

CANCELLAZIONE

Qualora il vostro volo, per il quale deteniate regolare prenotazione e relativo biglietto aereo, sia cancellato, avrete diritto a re-routing, assistenza, rimborso ed eventuali compensazioni così come sopra delineato.

Non avrete diritto a ricevere le relative compensazioni pecuniarie in caso di cancellazione attribuibile a circostanze eccezionali che non sia stato possibile evitare, nonostante siano state applicate tutte le misure ragionevolmente possibili.

Esempi di tali circostanze includono cattive condizioni meteorologiche, instabilità politica, cause imputabili alla gestione del traffico aereo, scioperi, rischi per la sicurezza, problematiche inattese in relazione alla sicurezza del volo (escluse le problematiche tecniche inerenti il normale esercizio del trasporto aereo).

Allo stesso modo, non vi sarà riconosciuta alcuna compensazione, in caso vi sia fornita informazione di cancellazione:

- ◆ almeno 14 giorni prima della data della partenza;
- ◆ tra 14 e 7 giorni prima della data della partenza e con il volo alternativo in partenza non più di 2 ore prima dell'orario di partenza originale e arrivo a destinazione entro 4 ore dall'originale orario di arrivo;
- ◆ entro 7 giorni dalla data di partenza e con il volo alternativo in partenza non più di 1 ora prima dell'orario di partenza originale e arrivo a destinazione finale entro 2 ore dall'originale orario di arrivo.



In Italia, l'Organismo Nazionale Preposto all'Applicazione delle Norme è l'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile)
Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma, Italia
www.enac.gov.it

www.thaiair.it



I DIRITTI DEL PASSEGGERO

GUIDA RAPIDA
sulle forme di tutela previste per i viaggiatori
in caso di negato imbarco, cancellazione
o ritardo prolungato del volo

EVENTUALI RECLAMI DOVRANNO ESSERE INDIRIZZATI A:

THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
Customer Relations Office
Email: customer@thaiair.it

Tutte le informazioni riportate sono corrette
al momento della loro pubblicazione
(Maggio 2019)



www.thaiair.it

A STAR ALLIANCE MEMBER

A STAR ALLIANCE MEMBER

I DIRITTI DEL PASSEGGERO

Gentili Passeggeri,

in caso vi sia negato l'imbarco su un volo per cui abbiate regolare titolo, potrete avvalervi di determinati diritti in conformità con il Regolamento (CE) 261/2004, in vigore dal 17 Febbraio del 2005.

La responsabilità di garantirvi tali diritti sarà della compagnia aerea che opera il volo irregolare (ad esclusione dei voli operati in regime di wet-lease, per i quali la responsabilità ricade sul vettore che ha venduto il biglietto).

VALIDITÀ

Il Regolamento si applica:

- ai passeggeri dei voli in partenza da un aeroporto comunitario o situato in Norvegia, Islanda o Svizzera.
- solo in caso siate in possesso di una prenotazione confermata e di relativo biglietto valido per il volo in oggetto;
- solo qualora vi siate presentati entro l'orario previsto per il check-in o, nel caso non vi sia stata fornita alcuna indicazione di orario, almeno 45 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato;
- solo in caso viaggiate con un biglietto acquistato ad una tariffa disponibile al pubblico o emesso nel quadro di un programma Frequent Flyer.

www.thaiair.it

RITARDO

IN PARTENZA

In conformità con il Regolamento Europeo, un ritardo si verifica quando un volo è posticipato rispetto al proprio orario di partenza, di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km; o di almeno 4 ore per i voli di oltre 3.500 km. I passeggeri di tali voli, avranno pertanto diritto a ricevere i relativi servizi dovuti. Questi includono: pasti e rinfreschi in misura ragionevole al tempo d'attesa, sistemazione alberghiera, (ove siano necessari uno o più pernottamenti) inclusi i relativi trasferimenti da e per l'aeroporto e la possibilità di fare 2 brevi telefonate o di inviare 2 fax o email.

Tali servizi per i passeggeri potranno essere rifiutati qualora la fornitura di questi stessi servizi recasse da sé un ulteriore ritardo. In caso di ritardi di oltre 5 ore, avrete diritto al rimborso del biglietto entro 7 giorni per le parti non utilizzate. Qualora il vostro volo non serva più al suo scopo, avrete diritto anche al rimborso delle tratte del biglietto già utilizzate e ad un volo di ritorno al vostro aeroporto di partenza, ove pertinente, alla prima opportunità possibile.

IN ARRIVO

In caso di ritardato arrivo all'aeroporto di destinazione pari o superiore alle 3 ore, avrete diritto a ricevere la relativa compensazione pecuniaria, il cui importo dipenderà dalla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale), dalle ore di ritardo in arrivo e dalla distanza in km.

NEGATO IMBARCO

Qualora vi sia negato l'imbarco (inclusi i casi di overbooking) senza il vostro consenso, su un volo per il quale deteniate regolare prenotazione e biglietto aereo valido per tale volo, avrete diritto a ricevere i servizi, così come definiti alla sezione precedente "ritardo".

In aggiunta, avrete diritto ad un re-routing, a condizioni simili, verso la destinazione finale indicata nel vostro biglietto, alla prima opportunità possibile. Soggetti alla disponibilità di posti, potrete anche scegliere il re-routing

verso la vostra destinazione finale in date successive, secondo la vostra preferenza, nel qual caso saranno però a vostro carico i costi di sistemazione e trasferimento. Diversamente, qualora preferiate rinunciare al volo, avrete diritto al rimborso del biglietto inutilizzato. In entrambi i casi, sarà prevista una compensazione che potrà essere versata tramite assegno, bonifico bancario o, con il vostro accordo, in forma di Travel Voucher. L'importo di tale compensazione dipenderà dalla distanza del volo pianificato e nello specifico:

- 250 € per i voli fino a 1.500 km;
- 400 € per i voli tra 1.500 km e 3.500 km e per i voli intracomunitari di oltre 1.500 km;
- 600 € per i voli di oltre 3.500 km.

Qualora l'orario di arrivo del volo alternativo non superi quello originario di:

- 2 ore in caso di volo fino a 1.500 km;
 - 3 ore in caso di volo tra 1.500 km e 3.500 km o volo intracomunitario di oltre 1.500 km;
 - 4 ore in caso di qualsiasi altro volo;
- i summenzionati importi possono essere ridotti del 50%.

I suddetti diritti non vi saranno riconosciuti qualora l'imbarco vi sia stato negato per motivazioni ragionevoli, quali motivi di salute, di sicurezza o per inadeguata documentazione di viaggio, tranne nei casi in cui a un passeggero sia negato l'imbarco a causa di un errore commesso dal personale di terra nel controllare i documenti di viaggio (visti compresi).

Qualora possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo, il vettore aereo operativo fa in primo luogo appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero interessato e il vettore aereo. I volontari beneficiano dei servizi previsti in caso di ritardo, ad esclusione della compensazione pecuniaria.

Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazioni, il vettore aereo operativo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti.