere ritenuto responsabile solo in caso di colpa provata del Vettore, dei suoi dipendenti o incaricati.

ARTICOLO 15 – TERMINI PER I RECLAMI

15.1 Notifica dei reclami

Il ricevimento del bagaglio registrato senza reclamo costituisce prova che il bagaglio è stato riconsegnato e accettato in buono stato e in conformità al Contratto di Trasporto, salvo prova contraria fornita dal Passeggero. Qualsiasi bagaglio mancante o articolo risultato mancante dal bagaglio deve essere dichiarato al Vettore il prima possibile. Le dichiarazioni tardive non saranno prese in considerazione.

15.1.1 In caso di danno, la persona avente diritto alla riconsegna deve presentare reclamo al Vettore alla scoperta del danno e, al più tardi, entro 7 giorni dalla data di ricevimento nel caso di bagaglio registrato. In caso di ritardo, il reclamo deve essere presentato al più tardi entro 21 giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del Passeggero. Ogni reclamo deve essere presentato per iscritto e consegnato o inviato entro i termini suddetti.