

Siamo consapevoli che i nostri clienti desiderano iniziare il loro viaggio subito e con puntualità. Ci impegniamo sempre al massimo per far sì che i nostri voli partano in orario. In alcune occasioni, come capita a tutte le compagnie, possono verificarsi circostanze che impediscono di rispettare il programma delle partenze.

Il presente avviso contiene informazioni sui diritti del cliente stabiliti dal regolamento europeo (CE) n. 261/2004/regolamento sui diritti dei passeggeri di voli aerei e sulle licenze degli organizzatori di viaggi aerei (Modifica) (uscita dall'UE) 2019 (congiuntamente definiti come "il Regolamento"). Tale avviso non crea o garantisce al cliente ulteriori diritti contrattuali.

Ai sensi del Regolamento, una compagnia aerea non è tenuta a pagare un risarcimento ai clienti per un volo cancellato o in ritardo se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a circostanze straordinarie inevitabili, anche nel caso in cui siano state adottate tutte le misure necessarie atte ad evitarlo. Con circostanze straordinarie si fa riferimento a cancellazioni o ritardi causati da eventi che sfuggono al controllo della compagnia aerea ("Circostanze straordinarie"). Non esiste un elenco esaustivo di Circostanze straordinarie, ma è probabile che i seguenti eventi possano essere considerati una circostanza straordinaria ai sensi della legge (a titolo esemplificativo): condizioni meteorologiche avverse, carenze nella sicurezza del volo, decisioni del controllo del traffico aereo, problemi legati alle infrastrutture aeroportuali (come la chiusura di piste, terminali o aeroporti, guasti ai sistemi del trasporto bagagli o problemi con le forniture di carburante), passeggeri che creano problemi a bordo e che devono essere allontanati dall'aeromobile, stormi di volatili, atti di terrorismo o sabotaggio, condizioni mediche dei passeggeri, disordini politici o civili, rischi per la sicurezza, scioperi (non correlati alla compagnia aerea, come quelli del personale aeroportuale, degli addetti all'assistenza a terra o del controllo del traffico aereo), difetti di fabbricazione nascosti e danni causati da oggetti estranei (compresi i danni causati da oggetti presenti sulla pista). Il cliente potrebbe non avere diritto al risarcimento se il ritardo o la cancellazione di un volo precedente sono causati da circostanze straordinarie al di fuori del nostro controllo e ciò comporta un ritardo o una cancellazione del volo.

Questo è uno dei tanti motivi per cui sarebbe utile stipulare un'assicurazione di viaggio, ovvero far fronte a eventuali costi aggiuntivi inaspettati associati a eventuali interruzioni dei piani di viaggio. È inoltre possibile che si abbia diritto a garanzie assistenziali, come di seguito descritto. La politica di **Jet2.com** non prevede l'overbooking dei voli; tuttavia, in alcune occasioni potremmo essere costretti a ridurre la capacità di un volo. Chiederemo ai volontari, che avranno diritto all'assistenza come di seguito descritto, di rinunciare alla loro prenotazione in cambio di un beneficio.

Se a un cliente in possesso di un biglietto e di documenti di viaggio validi viene negato l'imbarco contro la sua volontà (senza che vi siano motivi ragionevoli per farlo, come ad esempio motivi di salute, sicurezza, o documentazione di viaggio inadeguata), quel cliente avrà diritto a garanzie assistenziali e al risarcimento come di seguito descritto.

1. CANCELLAZIONE E IMBARCO NEGATO

Jet2.com informa che non è prevista alcuna forma di risarcimento quando un volo viene cancellato a causa di Circostanze straordinarie che non si sarebbero potute evitare anche qualora

fossero state messe in atto tutte le misure ragionevoli per farlo o quando il cliente è stato informato della cancellazione almeno 14 giorni prima della data della partenza, tramite e-mail o telefono, all'indirizzo di contatto comunicato al momento della prenotazione. Inoltre, i clienti non hanno diritto ad alcun risarcimento in caso di offerta di un trasporto alternativo, a condizione che:

- vengano informati tra i 14 e i 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e la modifica consenta la partenza al massimo 2 ore prima dell'orario di partenza previsto e l'arrivo a destinazione meno di 4 ore dopo l'orario di arrivo previsto; oppure
- vengano informati meno di 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e la modifica consenta la partenza al massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto e l'arrivo a destinazione meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto.

Al di fuori di tali circostanze, il cliente potrà richiedere per iscritto il risarcimento specificato nella tabella seguente e gli sarà offerta assistenza come descritto nella Sezione 4. Se i posti a sedere sono insufficienti e non si presenta un numero sufficiente di volontari (con la conseguenza che a un cliente venga negato l'imbarco contro la sua volontà), il cliente avrà diritto a un risarcimento in base alla tabella riportata di seguito e gli verrà offerta l'assistenza secondo quanto descritto nella Sezione 4.

Lunghezza del volo	Risarcimento
Fino a 1.500 km	250 €/220 £
Tra 1.500 e 3.500 km	400 €/350 £
Più di 3.500 km	600 €/520 £

L'ammontare del risarcimento di cui sopra sarà ridotto del 50% se ai clienti viene offerto un trasporto alternativo e il nuovo orario di arrivo è:

- non superiore a 2 ore per voli fino a 1.500 km
- non superiore a 3 ore per voli compresi tra 1.500 e 3.500 km
- non superiore a 4 ore per voli superiori a 3.500 km

2. FORTI RITARDI

Se l'orario di arrivo previsto del volo subisce un ritardo superiore alle 3 ore e tale ritardo deriva da cause dipendenti da noi (piuttosto che da Circostanze straordinarie che non si sarebbero potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli), il cliente può avere diritto al seguente risarcimento:

Lunghezza del volo	Risarcimento
Fino a 1.500 km	250 €/220 £
Tra 1.500 e 3.500 km	400 €/350 £
Più di 3.500 km	600 €/520 £

3. RIMBORSO E TRASPORTO ALTERNATIVO

In genere, nelle rare occasioni in cui un volo viene cancellato con breve preavviso o l'imbarco viene negato, si ha idoneità a:

- Trasporto alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale prescelta con **Jet2.com**, in base alla disponibilità di posti o con un vettore alternativo;
- Trasporto alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale prescelta, in una data successiva a piacimento del cliente,

- con **Jet2.com**, in base alla disponibilità di posti, o con un vettore alternativo;
- c) rimborso entro 7 giorni dell'intero costo del volo non usufruito. Da effettuare sulla carta di pagamento utilizzata per la prenotazione originale al prezzo a cui è stata acquistata per il viaggio non effettuato (e per la parte di viaggio già usufruito se il volo non riveste più alcuna utilità ai fini del programma di viaggio originale) insieme, se pertinente, a un volo di ritorno **Jet2.com** al primo punto di partenza. La richiesta deve essere effettuata in conformità con le informazioni presenti su questa guida oppure
- d) altre opzioni in caso di cancellazione, come riportato su questa guida o nel testo emesso al momento della decisione di cancellazione, che può includere un nuovo volo o opzioni di trasporto alternative, nel caso in cui queste siano erogabili.

Inoltre, il cliente può avere diritto al rimborso del biglietto aereo se il volo è stato ritardato di oltre 5 ore e decide di non intraprendere il viaggio.

4. ASSISTENZA

In aeroporto, forniremo l'assistenza di seguito riportata tramite la nostra società a terra incaricata in caso di cancellazioni, imbarchi negati o i seguenti ritardi che si protraggono oltre l'orario di partenza previsto:

Lunghezza del volo	Periodo di ritardo
Fino a 1.500 km	2 o più ore
Tra 1.500 e 3.500 km	3 o più ore
Più di 3.500 km	4 o più ore

- a) pasti e spuntini in rapporto ragionevole al tempo di attesa; e
- b) 2 telefonate, fax o e-mail; e
- c) sistemazione (alloggio) nei casi in cui un soggiorno di una o più notti, o un soggiorno aggiuntivo a quello previsto dal cliente, diventi strettamente necessario.

Nel caso in cui abbiamo provveduto noi a trovare una sistemazione per i nostri clienti, non saremo in grado di rimborsare un soggiorno (e le spese a esso correlate) non predisposto da **Jet2.com**. Forniremo il servizio di trasporto per il e dal luogo di soggiorno se quest'ultimo è stato predisposto da **Jet2.com**. Nell'interesse dei clienti, l'assistenza durante l'attesa di un volo in ritardo o alternativo può essere limitata o rifiutata nel caso in cui l'erogazione della stessa potrebbe causare ulteriori ritardi.

5. COME CONTATTARCI

Se desiderate mettervi in contatto con noi in relazione a un volo cancellato o in ritardo, complimentarvi o presentare un reclamo oppure per condividere le vostre esperienze di viaggio, visitate il nostro sito web: www.jet2.com/contact-us. Per presentare una richiesta di risarcimento/rimborso, è necessario fornire le seguenti informazioni:

- Il numero di prenotazione
- Il nome e cognome del passeggero così come sono riportati sul passaporto
- Indirizzo di residenza completo
- Numero del volo
- Data del volo
- Itinerario di volo

6. ORGANISMO NAZIONALE DESIGNATO

Il Regno Unito e ogni Stato membro dell'UE hanno designato un organismo responsabile dell'applicazione delle norme di compensazione e assistenza stabilite dal Regolamento.

L'organismo designato responsabile dell'applicazione del Regolamento nel Regno Unito è:

The Civil Aviation Authority,
Aviation House,
Beehive Ringroad,
Crawley,
West Sussex,
RH6 0YR,
Inghilterra.

Sito web: www.caa.co.uk
E-mail: enquiries@caa.co.uk
Telefono: +44 (0) 330 022 1500

Per informazioni sugli organismi preposti all'applicazione del Regolamento negli Stati membri dell'Unione europea, consultate il sito:

[https://transport.ec.europa.eu/transport-
themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-
neb_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-
neb_en)

Per i voli in partenza dalla Spagna

L'Agenzia Statale per la Sicurezza Aerea spagnola (Agencia Estatal de Seguridad Aérea, AESA) è stata riconosciuta come organismo di risoluzione alternativa delle controversie, offrendo ai passeggeri un'opzione alternativa per risolvere le loro controversie relative al Regolamento CE 261/2004 ("EU261"), che stabilisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato e abroga i Regolamenti (CEE) n. 295/9 e (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativi ai diritti delle persone con disabilità e con ridotte capacità motorie nel trasporto aereo, escludendo espressamente da questa procedura i reclami relativi al bagaglio, ai danni e alle clausole del contratto di trasporto.

Nel caso il passeggero abbia subito un incidente che rientra nell'ambito di tali Regolamenti, deve presentare una richiesta di risarcimento a noi prima di utilizzare la procedura di risoluzione alternativa delle controversie. Il modo più semplice per presentare una richiesta di risarcimento è compilare il nostro modulo online: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

Siamo tenuti a fornire una risposta entro un (1) mese. Una volta ricevuta, se non si concorda con la nostra decisione, è possibile appellarsi al Passenger Advice and Complaints Team (PACT; <https://www.caa.co.uk/passengers>) dell'Autorità per l'aviazione civile, che è l'organo di regolamentazione nel Regno Unito per la gestione dei reclami ai sensi del Regolamento CE 261/2004 (come modificato nella legge britannica: "EU261 UK"). Altrimenti, è possibile rivolgersi all'Agenzia statale per la sicurezza aerea spagnola (AESA; <https://www.seguridadaerea.gob.es>) per la risoluzione alternativa delle controversie. I ricorsi all'AESA devono essere presentati entro un (1) anno dalla presentazione della richiesta di risarcimento. La decisione presa dall'AESA è vincolante per la compagnia aerea.