



Condizioni Generali di Trasporto

per passeggeri e bagagli



Gentile passeggero,

Le presenti Condizioni generali di trasporto si applicano a tutti i voli, o segmenti di volo, per cui il Codice di Designazione di KLM è riportato nella casella vettore del biglietto o del Coupon corrispondente, così come a tutte quelle specifiche circostanze indicate nelle Condizioni generali di Trasporto.

La presente versione globale è stata aggiornata per l'ultima volta in data 01 agosto 2024.

Buon viaggio!

KLM Royal Dutch Airlines
P.O. Box 7700
1117 ZL Schiphol
The Netherlands

CONTENUTI

ARTICOLO 1: DEFINIZIONI	5
ARTICOLO 2: AMBITO DI APPLICAZIONE	10
2.1 Disposizioni Generali	10
2.2 Charter e Code Share	10
2.3 Il Piano di Contingenza per Lunghi Ritardi in Pista	10
2.4 Legge Applicabile	10
ARTICOLO 3: BIGLIETTI	10
3.1 Disposizioni Generali	10
3.2 Periodo di Validità	11
3.3 Forza Maggiore invocata da un Passeggero	12
3.4 Ordine Sequenziale di Utilizzo dei Coupon di Volo	13
3.5 Modifiche Richieste da un Passeggero	13
3.6 Identificazione del Vettore	13
ARTICOLO 4: TARIFFE, COSTI, TASSE E ONERI	13
4.1 Tariffe	13
4.2 Costi, Tasse e Oneri	14
4.3 Oneri di Emissione addebitati dal Vettore	14
4.4 Valuta di Pagamento	14
ARTICOLO 5: PRENOTAZIONI	14
5.1 Disposizioni Generali	14
5.2 Requisiti Prenotazione	14
5.3 Assegnazione Posto a Sedere	15
5.4 Servizi di bordo	15
5.5 Tipo di velivolo	15
ARTICOLO 6: DATI PERSONALI	15
ARTICOLO 7: ASSISTENZA SPECIALE	17
ARTICOLO 8: CHECK-IN E IMBARCO	17
ARTICOLO 9: RIFIUTO E LIMITAZIONE RISPETTO AL TRASPORTO	18
ARTICOLO 10: BAGAGLIO	20
10.1 Disposizioni Generali	20
10.1.1 Obblighi del Passeggero	20
10.1.2 Articoli Proibiti	20
10.1.3 Diritto di Ispezione	21
10.1.4 Diritto di Rifiuto Trasporto bagaglio	21
10.2 Bagaglio Consegnato	21
10.2.1 Disposizioni Generali	21
10.2.2 Franchigia Bagaglio	22
10.2.3 Speciale Dichiarazione di Interesse	22
10.2.4 Ritiro e Consegna del Bagaglio	22
10.3 Bagaglio Non Consegnato	23
10.4 Animali	23
10.4.1 Disposizioni Generali	23
10.4.2 Animali che viaggiano in Cabina	24
10.4.3 Animali che viaggiano nella Stiva	24

ARTICOLO 11: ORARI	24
ARTICOLO 12: RITARDI E CANCELLAZIONE DI VOLI	25
ARTICOLO 13: IMBARCO NEGATO E DOWNGRADE	25
ARTICOLO 14: RIMBORSI	25
ARTICOLO 15: COMPORTAMENTO A BORDO DEL VELIVOLO	26
ARTICOLO 16: DISPOSIZIONI PER SERVIZI AGGIUNTIVI	27
ARTICOLO 17: VETTORI AEREI CONSECUTIVI	27
ARTICOLO 18: FORMALITÀ AMMINISTRATIVE	27
18.1 Disposizioni Generali	27
18.2 Documenti di Viaggio	28
18.3 Ingresso negato.....	28
18.4 Responsabilità del Passeggero Rispetto ad Ammende, Costi di Detenzione, ecc	28
18.5 Ispezioni Doganali	28
18.6 Controlli di Sicurezza.....	29
ARTICOLO 19: RESPONSABILITÀ PER DANNI	29
19.1 Disposizioni Generali	29
19.2 Disposizioni Applicabili a Voli Internazionali e Interni.....	30
19.2.1 Danni fisici	30
19.2.2 Danno Risultante da Ritardi.....	31
19.2.3 Danno al Bagaglio.....	31
ARTICOLO 20: TERMINI PER RECLAMI E AZIONI LEGALI	31
20.1 Notifica di Reclami relativi al Bagaglio	31
20.2 Azioni legali dei Passeggeri.....	32
20.3 Rivendicazioni ed Azioni da Presentare per Iscritto	32

ARTICOLO 1: DEFINIZIONI

Nell'ambito delle presenti condizioni e fatti salvi i casi in cui diversamente indicato, i termini seguenti sono utilizzati con i seguenti significati:

Vettore Effettivo (o Vettore Operativo)

indica il vettore che opera effettivamente il volo.

Costi Amministrativi indica i costi addebitati, ove applicabile, al Passeggero da parte del Vettore e/o del suo Agente Autorizzato, quali, i costi relativi a modifica ("Oneri di Modifica"), nuova emissione ("Oneri di Nuova Emissione") o rimborso ("Oneri di Rimborso") di un Biglietto. Il Passeggero sarà informato dal Vettore rispetto all'importo dei Costi Amministrativi applicabili prima del completamento della propria Prenotazione.

Luogo di Sosta Convenuto indica una sosta programmata dal Vettore, in una località tra il Luogo di Partenza ed il Luogo di Destinazione, come indicato negli Orari.

Trasporto Aereo (o Viaggio Aereo) indica il trasporto di un Passeggero e del suo Bagaglio su un velivolo.

Articolo indica un articolo delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Agente Autorizzato indica un individuo o un'entità legale autorizzati dal Vettore a rappresentarlo nella vendita di biglietti di Trasporto Aereo per i propri servizi o per i servizi di un altro Vettore qualora il detto agente sia autorizzato a tale scopo.

Bagaglio indica il Bagaglio Consegnato ed il Bagaglio Non Consegnato, salvo diversamente specificato.

Franchigia Bagaglio indica la quantità massima di Bagaglio (in termini di numero e/o peso e/o dimensioni), se presente, determinata dal Vettore e che ciascun Passeggero può trasportare con sé durante il viaggio, a fronte o meno del pagamento di un onere, in base alle condizioni tariffarie.

Ricevuta Bagaglio indica la parte del Modulo di Identificazione emesso al Passeggero dal Vettore relativamente al trasporto del Bagaglio Consegnato.

Etichetta Bagaglio indica la parte del Modulo di Identificazione applicata sul Bagaglio Consegnato.

Beneficiario indica il Passeggero o qualsiasi altra persona che possa richiedere un rimborso per conto del detto Passeggero, in conformità con la legislazione applicabile.

Bagaglio in Cabina (vedere Bagaglio Non Consegnato)

Vettore indica KLM e/o qualsiasi altro vettore, di cui appare il Codice di Designazione sul Biglietto o su un Biglietto di Congiunzione.

Chartering indica l'operazione con la quale il Vettore, avendo concluso un Contratto di Trasporto con il Passeggero ("Vettore Contrattuale"), abbia subappaltato ad un altro vettore ("Vettore Effettivo") la responsabilità di effettuare interamente o in parte il Trasporto Aereo. Indica inoltre l'operazione con cui qualsiasi altra parte che abbia preso accordi con il Passeggero (ad esempio un tour operator)

affidi al Vettore il compito di effettuare tutto o parte del Trasporto Aereo connesso a pacchetti viaggi, pacchetti vacanze e pacchetti tour, compreso quanto disposto dalla Direttiva CE 90/314/CEE. Il "Vettore Contrattuale" è in tal caso il noleggiatore o il tour operator che stipula un contratto per il trasporto con il Passeggero o un'altra persona in qualità di preponente (anche mandante).

Biglietto Charter indica un biglietto, in forma elettronica o con altro formato, emesso in base alle disposizioni di un Contratto di Charter.

Bagaglio Consegnato indica il Bagaglio che il Vettore ha convenuto di prendere in custodia e per il quale è stato emesso un Modulo Identificazione Bagaglio.

Scadenze Check-in (CID) indica il limite temporale prima del quale i Passeggeri devono aver provveduto alle formalità relative al check-in, ricevuto la propria carta di imbarco e, laddove applicabile, il Bagaglio deve essere stato depositato al banco del check-in in conformità con l'Articolo 10.2.

Code Share (vedere Volo in Code Share)

Volo in Code Share indica un volo operato da un Vettore Aereo che può essere il Vettore con cui il Passeggero ha stipulato un Contratto di Trasporto (Vettore Contraente o Vettore Contrattuale) o un altro vettore che operi il volo (il Vettore Effettivo) a cui il Vettore Contraente abbia associato il proprio Codice di Designazione.

Biglietto di Congiunzione indica un Biglietto la cui emissione è resa necessaria dal gran numero di Coupon di un Biglietto primario.

Piano di Contingenza per Lunghi Ritardi in Pista

indica il piano di contingenza adottato dal Vettore in caso di un ritardo significativo del velivolo in pista presso un aeroporto situato nel territorio USA, come descritto dal Ministero dei Trasporti USA (DOT).

Contratto di Trasporto indica le dichiarazioni e le disposizioni presenti sul Biglietto, identificate come tali e comprendenti le presenti Condizioni Generali di Trasporto, oltre a comunicazioni per i Passeggeri.

Vettore Contraente o Vettore Contrattuale indica il Vettore con cui il Passeggero ha stipulato un Contratto di Trasporto ed il cui Codice di Designazione appare sul Biglietto.

Convenzione indica, ove applicabile:

- (a) la Convenzione per l'Unificazione di Alcune Regole a Varsavia il 12 ottobre 1929
- (b) il Protocollo dell'Aia del 28 settembre 1955, che ha modificato la Convenzione di Varsavia
- (c) la Convenzione Supplementare di Guadalajara del 18 settembre 1961
- (d) i Protocolli di Montreal 1, 2 e 4 (1975) che hanno modificato la Convenzione di Varsavia
- (e) una combinazione tra le Convenzioni ed i Protocolli summenzionati
- (f) la Convenzione per l'Unificazione di Alcune Regole Relative al Trasporto Aereo, firmata a Montreal il 28 maggio 1999

Coupon indica un Coupon di Viaggio cartaceo o un Coupon Elettronico sul quale è presente il nome del Passeggero che deve prendere il volo identificato sul Coupon.

Danno comprende morte, lesioni al Passeggero, ritardo, perdita, perdita parziale o altro di qualunque natura derivante da o connesso al Trasporto Aereo o ad altri servizi inerenti effettuati dal Vettore.

Giorni indica i giorni di calendario che comprendono i sette giorni della settimana, restando inteso che, nel caso di invio di una comunicazione, non è da conteggiarsi il giorno della spedizione e che, al fine di determinare la validità di un Biglietto, la data di emissione del Biglietto o la data di partenza del volo non saranno conteggiate.

Imbarco Negato indica il rifiuto di trasportare qualsiasi Passeggero su un volo, benché il Passeggero si sia presentato prima dell'imbarco in conformità con l'articolo 3, paragrafo 2 del Regolamento UE 261/2004, senza che l'imbarco negato sia basato su motivazioni ragionevoli inerenti salute, sicurezza o documentazione di viaggio inadeguata.

Codice di Designazione indica il codice fornito da IATA, che identifica ogni vettore membro dell'associazione utilizzando due o più caratteri alfabetici, numerici o alfanumerici, presente tra gli altri codici sul Biglietto.

Coupon Elettronico indica un Coupon di Volo elettronico o qualsiasi altro documento che abbia lo stesso valore, archiviato in formato digitale nel sistema di prenotazione computerizzato del Vettore.

Biglietto Elettronico indica il Biglietto salvato dal Vettore o dietro sua richiesta mediante un sistema di Prenotazione computerizzato e rappresentato dal Memorandum di Viaggio (denominato anche Itinerario e Ricevuta), dal Coupon di Viaggio elettronico o qualsiasi altro documento che abbia lo stesso valore, emesso dal Vettore a suo nome.

Tariffe indica le tariffe, gli oneri, le imposte, i costi per un viaggio addebitati al Passeggero, per una classe di prenotazione specifica, per rotte e, laddove applicabile, per voli e date precisi, e le condizioni tariffarie corrispondenti.

Tariffa al Netto di Tasse indica la Tariffa addebitata al Passeggero, non comprensiva di Tasse e Costi di Emissione.

Tariffa Comprensiva di Tasse indica la Tariffa Netta più Tasse.

Coupon di Volo indica la parte del Biglietto identificata come "valida per il trasporto" o, in caso di Biglietti Elettronici, il Coupon Elettronico che mostra i punti esatti tra i quali il Passeggero deve essere trasportato.

Forza Maggiore indica le circostanze straordinarie e impreviste, al di fuori del controllo della parte che la invoca, che non avrebbero potuto essere evitate, nonostante tutta la cura e l'attenzione possibile.

Condizioni Generali di Trasporto indica le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

IATA (International Air Transport Association)

indica l'International Air Transport Association, creata nell'aprile 1945 a Montreal, allo scopo di

incoraggiare lo sviluppo di un trasporto aereo sicuro, regolare ed economico, e di promuovere i servizi aerei e studiare i problemi ad essi relativi.

Modulo di Identificazione indica un'etichetta emessa dal Vettore al solo scopo di identificare il Bagaglio Consegnato, comprendente una parte che è applicata al Bagaglio ("Etichetta Bagaglio") ed un'altra che è rilasciata al Passeggero per l'identificazione di detto Bagaglio ("Ricevuta Bagaglio").

Volo Interno o Volo Nazionale indica qualsiasi volo per il quale Luogo di Partenza e Luogo di Destinazione si trovino nello stesso Stato, all'interno di una continuità territoriale.

Accordi Internazionali (IIA e MIA) dell'International Air Transport Association (IATA)

indica gli accordi tra vettori rispetto alla responsabilità dei vettori aerei, firmati il 31 ottobre 1995 a Kuala Lumpur (IIA) ed il 3 aprile 1996 a Montreal (MIA), applicabili ai vettori membri dell'International Air Transport Association (vedere IATA) dal 1° aprile 1997 e compresi nell'ambito legale delle fonti legislative internazionali sulla responsabilità del vettore indicate nei sottopunti da (a) a (d) del termine "Convenzione" definito in precedenza.

Volo Internazionale indica, come definito nella Convenzione, qualsiasi volo per il quale il Luogo di Partenza ed il Luogo di Destinazione e, in alcuni casi, la Sosta, si trovino sul territorio di almeno due Stati compresi nella Convenzione, a prescindere da Luoghi di Sosta Convenuti o cambiamenti di velivolo, o all'interno di un singolo Stato qualora sia programmata una Sosta in un altro Stato, a prescindere all'appartenenza o meno di detto Stato alle parti indicate nella Convenzione.

Oneri di Emissione (od Oneri per Emissione Biglietto) indica gli oneri addebitati, laddove applicabile, al Passeggero dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato, in ragione dell'emissione di un Biglietto. L'importo di tali oneri è determinato da chi emette il Biglietto (il Vettore o l'Agente Autorizzato, in base a quanto appropriato). Gli eventuali Oneri di Emissione addebitati da KLM sono disponibili presso il Vettore e sul Sito web di KLM.

Itinerario e Ricevuta (vedere Memorandum di Viaggio)

KLM indica la società a responsabilità limitata Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., soggetta alla legislazione dei Paesi Bassi, con sede sociale presso (1182 GP) Amstelveen, Paesi Bassi, presso Amsterdamseweg 55, registrata con il numero 33014286 nel registro commerciale della Camera di Commercio e dell'Industria di Amsterdam, Paesi Bassi.

Sito web di KLM indica il sito web www.klm.com.

Pacchetto di Viaggio ha lo stesso significato di "Pacchetto" nella Direttiva del Consiglio 90/314/CEE del 13 giugno 1990 su pacchetto viaggio, pacchetto vacanze e pacchetto tour.

Passeggero indica qualsiasi persona, fatta eccezione per i membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare, in possesso di un Biglietto.

Coupon Passeggero indica la parte del Biglietto, emessa dal Vettore o a suo nome, identificata come tale e che deve essere conservata dal Passeggero.

Passeggero a Mobilità Ridotta indica qualsiasi persona la cui mobilità durante il trasporto sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), danno o disabilità intellettuale, o qualsiasi altra causa di disabilità, o età, e la cui situazione necessiti di attenzioni

appropriate ed adattamento alle sue particolari esigenze dei servizi resi disponibili a tutti i Passeggeri.

Animale indica un animale, in cabina o nella stiva, che viaggia con un Passeggero che ne è il proprietario oppure una persona che si assume la responsabilità per conto del proprietario durante il viaggio.

Luogo di Partenza indica il luogo di partenza come indicato sul Biglietto (per esempio: aeroporto, stazione ferroviaria o altro luogo di partenza come indicato sul Biglietto).

Luogo di Destinazione indica il luogo di destinazione come indicato nel Biglietto (per esempio: aeroporto, stazione ferroviaria o altro luogo di destinazione come indicato sul Biglietto).

Prenotazione indica qualsiasi richiesta di trasporto da parte di un Passeggero registrata dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato.

Orari o Indicatori Orari indica la lista degli orari di partenza ed arrivo per ogni volo, come indicato nelle guide pubblicate dal Vettore, o sotto la sua autorità e comunicata al pubblico con mezzi elettronici.

Indicatori Orari (vedere Orari)

Condizioni speciali sono parte delle presenti Condizioni Generali di Trasporto e fanno riferimento alle regole aggiuntive in conformità con la legislazione locale di un Paese o di una regione specifici. Tali condizioni vengono pubblicate dal vettore sul sito web del proprio Paese o regione nell'apposita sezione della pagina dedicata alle informazioni legali.

Speciale Dichiarazione di Interesse indica la dichiarazione effettuata dal Passeggero nel momento in cui lascia in custodia il Bagaglio da Consegnare, che specifica un valore superiore rispetto a quello fissato come limite di responsabilità dalla Convenzione, previa corresponsione di un sovrapprezzo.

Diritto Speciale di Prelievo (SDR) indica un'unità di conto del Fondo Monetario Internazionale (FMI), il cui valore è definito periodicamente dal FMI sulla base del listino prezzi di varie valute di riferimento.

Soste indica i punti, con l'eccezione del Luogo di Partenza e del Luogo di Destinazione, indicati sul Biglietto o menzionati negli Orari come Soste programmate nell'itinerario del Passeggero.

Tasse indica costi, tasse ed oneri imposti da governi, da un operatore aeroportuale o da qualsiasi altra autorità, secondo la definizione dell'Articolo 4 sottostante.

Biglietto indica un documento che può essere completato da una Ricevuta Bagaglio o un Modulo Identificazione Bagaglio, o da un mezzo equivalente in forma non tangibile, compresa quella elettronica, emesso o autorizzato dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato. Il Biglietto rappresenta il Contratto di Trasporto, comprende i Coupon di Volo, i Coupon Passeggero, le comunicazioni per i passeggeri e le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Memorandum di Viaggio (o Itinerario e Ricevuta) indica uno o più documenti che il Vettore emette al Passeggero, che conferma(no) l'emissione di un Biglietto Elettronico con il suo nome, le informazioni relative al volo e le comunicazioni per i Passeggeri.

Bagaglio Non Consegnato o “Bagaglio in Cabina”

indica tutti i Bagagli diversi dal Bagaglio Consegnato. Tale Bagaglio Non Consegnato rimane in custodia al Passeggero.

ARTICOLO 2: AMBITO DI APPLICAZIONE

2.1 Disposizioni Generali

(a) Fatta eccezione per quanto disposto negli Articoli 2.2 e 2.4 sottostanti, le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano a tutti i voli, o parti di voli, per i quali appare il Codice di Designazione di KLM (“KL”) sul Biglietto o sul Coupon corrispondente.

(b) Le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano inoltre a trasporti gratuiti o a tariffa ridotta, fatta eccezione per i casi in cui è disposto diversamente nel Contratto di Trasporto o in qualsiasi altro documento contrattuale che metta in relazione KLM ed il Passeggero.

(c) Tutti i Trasporti sono soggetti alle Condizioni Generali di Trasporto e alle norme in materia tariffaria del Vettore in vigore al momento della Prenotazione da parte del Passeggero.

(d) Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono state stilate in conformità con la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 e la legislazione europea in vigore.

(e) Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono disponibili presso KLM ed i suoi Agenti Autorizzati e possono essere consultate sul Sito web di KLM.

2.2 Charter e Code Share

(a) Alcuni voli forniti dal Vettore sono soggetti ad un Charter o ad un Accordo di Code Share.

(b) Il Passeggero è informato dell’identità del/i Vettore/i Effettivo/i al momento della conclusione del Contratto di Trasporto. In seguito alla conclusione del Contratto di Trasporto, un Vettore differente rispetto a quello specificato sul Biglietto potrà operare il Trasporto Aereo in questione, ed il Passeggero sarà informato dell’identità del Vettore Effettivo non appena se ne venga a conoscenza. In tutti i casi, il Passeggero sarà informato, al più tardi durante il check-in, o in caso di coincidenza senza check-in preventivo prima dell’imbarco, in conformità con tutte le norme applicabili.

2.3 Il Piano di Contingenza per Lunghi Ritardi in Pista

Il Piano di Contingenza per Lunghi Ritardi in Pista applicabile nel territorio degli Stati Uniti è quello del Vettore che opera effettivamente il volo (Vettore Effettivo).

2.4 Legge Applicabile

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono applicabili nella misura in cui non contravvengono alle Convenzioni, ai Regolamenti, alle legislazioni ed ai requisiti normativi o alle norme che regolano l’ordine pubblico obbligatoriamente applicabili, nel qual caso prevarranno le dette legislazioni o norme. Qualsiasi invalidazione di una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Trasporto non avrà alcun effetto sulla validità di altre disposizioni, fatta eccezione per i casi in cui non sia possibile continuare ad applicare il Contratto di Trasporto senza la disposizione che è stata dichiarata non valida e priva di effetto.

ARTICOLO 3: BIGLIETTI

3.1 Disposizioni Generali

(a) Fino a prova contraria, il Biglietto dimostra l’esistenza, la stipula ed il contenuto del Contratto di Trasporto tra il Vettore ed il Passeggero il cui nome è indicato sul Biglietto.

(b) Il servizio di Trasporto sarà fornito soltanto ai Passeggeri indicati sul Biglietto. Il Vettore si

riserva il diritto di controllare i documenti di identità dei Passeggeri. I Passeggeri devono pertanto essere in grado di fornire al Vettore un giustificativo della propria identità, e dell'identità di coloro per cui sono responsabili, in qualunque momento durante il viaggio.

(c) Il Biglietto non può essere ceduto, in conformità con la legislazione e le regole applicabili in vigore, in particolare per quanto concerne i Pacchetti Viaggio. Qualora una persona diversa dal Passeggero indicato sul Biglietto presenti un Biglietto al fine di beneficiare del Trasporto o di un rimborso ed il Vettore, agendo in buona fede, trasporti o rimborsi la persona che presenta il Biglietto, e successivamente emerga che tale persona non era il Passeggero indicato sul Biglietto, al Vettore non sarà richiesto di trasportare il Passeggero o di rimborsare il Passeggero, ed il Vettore non avrà alcun tipo di obbligo o responsabilità nei confronti del Passeggero.

(d) Alcuni Biglietti, venduti a Tariffe specifiche, sono parzialmente o totalmente non modificabili e/o rimborsabili. È responsabilità del Passeggero, al momento della Prenotazione, consultare le condizioni applicabili all'utilizzo della Tariffa e, laddove necessario, provvedere ad un'assicurazione appropriata per coprire i rischi associati a tale situazione.

(e) Poiché il Biglietto è soggetto a condizioni formali obbligatorie, il Biglietto rimarrà sempre di proprietà del Vettore che lo ha emesso.

(f) Fatta eccezione per i Biglietti Elettronici, i Passeggeri saranno trasportati soltanto presentando un Biglietto valido, contenente il Coupon relativo al volo in questione, e tutti gli altri Coupon non utilizzati, oltre al Coupon Passeggero. Inoltre, i Biglietti danneggiati o modificati da persone che non siano il Vettore o i suoi Agenti Autorizzati non saranno ritenuti validi per il Trasporto. Per i Biglietti Elettronici, i Passeggeri devono fornire un documento di identità, e saranno trasportati soltanto in presenza di un Biglietto Elettronico valido emesso a loro nome.

(g) In caso di perdita o danno, completi o parziali, del Biglietto, o di mancata di presentazione di un Biglietto contenente il Coupon Passeggeri e tutti i Coupon di Volo non utilizzati, il Vettore sostituirà completamente o parzialmente detto Biglietto, previa richiesta del Passeggero. Tale sostituzione sarà costituita dall'emissione di un nuovo Biglietto, purché al momento della richiesta al Vettore risulti l'emissione di un Biglietto valido per il/i volo/i interessato/i. Il Vettore che emette il nuovo Biglietto addebiterà al Passeggero dei Costi Amministrativi per la nuova emissione del Biglietto, fatta eccezione per i casi in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a negligenza da parte del Vettore o del suo Agente Autorizzato. Qualora il Passeggero non sia in grado di dimostrare che per i voli in questione era stato emesso un Biglietto valido, il Vettore che emette nuovamente il Biglietto potrà richiedere al Passeggero di corrispondere la Tariffa Comprensiva di Tasse del Biglietto sostitutivo. Tale pagamento sarà rimborsato nel momento in cui il Vettore riceva evidenza che il Biglietto smarrito o danneggiato non era stato utilizzato durante il suo periodo di validità o nel caso in cui, durante tale periodo, il Passeggero ritrovi il Biglietto originale o lo consegna al Vettore, previa corresponsione dei ragionevoli Costi Amministrativi indicati in precedenza.

(h) Il Passeggero ha la responsabilità di attuare tutte le misure necessarie per evitare la perdita o il furto del Biglietto.

(i) Nel caso in cui un Passeggero benefici di una riduzione tariffaria o di una Tariffa soggetta a condizioni specifiche, il Passeggero deve essere in grado, in qualsiasi momento durante il viaggio, di fornire ai funzionari o agli agenti del Vettore la documentazione appropriata che giustifichi l'applicazione di tale Tariffa specifica, e di provarne la validità. In caso contrario, sarà necessario procedere ad un adeguamento tariffario pari alla differenza tra la Tariffa Comprensiva di Tasse pagata inizialmente e la Tariffa Comprensiva di Tasse che il Passeggero dovrebbe invece aver pagato. In mancanza di ciò, al Passeggero non sarà consentito di imbarcarsi sul velivolo.

3.2 Periodo di Validità

(a) Salvo disposizioni differenti sul Biglietto o nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, e fatta eccezione per Tariffe che abbiano effetto sul periodo di validità di un Biglietto, come indicato sul Biglietto stesso, un Biglietto è valido per il Trasporto:

- per un anno, dalla data di emissione dello stesso, o,
- per un anno, dalla data di utilizzo del primo Coupon, purché tale utilizzo avvenga entro un anno dalla data in cui il biglietto è stato emesso.

(b) Qualora un Passeggero in possesso di un Biglietto valido non sia in grado di viaggiare durante il periodo di validità del proprio Biglietto, soltanto nel caso in cui, al momento della sua richiesta di prenotazione per un volo, il Vettore non abbia potuto confermare la Prenotazione richiesta dal Passeggero:

- la validità di tale Biglietto sarà estesa fino al primo volo disponibile;
- oppure la Tariffa Comprensiva di Tasse del Biglietto sarà rimborsata, in conformità con le condizioni indicate nell'Articolo 14 (Rimborsi) sottostante;
- oppure il Passeggero accetterà un adeguamento tariffario corrispondente.

(c) Qualora, dopo aver iniziato il proprio viaggio, un Passeggero non sia in grado, per ragioni di salute, di continuare tale viaggio durante il periodo di validità del Biglietto, il Vettore estenderà la validità del biglietto sino alla data in cui il Passeggero sarà nuovamente in grado di viaggiare o, se successiva, fino alla data del primo volo disponibile, previa presentazione di un certificato medico valido che indichi le motivazioni di salute che hanno impedito al Passeggero di proseguire il proprio viaggio e purché tali motivazioni non fossero conosciute al momento della Prenotazione. Tale estensione può iniziare esclusivamente dal punto in cui il viaggio è stato interrotto e sarà valida per il Trasporto nella classe corrispondente alla Tariffa inizialmente pagata. La validità del Biglietto sarà estesa per non più di tre mesi dalla data indicata sul certificato medico fornito. Allo stesso modo, ed in presenza delle condizioni succitate riguardanti le prove da presentare, il Vettore potrà, previa richiesta, estendere la validità dei Biglietti dei familiari diretti che stavano accompagnando il Passeggero nel momento in cui i problemi di salute sopracitati hanno causato l'interruzione del loro viaggio.

(d) In caso di decesso di un Passeggero durante un viaggio, i Biglietti delle persone che accompagnano il Passeggero deceduto saranno cambiati previa presentazione di domanda scritta per tali Passeggeri, non applicando l'eventuale requisito di un termine minimo di soggiorno oppure estendendo il periodo di validità di tali Biglietti. In caso di decesso di un parente diretto di un Passeggero che ha già iniziato il viaggio, la validità dei suoi Biglietti e di quelli dei parenti diretti che viaggiano con lo stesso sarà modificata nella stessa maniera. Qualsiasi dei cambiamenti succitati potrà essere effettuato esclusivamente previa ricezione di un certificato di morte valido. L'estensione summenzionata avrà inizio soltanto nel punto in cui il viaggio era stato interrotto e sarà valida per il trasporto nella classe per cui era stata corrisposta la Tariffa Comprensiva di Tasse. Qualsiasi estensione non può superare quarantacinque (45) giorni dalla data di morte.

3.3 Forza Maggiore invocata da un Passeggero

Qualora un Passeggero sia in possesso di un Biglietto, come descritto nell'Articolo 3.1 (d) precedente, che non abbia usato completamente o parzialmente per cause di Forza maggiore, il Vettore fornirà al Passeggero un buono con valore corrispondente alla Tariffa comprensiva di tasse del suo Biglietto non rimborsabile e/o non modificabile, valido per un anno, da utilizzare per un volo successivo del Vettore e soggetto ai Costi Amministrativi applicabili, purché il Passeggero informi prima possibile il Vettore di tali cause di Forza Maggiore, fornendo giustificativi a riguardo.

3.4 Ordine Sequenziale di Utilizzo dei Coupon di Volo

In base alla residenza e/o alla destinazione, la politica riportata a continuazione potrebbe non valere per alcuni passeggeri, per i quali potrebbero valere altre regole. Pertanto, è fondamentale che i passeggeri consultino le “Condizioni speciali” disponibili sul sito web di KLM del proprio Stato di residenza, che è parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

(a) La Tariffa Comprensiva di Tasse, stabilita in base ai dettagli, alle date di viaggio ed alle rotte menzionati sul Biglietto, corrisponde ad un Luogo di Partenza e ad un Luogo di Destinazione, con una Sosta programmata al momento dell’acquisto del Biglietto, e forma parte integrante del Contratto di Trasporto. La Tariffa applicata alla data di emissione del Biglietto è valida soltanto per un Biglietto utilizzato per intero e nell’ordine sequenziale dei Coupon di Volo, per il viaggio specificato e nelle date specificate.

(b) Ad eccezione dei casi di Forza maggiore, qualsiasi utilizzo non conforme (ad esempio, se il Passeggero non utilizza il primo Coupon o se i Coupon non vengono utilizzati nell’ordine di emissione) comporterà il pagamento di un supplemento fisso al momento del check-in per il Coupon successivo (da 30 ore prima della partenza) presso il call center, la biglietteria City o in aeroporto pari a: €150 per i voli europei in classe Economy e tra Europa e Israele, €300 per i voli europei in Business Class e tra Europa e Israele, €500 per i voli intercontinentali in classe Economy e €1.500 per i voli intercontinentali in Business Class (o l’equivalente nella valuta locale).

(c) Il supplemento non sarà applicabile se il Passeggero che ha perso il volo può dimostrare di aver acquistato e utilizzato un nuovo biglietto per la stessa tratta entro 24 ore dall’orario di partenza previsto del volo corrispondente al coupon non utilizzato.

3.5 Modifiche Richieste da un Passeggero

Le modifiche che il Passeggero desidera effettuare sono soggette alle condizioni tariffarie accluse alla sua Tariffa ed al pagamento dei Costi Amministrativi applicabili.

3.6 Identificazione del Vettore

L’identificazione del Vettore potrebbe essere indicata con un’abbreviazione sul Biglietto, utilizzandone il Codice di Designazione (definito all’Articolo 1). Si considera che l’indirizzo del Vettore sia quello di una delle sue sedi sociali o della sua sede di attività principale

ARTICOLO 4: TARIFFE, COSTI, TASSE E ONERI

4.1 Tariffe

Salvo nei casi in cui diversamente indicato, le Tariffe per i Biglietti si applicano soltanto al Trasporto dall’aeroporto del Luogo di Partenza all’aeroporto del Luogo di Destinazione. Le Tariffe non comprendono il trasporto a terra tra gli aeroporti o il trasporto tra gli aeroporti ed i terminal cittadini. La Tariffa sarà calcolata in base alle Tariffe in vigore alla data di Prenotazione del Biglietto, per un viaggio programmato nelle date e per l’itinerario indicato sul Biglietto stesso. Tutte le modifiche relative all’itinerario o alla data del viaggio potrebbero avere effetti sulla Tariffa applicabile.

Le Tariffe applicabili sono quelle pubblicate dal Vettore o calcolate dallo stesso, in conformità con le condizioni in materia in vigore per il/i volo/i indicato/i, dal Luogo di Partenza al Luogo di Destinazione, per la classe di Trasporto pertinente e nella data di Prenotazione del Biglietto. Al momento della Prenotazione, il Passeggero sarà informato riguardo alla Tariffa Comprensiva di Tasse per il Biglietto, agli Oneri di Emissione ed alla Tariffa globale del Biglietto (comprendente la Tariffa Comprensiva di Tasse e gli Oneri di Emissione).

4.2 Costi, Tasse e Oneri

Tutti i costi, le tasse o gli oneri imposti da governi, da altre autorità o dall'operatore aeroportuale saranno corrisposti dal Passeggero. Per quanto possibile, al momento della Prenotazione del proprio Biglietto i Passeggeri saranno informati di tali costi, tasse ed oneri, che saranno addebitati in aggiunta alla Tariffa al Netto di Tasse e che, nella maggior parte dei casi, saranno indicati separatamente sul Biglietto.

Tali costi, tasse ed oneri possono essere creati o aumentati da un governo, un'altra autorità o un operatore aeroportuale dopo la data di Prenotazione. In tal caso, il Passeggero dovrà corrispondere l'importo corrispondente. Nel caso opposto, qualora i costi, le tasse e gli oneri siano ridotti o aboliti, al Passeggero saranno rimborsati tali importi ridotti o aboliti. Non appena il Passeggero avrà pagato e ricevuto un Biglietto, i costi, le tasse e gli oneri di cui sopra non saranno addebitati o detratti.

4.3 Oneri di Emissione addebitati dal Vettore

Al Passeggero potranno essere addebitati degli Oneri di Emissione per l'emissione di un Biglietto. Gli Oneri di Emissione variano in base al tipo di viaggio, alla Tariffa ed al canale di distribuzione del Biglietto. Tali Oneri di Emissione sono aggiunti alla Tariffa Comprensiva di Tasse. Gli Oneri di Emissione addebitati dal Vettore, laddove applicabile, non sono rimborsabili, fatta eccezione per i casi in cui un Biglietto sia cancellato a causa di un errore da parte del Vettore.

Il Passeggero sarà informato dal Vettore dell'importo di tali Oneri di Emissione prima di completare la propria Prenotazione.

Gli eventuali Oneri di Emissione addebitati da KLM sono disponibili presso il Vettore e sul Sito web di KLM.

4.4 Valuta di Pagamento

Le Tariffe al Netto di Tasse, le Tasse, gli Oneri di Emissione ed i Costi Amministrativi possono essere corrisposti nella valuta del Paese in cui il Biglietto è stato acquistato, fatta eccezione per il caso in cui il Vettore o il suo Agente Autorizzato abbiano specificato un'altra valuta al momento dell'acquisto del Biglietto o in precedenza (ad esempio, nei casi in cui la valuta locale non sia convertibile).

Inoltre il Vettore potrà, a propria discrezione, accettare pagamenti in altre valute.

4.5 Prezzo palesemente errato/Tariffa sbagliata

Una tariffa errata può influire sul prezzo della prenotazione. In conformità alla legge applicabile, il Vettore può cancellare qualsiasi Prenotazione in caso di errore di visualizzazione o di errore tecnico che renda il prezzo della Prenotazione palesemente errato o non credibile.

ARTICOLO 5: PRENOTAZIONI

5.1 Disposizioni Generali

Le Prenotazioni saranno confermate soltanto al momento della registrazione nel sistema di prenotazione informatizzato del Vettore. Previa richiesta del Passeggero, il Vettore fornirà una conferma di Prenotazione.

5.2 Requisiti Prenotazione

Alcune Tariffe sono soggette a condizioni che limitano o escludono la possibilità di modificare o annullare le Prenotazioni. Qualora un Passeggero non abbia pagato tutti gli importi dovuti per il Biglietto entro il limite per emissione biglietti specificato, indicato dal Vettore o dal suo Agente Autorizzato, il Vettore avrà il diritto di annullare la Prenotazione senza fornirne comunicazione e

di assegnare il posto a sedere ad un altro Passeggero, senza alcun ulteriore obbligo nei confronti del Passeggero che non abbia pagato e senza alcuna responsabilità da parte del Vettore.

5.3 Assegnazione Posto a Sedere

Il Vettore intraprenderà quanto sia ragionevole per soddisfare le richieste, ma non è in grado di garantire l'assegnazione di un posto in particolare, anche nel caso in cui confermi la Prenotazione per tale posto. Il Vettore si riserva il diritto di modificare in qualunque momento l'assegnazione dei posti a sedere, anche successivamente all'imbarco, per ragioni operative o di sicurezza o per cause di Forza Maggiore.

5.4 Servizi di bordo

Il Vettore si adopererà al meglio delle proprie possibilità per soddisfare le richieste del Passeggero riguardo ai servizi offerti a bordo del velivolo, in particolare bevande, pasti speciali, film, posti a sedere, ecc. Tuttavia, il Vettore non potrà essere ritenuto responsabile nel caso in cui necessità relative ad operatività, sicurezza o ragioni al di fuori del controllo del Vettore non consentano di fornire servizi adeguati, anche laddove tali servizi siano confermati al momento della Prenotazione.

5.5 Tipo di velivolo

Il tipo di velivolo indicato al Passeggero al momento della Prenotazione del Biglietto oppure in seguito è comunicato a scopo puramente informativo. Necessità relative alla sicurezza, ragioni al di fuori del controllo del Vettore oppure limitazioni operative potrebbero portare il Vettore a modificare il tipo di velivolo, senza alcuna responsabilità per lo stesso.

ARTICOLO 6: DATI PERSONALI

Tutti i dati personali del Passeggero vengono raccolti e utilizzati da KLM nel debito rispetto della propria [politica in materia di privacy](#).

ARTICOLO 7: ASSISTENZA SPECIALE

7.1 Il trasporto di bambini non accompagnati, Passeggeri a Mobilità Ridotta, persone affette da patologie oppure altre persone che necessitino di assistenza speciale sarà soggetto a condizioni speciali. In alcune situazioni il trasporto sarà effettuato soltanto previo consenso del Vettore. Il Vettore si riserva il diritto di richiedere un certificato medico relativo a particolari condizioni di salute. L'accettazione del trasporto di donne incinte potrebbe essere soggetta ad un accordo preventivo con il Vettore. Le condizioni speciali relative al trasporto dei Passeggeri menzionate al presente Articolo 7.1 sono disponibili da parte del Vettore e dei suoi Agenti Autorizzati, previa richiesta e sul Sito web di KLM.

È consigliabile che i Passeggeri informino il Vettore della propria disabilità o di qualsiasi esigenza di assistenza speciale al momento della Prenotazione. Qualora sia avanzata una richiesta di assistenza speciale, successivamente alla Prenotazione oppure in conformità con le normative applicabili, meno di 48 ore prima della partenza, il Vettore attuerà tutto quanto in suo potere per soddisfare la richiesta in conformità con le normative applicabili, prestando particolare attenzione alle tempistiche ed alla natura specifica dell'assistenza richiesta. Laddove il Passeggero, al momento del check-in o dell'imbarco, richieda un'assistenza speciale per la quale non sia stata presentata

richiesta in tempo utile ed in conformità con il presente Articolo, il Vettore avrà il diritto di rifiutare il Passeggero, in conformità con l'Articolo 9 (o).

7.2 Qualora un Passeggero richieda un pasto speciale, dovrà anche informarsi della disponibilità dello stesso al momento della Prenotazione (e/o della modifica di una Prenotazione) o entro i limiti di tempo pubblicati a tale scopo dal Vettore. In caso contrario, il Vettore non può garantire la presenza di tale pasto speciale a bordo del volo in questione.

7.3 Qualora un Passeggero abbia una storia clinica oppure una condizione di salute tali per cui il viaggio in una cabina pressurizzata potrebbe avere un impatto negativo, si raccomanda di consultare un medico prima di salire su un volo, in particolare su un volo di lungo raggio, e di prendere tutte le opportune precauzioni affinché il volo si svolga senza incidenti.

7.4 Qualora il Passeggero non informi il Vettore di una patologia mentale o fisica oppure di un'inabilità, nel significato di cui all'Articolo 7.1, ed a causa di ciò il Vettore debba dirottare il velivolo verso una destinazione non programmata, il Vettore ha diritto a recuperare i costi ragionevoli sostenuti per il cambio di rotta ed altri costi correlati dal Passeggero, fatta eccezione per casi di Forza Maggiore per quanto riguarda il Passeggero.

ARTICOLO 8: CHECK-IN E IMBARCO

8.1 Le Scadenze Check-in (CID) possono variare da un aeroporto all'altro. I Passeggeri devono tassativamente rispettare le Scadenze Check-in, al fine di agevolare il viaggio ed evitare la cancellazione delle proprie Prenotazioni. Il Vettore, o il suo Agente Autorizzato, fornirà ai Passeggeri tutte le informazioni necessarie rispetto alla Scadenza Check-in per il loro primo volo con il Vettore. Qualora il viaggio del Passeggero comprenda voli successivi, sarà responsabilità del Passeggero controllare di essere in possesso di tutte le informazioni relative alle Scadenze Check-in per tali voli.

8.2 I Passeggeri devono presentarsi con un anticipo sufficiente rispetto al volo per poter adempiere a tutte le formalità necessarie per il proprio volo; in ogni caso devono rispettare le Scadenze per il Check-in. Nel caso in cui il Passeggero non si presenti con tale anticipo oppure non presenti tutti i documenti necessari per poter effettuare il check-in e pertanto non sia in grado di viaggiare, il Vettore potrà cancellare la Prenotazione del Passeggero ed il posto a sedere assegnatogli, senza alcun ulteriore obbligo verso il Passeggero in oggetto e senza alcuna responsabilità da parte del Vettore.

8.3 I Passeggeri devono presentarsi al gate di imbarco prima dell'orario di imbarco specificato al check-in. Il Vettore avrà il diritto di cancellare la Prenotazione di un Passeggero ed il posto a sedere assegnatogli qualora il Passeggero non sia presente al gate di imbarco almeno entro l'orario di imbarco specificatogli, senza alcun ulteriore obbligo nei confronti del Passeggero in questione e senza alcuna responsabilità da parte del Vettore.

8.4 Il Vettore non avrà alcun obbligo (compreso, senza limitazione, l'obbligo di trasportare o di corrispondere un rimborso) o responsabilità di qualsiasi tipo nei confronti di un Passeggero che non abbia rispettato le condizioni di cui al presente Articolo.

ARTICOLO 9: RIFIUTO E LIMITAZIONE RISPETTO AL TRASPORTO

Il Vettore può rifiutare il trasporto ai Passeggeri ed ai loro Bagagli nel caso in cui si verifichi o sia probabile che si verifichi uno dei seguenti casi:

- (a) Il Vettore, a propria ragionevole discrezione, ritiene che tale azione sia necessaria al fine di conformarsi a leggi, regolamenti o ordini di qualunque natura di Stati o Paesi dai quali, verso i quali o attraverso i quali sarà effettuato il volo.
- (b) Il Passeggero si è espresso in maniera o ha mostrato un comportamento tale (i) da dare adito a dubbi in materia di sicurezza e/o (ii) per cui il Vettore, il suo equipaggio e/o personale di terra, il suo velivolo/i suoi beni e/o le sue proprietà, i suoi servizi (compreso qualsiasi programma fedeltà del Vettore) o i suoi Passeggeri hanno subito danni di qualsiasi tipo, diretti o indiretti. Tali espressioni o comportamenti comprendono l'utilizzo di minacce, linguaggio violento o insulti diretti al personale di terra o all'equipaggio e ai Passeggeri, che minacciano di mettere a rischio, o che hanno già messo a rischio, la sicurezza di una o più persone, merci o del velivolo stesso (compresi i falsi allarmi bomba).
- (c) Lo stato fisico o mentale del Passeggero, compresa qualsiasi condizione causata dal consumo di alcool o dall'utilizzo di droghe o medicinali, potrebbe causare disagio o costituire un pericolo o un rischio per sé o per gli altri Passeggeri, per l'equipaggio o per i beni.
- (d) Il Passeggero è o appare in possesso di droghe illegali.
- (e) Il Passeggero ha compromesso la sicurezza, l'ordine e/o la disciplina durante il check-in per il volo o, per i voli di coincidenza, durante un volo precedente, ed il Vettore ha ragione di ritenere che tale condotta potrebbe ripetersi.
- (f) Le autorità doganali e/o addette all'immigrazione e/o qualsiasi autorità governativa hanno comunicato al Vettore (oralmente o in forma scritta) che al Passeggero non è consentito viaggiare e/o il Vettore ha notificato al Passeggero (oralmente o in forma scritta) che non lo trasporterà sui propri voli, per un determinato periodo o per sempre. Ciò comprende le situazioni in cui il Vettore ha ricevuto un parere negativo rispetto al Passeggero da parte di tale autorità, ad esempio qualora il Passeggero sia sospettato di (o intenzionato a) spaccio di droga ed in situazioni in cui le autorità abbiano comunicato al Passeggero per iscritto che il Vettore non trasporterà più il Passeggero sui propri voli.
- (g) Il Vettore stesso ha deciso, a propria esclusiva discrezione, di non trasportare il Passeggero sui propri voli per un certo periodo a causa del cattivo comportamento (criminale) nei confronti del Vettore, del suo equipaggio e/o del suo personale di terra, del suo velivolo / dei suoi beni e/o delle sue proprietà, dei suoi servizi (compreso qualsiasi programma di fedeltà del Vettore) o dei suoi Passeggeri, e ne ha informato il Passeggero in forma orale o scritta.
- (h) Il Passeggero si è rifiutato di sottoporsi ai controlli di sicurezza, secondo quanto specificato in particolare negli Articoli 10.1.3 e 18.6 sottostanti, o si è rifiutato di fornire un documento di identità.
- (i) Il Passeggero non è in posizione di provare di essere la persona indicata nella casella "Nome del Passeggero" sul Biglietto.
- (j) Il Passeggero (o la persona che ha pagato il Biglietto) non ha corrisposto la Tariffa Comprensiva di Tasse in vigore e/o gli Oneri di Emissione e/o le Tasse applicabili.
- (k) Il Passeggero non risulta in possesso di documenti di viaggio validi, potrebbe o ha tentato di entrare illegalmente in un Paese attraverso il quale transita, o per il quale non possiede un documento valido per l'ingresso, ha distrutto i documenti di viaggio durante il volo, ha rifiutato di fornirne copie da effettuare e conservare a cura del Vettore, oppure i documenti di viaggio del Passeggero sono scaduti, incompleti rispetto alla legislazione in vigore, appaiono fraudolenti o sospetti per altre ragioni (ad esempio: furto di identità, falsificazione o contraffazione di

documenti).

(l) Il Biglietto presentato dal Passeggero:

- risulta non valido, o
- è stato acquisito illegalmente o acquistato da un'organizzazione diversa dal Vettore o il suo Agente Autorizzato, oppure
- è stato denunciato come smarrito o rubato, o
- è stato falsificato o appare contraffatto, fraudolento o sospetto per altri motivi, oppure
- presenta un Coupon di Volo che è stato danneggiato o modificato da una persona diversa dal Vettore o il suo Agente Autorizzato.

(m) Il Passeggero rifiuta di corrispondere una tariffa fissa extra in base alle condizioni specificate all'Articolo 3.4 di cui sopra.

(n) Il Passeggero rifiuta di corrispondere un sovrapprezzo in base alle condizioni specificate all'Articolo 10 sottostante.

(o) Durante il check-in o l'imbarco, il Passeggero richiede un'assistenza speciale che non era stata richiesta al momento della Prenotazione o, in conformità con le norme applicabili, almeno 48 ore prima dell'orario di partenza annunciato per il volo, in conformità con l'Articolo 7.1, e che il Vettore non è ragionevolmente in grado di offrire.

(p) Il Passeggero non ha rispettato le istruzioni e le norme in materia di sicurezza, incolumità e/o salute.

(q) Un Passeggero che beneficia di una riduzione di Tariffa o di una Tariffa soggetta a condizioni specifiche non è in grado di fornire la documentazione giustificativa richiesta per l'applicazione di tale Tariffa specifica e si rifiuta di corrispondere l'adeguamento tariffario definito nell'Articolo 3.1 (i).

Nei casi (i), (k), (l), (m) e (n) succitati, il Vettore avrà il diritto di cancellare il Biglietto del Passeggero. Nei casi (f), (j) e (l) il Vettore ha il diritto di rifiutare il rimborso del Biglietto del Passeggero come definito nell'Articolo 14.4 (f), senza alcuna responsabilità per il Vettore.

ARTICOLO 10: BAGAGLIO

10.1 Disposizioni Generali

10.1.1 Obblighi del Passeggero

(a) I Passeggeri dichiarano di essere pienamente consapevoli del contenuto di tutti i propri Bagagli.

(b) I Passeggeri si impegnano a non lasciare incustodito il proprio Bagaglio dal momento in cui lo preparano e a non accettare oggetti da altri Passeggeri o da qualsiasi altra persona.

(c) I Passeggeri si impegnano a non viaggiare con Bagaglio affidato loro da terzi.

(d) Si consiglia ai Passeggeri di non inserire articoli deperibili o fragili nel proprio Bagaglio.

Tuttavia, qualora il Passeggero inserisca tali articoli od oggetti nel proprio Bagaglio, dovrà assicurarsi di imballarli in maniera adeguata e sicura e di proteggerli in contenitori idonei, al fine di non danneggiare gli articoli stessi ed il Bagaglio di altri Passeggeri oppure il velivolo del Vettore.

10.1.2 Articoli proibiti

I Passeggeri non dovranno includere nel proprio Bagaglio alcun articolo il cui trasporto sia vietato o limitato dalle norme e leggi in vigore in qualsiasi Stato di partenza, arrivo o transito o Stato sorvolato dal velivolo, compresi in particolare:

(a) Articoli che potrebbero mettere in pericolo il velivolo, le persone o i beni a bordo, come quelli

specificati nella Regolamentazione Relativa alle Merci Pericolose dell'International Civil Aviation Organization (ICAO) e dell'International Air Transport Association (IATA) e all'interno del regolamento del Vettore, come applicabile (il Vettore potrà fornire previa richiesta informazioni aggiuntive); tali articoli comprendono in particolare, ma non solo, amianto, esplosivi, gas pressurizzati, sostanze ossidanti, radioattive, magnetizzate, infiammabili, tossiche o corrosive e articoli, liquidi o altre sostanze che potrebbero costituire un rischio grave per la salute, la sicurezza o i beni durante il trasporto aereo.

(b) Articoli che il Vettore possa ragionevolmente considerare non adatti al Trasporto per peso, dimensioni, odore sgradevole, configurazione o natura fragile o deperibile, che li rendano non adatti al Trasporto, in particolare in base al tipo di velivolo utilizzato. Le informazioni relative a tali articoli potranno essere fornite ai Passeggeri previa richiesta.

(c) Armi da fuoco e munizioni, fatta eccezione per quelle da caccia o sportive che, per essere accettate come carico o Bagaglio consegnato, dovranno essere scariche e imballate in maniera adeguata e con il dispositivo di sicurezza attivato. Il trasporto di munizioni è soggetto alla Regolamentazione Relativa alle Merci Pericolose ICAO e IATA, come indicato nel paragrafo (a) precedente.

(d) Prodotti di origine animale. Lo stesso vale per animali (o parti di essi) ottenuti mediante caccia sportiva.

(e) Armi da taglio, coltelli e bombolette che potrebbero essere utilizzati come armi da attacco o difesa, armi antiche, copie di armi, spade, coltelli e altre armi di questo tipo. Armi di questo tipo non potranno per alcun motivo essere trasportate in cabina. Potrebbero tuttavia essere contenute nella stiva o nel Bagaglio consegnato, previa accettazione del Vettore.

(f) Animali vivi, fatta eccezione per i casi di cui all'Articolo 10.4.

Sarà inoltre possibile ottenere dal Vettore e sul Sito web di KLM informazioni aggiuntive riguardanti gli articoli proibiti che non possono essere trasportati come Bagaglio in cabina, comprendenti, ma non limitati a, liquidi e gel, armi appuntite, oggetti taglienti, strumenti non affilati e accendini.

10.1.3 Diritto di ispezione

Per ragioni di sicurezza e/o su richiesta delle autorità, ai Passeggeri potrà essere richiesto di sottoporre se stessi o il proprio Bagaglio a ispezioni o a qualsiasi tipo di controllo (con l'utilizzo di raggi X o di altre tecniche). Nel caso in cui un Passeggero non sia disponibile, il suo Bagaglio potrà essere controllato o aperto e ispezionato manualmente anche in sua assenza, al fine di accertarsi, in particolare, che non contenga gli articoli indicati nel precedente Articolo 10.1.2. Qualora un Passeggero si rifiuti di conformarsi a tali richieste, il Vettore potrà rifiutare il trasporto del Passeggero e del suo Bagaglio. Nel caso in cui tali controlli danneggino il Bagaglio e il suo contenuto o causino Danni, il Vettore non potrà esserne ritenuto responsabile, fatta eccezione per i casi in cui il Danno sia causato da grave negligenza o scorrettezza intenzionale da parte del Vettore.

10.1.4 Diritto di Rifiuto Trasporto bagaglio

(a) Il Vettore potrà, per motivi di sicurezza, rifiutare di trasportare o continuare a trasportare il Bagaglio di un Passeggero qualora contenga qualsiasi degli articoli elencati nell'Articolo 10.1.2 precedente o nel caso in cui il Passeggero non rispetti gli obblighi indicati nell'Articolo 10.1.1 (a), (b) e (c). Il Vettore non ha l'obbligo di custodire i Bagagli e/o gli articoli rifiutati.

(b) Il Vettore potrà, in particolare per ragioni di sicurezza, igiene e/o operative, rifiutare di trasportare qualsiasi articolo che sia incompatibile con il Trasporto Aereo per dimensioni, forma,

peso, contenuti, configurazione o natura, oppure rifiutarsi di continuare a trasportarlo nel caso in cui ne riscontri la presenza durante un viaggio. Il Vettore non ha l'obbligo di custodire i Bagagli e/o gli articoli rifiutati.

(c) Il Vettore potrà rifiutare di trasportare un Bagaglio per il quale il Passeggero si sia rifiutato di corrispondere il sovrapprezzo definito nell'Articolo 10.2.2 (b). Il Vettore non ha l'obbligo di custodire i Bagagli o gli articoli rifiutati.

(d) Il Vettore non accetterà di trasportare animali per i quali manchino i documenti richiesti dalle norme applicabili, in base alle disposizioni dell'Articolo 10.4.

(e) Il Vettore potrà rifiutare di trasportare nella stiva il Bagaglio che non sia stato consegnato dal Passeggero al Vettore prima della Scadenza Check-in in conformità con le condizioni di cui all'Articolo 10.2.1 (a).

10.2 Bagaglio Consegnato

10.2.1 Disposizioni Generali

(a) Il Passeggero deve consegnare il Bagaglio al banco check-in del Vettore o al punto di consegna bagaglio allo scopo di effettuare il check-in prima della Scadenza Check-in.

(b) Non appena i Passeggeri avranno consegnato il proprio Bagaglio al check-in, in conformità con le condizioni summenzionate, il Vettore lo prenderà in consegna e rilascerà ai Passeggeri una Ricevuta Bagaglio per ciascun collo di Bagaglio Consegnato.

(c) I Passeggeri devono apporre il proprio nome sul proprio Bagaglio.

(d) Il Vettore si adopererà per quanto ragionevolmente possibile affinché il Bagaglio Consegnato sia trasportato sullo stesso velivolo del Passeggero. Per ragioni, tra le altre, operative o di sicurezza, il Bagaglio Consegnato potrà essere trasportato su un altro volo. In tal caso, il Vettore consegnerà il Bagaglio al Passeggero, fatta eccezione per i casi in cui le norme applicabili richiedano che il Passeggero sia presente per un'ispezione doganale.

(e) Il Bagaglio Consegnato deve poter essere sottoposto a normale manipolazione e proteggere il contenuto.

(f) Si consiglia ai Passeggeri di non inserire nel proprio Bagaglio valuta, gioielli, opere d'arte, metalli preziosi, argenteria, titoli o altri articoli di valore, attrezzatura ottica o fotografica, computer, attrezzatura o dispositivi elettronici e/o per telecomunicazioni, strumenti musicali, passaporti e documenti di identità, chiavi, documenti commerciali, manoscritti o atti, sia specifici che fungibili, ecc. A tale proposito, si precisa che in caso di distruzione, perdita o danno rispetto al Bagaglio Consegnato, il Vettore sarà responsabile soltanto nella misura definita dalla Convenzione e dall'Articolo 19 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

(g) In conformità con le norme applicabili, si consiglia ai Passeggeri di non trasportare medicinali nel proprio Bagaglio Consegnato.

(h) Qualora il Passeggero interrompa anticipatamente il viaggio, allo stesso sarà richiesto di corrispondere un importo fisso di €400 presso l'Aeroporto di Amsterdam Schiphol e Charles de Gaulle (Parigi) al fine di poter recuperare il proprio Bagaglio registrato. Quanto precede non si applica ai casi di Forza maggiore.

10.2.2 Franchigia Bagaglio

(a) Laddove applicabile in conformità con le condizioni tariffarie, la Franchigia Bagaglio corrisponde al trasporto nella stiva di una quantità di Bagaglio per Passeggero limitata per numero e/o peso e/o dimensioni, determinata in base alla destinazione ed alla Tariffa pagata e indicata sul Biglietto.

- (b) I Passeggeri possono viaggiare con Bagaglio Consegnato in misura superiore alla Franchigia Bagaglio, a fronte del pagamento di un sovrapprezzo. Le condizioni relative a tale sovrapprezzo sono disponibili presso il Vettore ed i suoi Agenti Autorizzati e sul Sito web di KLM.
- (c) In tutti i casi, il Bagaglio Consegnato non può superare un numero massimo per Passeggero. Le informazioni relative a tale numero massimo sono disponibili presso il Vettore ed i suoi Agenti Autorizzati e sul Sito web di KLM.
- (d) I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni pertinenti riguardo all'eventuale Franchigia Bagaglio eventualmente applicabile presso il Vettore o il suo Agente Autorizzato e sul Sito web di KLM.

10.2.3 Speciale Dichiarazione di Interesse

- (a) Per tutti i Bagagli Consegnati con valore superiore ai limiti di responsabilità in caso di distruzione, perdita, danno o ritardo, come definito dalla Convenzione, i Passeggeri possono acquistare una copertura assicurativa prima del viaggio o, al momento della consegna del Bagaglio al Vettore, rilasciare una Speciale Dichiarazione di Interesse per una certa somma. In questo caso, il Passeggero sarà tenuto a pagare un sovrapprezzo comunicato su richiesta. Il risarcimento verrà corrisposto in conformità alle disposizioni dell'Articolo 19.
- (b) Il Vettore si riserva il diritto di verificare l'adeguatezza del valore dichiarato rispetto al reale valore del Bagaglio e del suo contenuto.
- (c) Tutte le Speciali Dichiarazioni di Interesse devono essere rese note al Vettore prima della Scadenza Check-in. Il Vettore ha la facoltà di rifiutare la Speciale Dichiarazione di Interesse nel caso in cui il Passeggero non rispetti i tempi succitati. Il Vettore ha inoltre la possibilità di imporre un limite massimo alla somma dichiarata. Il Vettore inoltre si riserva il diritto di dimostrare, in caso di danno, che l'importo dichiarato è superiore all'interesse reale del Passeggero al momento della consegna.
- (d) I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni rilevanti riguardanti tale Speciale Dichiarazione di Interesse ed il sovrapprezzo specificato nel precedente Articolo 10.2.3 dal Vettore.

10.2.4 Ritiro e Consegna del Bagaglio

- (a) Ai sensi delle disposizioni contenute nell'Articolo 10.2.1 (d), è responsabilità dei Passeggeri ritirare il proprio Bagaglio Consegnato non appena reso disponibile nel luogo di destinazione o sosta. Nel caso in cui un Passeggero non dovesse reclamare il proprio Bagaglio entro tre mesi dal momento in cui è stato reso disponibile, il Vettore ne potrà disporre senza alcun obbligo nei confronti del Passeggero.
- (b) Solo il possessore della Ricevuta Bagaglio è autorizzato al ritiro del Bagaglio Consegnato.
- (c) Qualora la persona che reclama il Bagaglio non fosse in grado di presentare la Ricevuta Bagaglio, il Vettore consegnerà il Bagaglio a tale persona solo nel caso in cui sia stata in grado di dimostrare i propri diritti in modo soddisfacente.
- (d) La ricezione del Bagaglio da parte del possessore della Ricevuta Bagaglio, in assenza di presentazione di una lamentela, costituirà una prova sufficiente del fatto che lo stesso è stato consegnato in buone condizioni e in conformità al Contratto di Trasporto (fino a prova contraria, presentata dal Passeggero).
- (e) Per il ritiro del Bagaglio Consegnato in caso di interruzione anticipata del viaggio, si applicano le disposizioni dell'articolo 10.2.1 (h).

10.3 Bagaglio Non Consegnato

- (a) Tutti i Biglietti consentono il trasporto in cabina di una quantità di Bagaglio Non Consegnato

limitata in numero e/o peso e/o dimensione. Nel caso in cui tali informazioni non siano state specificate al Passeggero, sarà accettato un unico Bagaglio Non Consegnato, che dovrà essere possibile posizionare sotto il sedile, davanti ai Passeggeri oppure in un armadietto fornito a tale scopo. Qualora al Vettore sia richiesto di trasportare il Bagaglio nella stiva in conseguenza della mancata conformità da parte del Passeggero rispetto alle condizioni summenzionate, al Passeggero potrà essere richiesto, laddove applicabile, di corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto specificato all'Articolo 10.2.2 (b). Per alcuni Bagagli che i Passeggeri desiderano trasportare in cabina potrebbe essere negato l'accesso a quest'ultima per ragioni di sicurezza e/o operatività o configurazione del velivolo, in qualsiasi momento prima della partenza del volo. Tali Bagagli dovranno essere trasportati come Bagaglio Consegnato.

(b) I Bagagli / articoli che i Passeggeri non desiderano trasportare nella stiva (come strumenti musicali fragili o altri articoli) e non conformi ai requisiti elencati all'Articolo 10.3 (a) precedente (dimensioni eccessive e/o peso), potranno essere accettati per il trasporto in cabina soltanto laddove il Vettore ne sia stato debitamente informato dal Passeggero prima del check-in ed abbia concesso la relativa autorizzazione. In tale caso, il trasporto di tale Bagaglio potrà essere soggetto al pagamento di un costo, in conformità con le condizioni tariffarie del Vettore, che possono essere richiesto allo stesso.

(c) I Passeggeri sono responsabili degli effetti personali e del Bagaglio Non Consegnato che portano con sé in cabina. In caso di distruzione, furto, perdita o danno rispetto agli effetti personali ed al Bagaglio Non Consegnato, il Vettore potrà essere ritenuto responsabile soltanto in caso di infrazioni da parte dello stesso, dei suoi funzionari o agenti, qualora provate. Tale responsabilità rimarrà comunque limitata all'importo definito nell'Articolo 19 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

10.4 Animali

10.4.1 Disposizioni Generali

(a) Solo gatti e cani sono autorizzati a viaggiare come animali domestici in cabina o in stiva.

(b) Il trasporto di animali viaggianti con i Passeggeri è soggetto alla preventiva ed esplicita accettazione da parte del Vettore.

(c) Il numero di animali che possono essere trasportati è limitato per volo e per Passeggero.

(d) In conformità con le norme in vigore, il trasporto di alcune categorie di animali è proibito. Le informazioni relative a tali categorie sono disponibili su richiesta presso il Vettore, il suo Agente Autorizzato e sul Sito web di KLM.

(e) I Passeggeri devono essere in grado di fornire tutti i documenti validi relativi al proprio animale richiesti dalle autorità nel Paese di partenza, arrivo o transito, compresi passaporti particolari, certificati di salute e di vaccinazione e permessi di ingresso o transito. Il Vettore non accetterà di trasportare animali sprovvisti dei documenti richiesti.

(f) In base alla destinazione, il trasporto di animali può essere soggetto a condizioni, in particolare relativamente a età, peso o controlli sanitari, che il Passeggero può richiedere al Vettore.

(g) L'animale e il suo trasportino non sono compresi nella Franchigia bagaglio; il Passeggero deve corrispondere un sovrapprezzo, le cui condizioni sono disponibili presso il Vettore.

(h) I cani guida, gli animali di servizio e, se pertinente, le loro gabbie, che accompagnano Passeggeri a Mobilità ridotta, saranno trasportati gratuitamente, oltre alla Franchigia bagaglio applicabile, in conformità con le norme del Vettore, che sono disponibili su richiesta.

(i) In caso di frode, assenza o non validità dei documenti richiesti o qualora il trasportino adibito al trasporto dell'animale non sia conforme a quanto disposto nell'Articolo 10.4.3, il Vettore non si assumerà alcuna responsabilità per lesioni, perdita, ritardo, malattia o morte degli animali trasportati (nel caso in cui all'animale sia negato l'ingresso a o il passaggio attraverso qualsiasi Paese, Stato o territorio) derivanti da tali mancanze, fatta eccezione per i casi in cui ciò sia causato esclusivamente da negligenza o atto illecito a parte del Vettore. I Passeggeri che viaggiano con animali e non si conformano alle norme applicabili sono tenuti a rimborsare le multe, le perdite, le compensazioni e tutti i costi e i danni causati al Vettore da tale situazione.

Il Vettore avrà il diritto, in qualsiasi momento, di stabilire tali condizioni aggiuntive nella maniera che ritiene appropriata, a propria discrezione.

(j) I Passeggeri possono ottenere tutte le informazioni rilevanti sul trasporto di animali e, in particolare, sul sovrapprezzo specificato nell'Articolo 10.4.1 (g) summenzionato presso il Vettore, il suo Agente autorizzato e sul Sito web di KLM.

10.4.2 Cani e gatti che viaggiano in cabina

(a) Gli animali e i loro trasportini non saranno in alcun caso accettati in cabina qualora superino il peso stabilito dal Vettore. Le informazioni relative al peso massimo sono disponibili su richiesta presso il Vettore, il suo Agente Autorizzato e sul Sito web di KLM.

(b) Gli animali devono essere trasportati in un apposito trasportino, che sia chiuso e contenga interamente l'animale, in cui lo stesso possa stare in piedi, girarsi e respirare in maniera agevole e liberamente.

(c) Il Passeggero si impegna a non rimuovere gli Animali, neppure parzialmente, dai loro trasportini per tutta la durata del volo.

10.4.3 Cani e gatti che viaggiano in stiva

Gli animali devono essere collocati in un trasportino rigido di plastica o vetroresina approvato da IATA (International Air Transport Association).

ARTICOLO 11: ORARI

11.1 I voli e gli Orari indicati negli Indicatori Orari non sono in alcun modo vincolanti e pertanto non hanno alcun valore contrattuale. Gli stessi sono volti esclusivamente a fornire informazioni ai Passeggeri sui voli offerti dal Vettore. Tali Indicatori Orari non sono definitivi e possono subire modifiche successivamente alla data di pubblicazione.

11.2 Gli Orari dei voli stampati sul Biglietto sono invece considerati parte integrante del Contratto di Trasporto, fermo restando che gli stessi possono essere soggetti a modifiche per ragioni al di fuori del controllo del Vettore.

11.3 Nel caso di una modifica degli Indicatori Orari, il Passeggero sarà informato attraverso i dati di contatto forniti durante la prenotazione. È responsabilità del Passeggero fornire al Vettore i propri contatti, in maniera tale da poter essere avvisato in caso di modifica ai voli pianificati rispetto a quanto indicato sul Biglietto. Nel caso di una modifica degli Indicatori Orari e in cui il Passeggero decida di rinunciare al Trasporto, il Passeggero può richiedere un rimborso come indicato nell'Articolo 14.

ARTICOLO 12: RITARDI E CANCELLAZIONE DI VOLI

12.1 Il Vettore adotterà tutte le misure possibili per evitare ritardi nel trasporto del Passeggero e del suo Bagaglio. Al fine di evitare la cancellazione o il ritardo di un volo, il Vettore può decidere che un volo venga operato a suo nome da un Vettore alternativo e/o aeromobile alternativo e/o altro mezzo di trasporto.

12.2 In caso di cancellazione o ritardo di un volo, il Vettore attuerà tutto quanto previsto dalle norme applicabili. Le informazioni relative ai diritti del Passeggero in caso di ritardi e cancellazioni sono disponibili presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul Sito web di KLM.

ARTICOLO 13: IMBARCO NEGATO E DOWNGRADE

13.1 Nel caso in cui il Vettore decida di rifiutare l'imbarco al Passeggero, per overbooking o per altri motivi, e di conseguenza il Vettore non sia in grado di fornire un posto a sedere al Passeggero, sebbene quest'ultimo sia in possesso di un Biglietto valido e si sia presentato al check-in ed all'imbarco rispettando i tempi e le condizioni richiesti, laddove applicabile il Vettore corrisponderà al Passeggero la compensazione stabilita dalle norme applicabili pertinenti.

13.2 Nel caso in cui il Passeggero sia collocato in una classe inferiore rispetto a quella per cui era stato acquistato il Biglietto, il Vettore rimborserà la differenza tra le Tariffe, alle condizioni specificate dalle norme applicabili pertinenti. Le informazioni relative ai diritti del Passeggero in caso di Imbarco Negato e downgrade sono disponibili presso il Vettore, i suoi Agenti Autorizzati e sul Sito web di KLM.

ARTICOLO 14: RIMBORSI

14.1 Il rimborso, integrale o parziale, di un Biglietto sarà effettuato in conformità con le condizioni di cui al presente Articolo 14, in conformità con le condizioni tariffarie del Biglietto ed in ogni caso con le normative applicabili pertinenti. Nel caso cancelli i suoi voli e abbia un biglietto non rimborsabile, può richiedere un rimborso delle tasse aeroportuali non utilizzate. Tuttavia, con un biglietto non rimborsabile, le sovrattasse internazionali imposte dal vettore non saranno rimborsate. Il servizio di vendita, i costi per la nuova emissione e le sovrattasse di pagamento non sono rimborsabili, indipendentemente dalle condizioni del suo biglietto. Per le disposizioni in caso di forza maggiore invocata da un passeggero, vedere articolo 3.3.

14.2 Laddove autorizzato dalle condizioni tariffarie del Biglietto, sarà corrisposto un rimborso in base alla Tariffa Comprensiva di Tasse pagata per il Biglietto.

14.3 La richiesta di rimborso per un Biglietto deve essere presentata a chi ha emesso il Biglietto (il Vettore o l'Agente Autorizzato, secondo quanto sia applicabile).

14.4 Il Vettore si rifiuterà di corrispondere un rimborso:

(a) per qualsiasi Biglietto, se la richiesta viene effettuata dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto.

(b) per un Biglietto che soddisfi i requisiti legali per il possesso di un Biglietto che al Passeggero consenta di lasciare il Paese, a meno che tale Passeggero fornisca prove sufficienti per dimostrare che è autorizzato a risiedere in tale Paese o che partirà utilizzando un altro Vettore, o un altro

mezzo di trasporto.

(c) per un Biglietto, nel caso in cui il titolare non sia accettato dalle autorità del Luogo di Destinazione o Luogo di Sosta convenuto e se, per tale motivo, il Passeggero sia stato rimpatriato al proprio punto di partenza o a qualsiasi altra destinazione.

(d) per un Biglietto rubato, falsificato o contraffatto.

(e) per i Passeggeri che non si conformino alle condizioni di cui all'Articolo 8.

(f) per i Passeggeri ai quali viene rifiutato il Trasporto da parte del Vettore a fronte dell'Articolo 9 (f), (j) e (l).

14.5 I rimborsi saranno soggetti alle normative applicabili

nel Paese in cui il Biglietto è stato originariamente acquistato e/o alle normative applicabili nel Paese in cui rimborso deve essere corrisposto.

ARTICOLO 15: COMPORTAMENTO A BORDO DEL VELIVOLO

15.1 A bordo del velivolo, i Passeggeri non devono comportarsi in maniera tale da causare disagi a, minacciare o mettere in pericolo una o più persone, beni o il velivolo stesso. I Passeggeri non devono ostacolare l'equipaggio nello svolgimento delle attività e devono rispettare le istruzioni e le raccomandazioni dell'equipaggio, per garantire la sicurezza dell'aeromobile, l'assenza di problemi durante il viaggio e il comfort dei Passeggeri.

15.2 Per motivi di sicurezza, il Vettore può vietare o limitare l'utilizzo a bordo dell'aeromobile di dispositivi elettronici, quali telefoni cellulari, laptop, registratori portatili, radio portatili, giochi elettronici o dispositivi di trasmissione, nonché di giochi radiocomandati e walkie-talkie, con l'esclusione di apparecchi acustici e pacemaker.

15.3 È severamente vietato fumare a bordo dell'aeromobile (comprese sigarette tradizionali, sigarette elettroniche o altre forme artificiali di fumo).

15.4 Il Vettore può limitare o vietare il consumo di alcool a bordo dell'aeromobile. Il consumo di bevande alcoliche portate a bordo dai Passeggeri o di qualsiasi prodotto duty free acquistato a bordo dell'aeromobile è vietato.

15.5 Registrare video e/o scattare fotografie diversi da video e fotografie personali a bordo del velivolo è vietato.

15.6 Qualora un Passeggero non dovesse rispettare le disposizioni del presente Articolo, il Vettore può adottare tutte le misure necessarie, appropriate e ragionevoli, nel rispetto delle disposizioni di legge e normative, in modo da evitare il protrarsi di tale comportamento. A questo scopo, il Vettore può utilizzare misure restrittive, imporre lo sbarco del Passeggero, rifiutarsi di trasportare ulteriormente il Passeggero in qualsiasi momento e/o denunciare il Passeggero alle autorità locali.

15.7 Se un Passeggero non dovesse rispettare le disposizioni del presente Articolo (e quelle dell'Articolo 9 relative al rifiuto e limitazione rispetto al Trasporto) o commettesse un crimine o un atto riprovevole a bordo di un aeromobile, il Vettore si riserva il diritto di avviare un'azione legale contro tale Passeggero e di chiedere un risarcimento per danni.

15.8 Se a causa della condotta di un Passeggero, il Vettore è costretto a dirottare l'aeromobile su un luogo di destinazione non programmato, tale Passeggero sarà tenuto a pagare al Vettore i costi di tale dirottamento.

ARTICOLO 16: DISPOSIZIONI PER SERVIZI AGGIUNTIVI

16.1 Qualora il Vettore, nell'ambito di applicazione del Contratto di Trasporto e soggetto alle leggi applicabili, accettasse di fornire servizi aggiuntivi oltre al trasporto aereo, o nel caso in cui il Vettore emettesse un Biglietto o un voucher per il trasporto o altri servizi, come per esempio prenotazioni di alberghi o noleggio auto, il Vettore dovrà essere considerato soltanto come agente a nome e per conto di una parte terza (salvo diversamente convenuto esplicitamente) e non rappresenterà la controparte del Passeggero per tali servizi. Saranno applicabili le condizioni di trasporto o di vendita che disciplinano le attività di tali soggetti terzi.

16.2 Qualora il Vettore offra ad un Passeggero servizi di trasporto a terra o via mare (treno/bus/nave ecc.), il Vettore agisce soltanto in qualità di agente, a nome e per conto di un terzo, anche laddove tale trasporto sia identificato con il Codice di Designazione. A detti trasporti a terra o via mare potrebbero applicarsi diversi sistemi di responsabilità. Le condizioni di trasporto e i sistemi di responsabilità sono disponibili, su richiesta, presso il soggetto che fornisce il trasporto a terra/via mare. Il Vettore non è responsabile per Danni a Passeggeri ed al loro Bagaglio durante il trasporto su rotaia, strada o via mare.

ARTICOLO 17: VETTORI AEREI CONSECUTIVI

17.1 Ai fini dell'applicazione della Convenzione, il Trasporto Aereo effettuato da diversi Vettori consecutivi, sia nel caso in cui venga emesso un solo Biglietto sia nel caso in cui venga emesso un Biglietto di Congiunzione, costituisce una singola operazione.

17.2 Qualora il Vettore abbia emesso il Biglietto o sia il Vettore indicato come il primo sul Biglietto o sul Biglietto di Congiunzione emesso per il trasporto consecutivo, il Vettore non sarà ritenuto responsabile per i segmenti di viaggio operati da altri Vettori, ad eccezione di quanto indicato nel seguente paragrafo 3.

17.3 In caso di distruzione, perdita, ritardo, o danno al Bagaglio Consegnato, i Passeggeri o i loro beneficiari possono presentare reclamo contro il Vettore che ha operato il viaggio durante il quale si è verificata la distruzione, la perdita, il ritardo o il danno. I Passeggeri hanno anche il diritto di agire nei confronti del primo o dell'ultimo Vettore.

ARTICOLO 18: FORMALITÀ AMMINISTRATIVE

18.1 Disposizioni Generali

(a) Ai Passeggeri è richiesto, sotto la propria responsabilità, di provvedere a tutti i documenti specifici, i visti ed i permessi necessari per il viaggio e, laddove applicabili, a quelli applicabili per i propri figli minori e/o per i passeggeri di cui sono responsabili e/o per gli animali che viaggiano con loro, e devono inoltre rispettare tutte le disposizioni di legge (leggi, regolamenti, ordinanze, requisiti e disposizioni) degli Stati di partenza, arrivo e transito, oltre a tutte le norme e istruzioni

inerenti del Vettore.

(b) Il Vettore non sarà responsabile per le conseguenze subite dal Passeggero in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui all'Articolo 18.1 (a).

18.2 Documenti di Viaggio

(a) I Passeggeri sono tenuti a presentare i documenti di ingresso, uscita e transito, oltre ai certificati sanitari e altri documenti richiesti dai regolamenti applicabili (leggi, regolamenti, ordinanze, requisiti e disposizioni) negli Stati di partenza, arrivo e transito. I Passeggeri devono inoltre consegnare al Vettore e/o consentire al Vettore di fare una copia di tali documenti, se necessario, o di registrare le informazioni in essi contenute.

(b) Il Vettore si riserva il diritto, in conformità all'Articolo 9, di rifiutare il Trasporto nel caso in cui un Passeggero non rispetti le leggi e i regolamenti applicabili, il Vettore nutra dubbi riguardo alla validità dei documenti presentati, o il Passeggero non permetta al Vettore di fare e conservare copie dei documenti o altrimenti di conservare i dati contenuti in detti documenti.

(c) Il Vettore non sarà responsabile per le perdite o le spese sostenute dai Passeggeri che non rispettano le disposizioni del presente Articolo.

18.3 Ingresso negato

Se a un Passeggero è stato negato l'ingresso in un territorio, lo stesso dovrà pagare tutte le spese o le ammende imposte al Vettore da parte delle autorità locali, oltre alla Tariffa Comprensiva di Tasse per il trasporto se il Vettore, per ordine governativo, dovrà rimpatriare il Passeggero fino al punto di partenza o altro luogo. Il prezzo del Biglietto acquistato per il trasporto fino alla destinazione che ha negato l'ingresso al Passeggero non verrà rimborsato dal Vettore. Per motivi di sicurezza e buon ordine, il comandante e/o la polizia di scorta possono trattenere i documenti del Passeggero sotto custodia durante il volo fino al punto di partenza o altro luogo.

18.4 Responsabilità del Passeggero Rispetto ad Ammende, Costi di Detenzione, ecc

Nel caso in cui al Vettore fosse richiesto di pagare o di depositare l'ammontare di una spesa o ammenda, o incorresse in spese per la mancata osservanza, volontaria o involontaria, da parte di un Passeggero dei propri obblighi d'ingresso nel Paese di destinazione o per cause relative alla mancata presentazione dei documenti richiesti o invalidità di tali documenti, il Passeggero in questione, su richiesta del Vettore, rimborserà a quest'ultimo tutte le somme inviate o depositate a causa del Passeggero. Al fine di coprire queste somme, il Vettore può utilizzare tutti gli importi pagati per la parte del trasporto ancora non realizzato o altri importi del Passeggero trattenuti dal Vettore.

18.5 Ispezioni Doganali

(a) Se richiesto dai funzionari doganali o da altre autorità governative, i Passeggeri saranno tenuti ad assistere all'ispezione dei propri Bagagli (in ritardo, Consegnati o Non Consegnati). Il Vettore non si assumerà alcun obbligo in caso di perdita o Danno subito dal Passeggero che non osservi tale disposizione.

(b) I Passeggeri risarciranno il Vettore nel caso in cui le loro azioni, omissioni o negligenze provochino Danni al Vettore, tra cui, senza limitazioni, la mancata osservanza delle disposizioni del presente Articolo o nel caso in cui il Passeggero non consenta l'ispezione del Bagaglio richiesta dal Vettore.

18.6 Controlli di Sicurezza

(a) I Passeggeri sono tenuti a sottoporsi ai controlli di sicurezza richiesti dalle autorità governative o aeroportuali o dallo stesso Vettore.

(b) Il Vettore non può essere ritenuto responsabile per essersi rifiutato di trasportare un Passeggero, in particolare nel caso in cui tale rifiuto, in applicazione del proprio criterio ragionevole, sia garantito dalla legge, dalle normative e/o dalle disposizioni applicabili.

ARTICOLO 19: RESPONSABILITÀ PER DANNI

19.1 Disposizioni Generali

La responsabilità del Vettore sarà determinata dalle Condizioni Generali di Trasporto del Vettore Contrattuale, fatta eccezione per quanto diversamente stabilito e portato all'attenzione del Passeggero. Nel caso in cui il Vettore Contrattuale sia KLM, si applicherà quanto segue:

19.1.1 La responsabilità per il Trasporto effettuato in base alle presenti Condizioni Generali di Trasporto è disciplinata dalle regole di responsabilità definite dalla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, e dalla Normativa (CE) No. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002 che modifica la "Normativa del Consiglio (CE) No. 2027/97 del 9 ottobre 1997 in materia di responsabilità del Vettore aereo in caso di incidenti, per quanto riguarda il trasporto di Passeggeri e dei loro Bagagli".

19.1.2 Nella misura in cui quanto segue non sia in contrasto con il contenuto delle presenti Condizioni Generali di Trasporto ed in conformità con la Convenzione, si applicherà quanto segue:

(a) La responsabilità del Vettore è limitata ai Danni verificatisi durante il Trasporto Aereo per il quale sul Coupon o sul Biglietto corrispondente a tale volo appare il Codice di Designazione. Se il Vettore emette un Biglietto per un servizio di trasporto operato da un altro Vettore, o se consegna il Bagaglio a nome e per conto di un altro Vettore, il Vettore agirà esclusivamente in qualità di agente a nome e per conto di predetto Vettore. Le disposizioni relative alla responsabilità in caso di trasporto consecutivo sono indicate nell'Articolo 17.3.

(b) La responsabilità del Vettore non potrà superare l'importo del Danno diretto dimostrato, ed il Vettore non sarà in alcun modo responsabile per un Danno consequenziale o per qualsiasi tipo di Danno non compensativo.

(c) Il Vettore non sarà responsabile di alcun Danno derivante dall'adempimento, da parte sua, delle leggi o regolamenti (leggi, regolamenti, ordinanze, requisiti e disposizioni) o dal mancato adempimento dei predetti da parte del Passeggero.

(d) Il Contratto di Trasporto, comprese le presenti Condizioni Generali di Trasporto e le esclusioni o limitazioni alla responsabilità ivi contenute, sarà applicato agli Agenti Autorizzati del Vettore, ai Partner in Code Share del Vettore, ai suoi funzionari, agenti, rappresentanti, preposti e al proprietario dell'aeromobile utilizzato dal Vettore, oltre ai dipendenti e rappresentanti di tale proprietario e agenti. L'ammontare recuperabile da parte delle suddette persone non potrà superare l'ammontare relativo alla responsabilità del Vettore.

(e) Qualora il Vettore dimostri che il Danno è stato provocato da negligenza, atto illecito o omissione da parte della persona che richiede il risarcimento o dal suo avente causa, il Vettore sarà totalmente o parzialmente esonerato dalla sua responsabilità, laddove tale negligenza, atto illecito o omissione abbia provocato o contribuito a provocare il Danno. Il presente paragrafo si applica a tutte le disposizioni di responsabilità contenute nelle presenti Condizioni di Trasporto,

compreso, per chiarezza, l'Articolo 19.2.1.

(f) Salvo quanto diversamente stabilito, nessuna norma qui contenuta comporta rinuncia da parte del Vettore a qualsiasi esclusione o limitazione della responsabilità fissata per il Vettore, il proprietario dell'aeromobile utilizzato dal Vettore, suoi dipendenti, funzionari, agenti o rappresentanti ai sensi della Convenzione e della legislazione obbligatoria applicabile.

19.2 Disposizioni Applicabili a Voli Internazionali e Interni

19.2.1 Danni fisici

(a) Fermo restando quanto disposto nelle rimanenti sezioni del presente Articolo 19.2.1, il Vettore sarà responsabile dei Danni subiti in caso di decesso o danni fisici, o di qualsiasi altra lesione subita dal Passeggero se l'incidente che ha provocato il danno si è prodotto a bordo dell'aereo o nel corso delle operazioni di imbarco e sbarco dei Passeggeri, ai sensi della Convenzione di Montreal.

(b) Il Vettore non sarà ritenuto responsabile di qualsiasi Danno nelle seguenti circostanze: Qualora il passeggero si trovi, a causa dell'età o dello stato mentale o fisico in condizioni tali che il trasporto aereo comporti per lo stesso qualsiasi rischio o pericolo, il Vettore non sarà responsabile né per l'aggravamento di tale stato, né per l'insorgere di qualsiasi malattia, lesione o invalidità, né per la morte, che siano attribuibili esclusivamente a tale stato.

(c) Per Danni in conformità all'Articolo 19.2.1 (a) non superiori a 128.821 SDR per ciascun Passeggero, la responsabilità del Vettore non verrà esclusa o limitata. Tuttavia, il Vettore avrà il diritto di appellarsi all'Articolo 19.1.2 (e). Il Vettore non sarà responsabile per Danni in conformità all'Articolo 19.2.1 (a), nella misura in cui superino per ciascun Passeggero i 128.821 SDR, qualora dimostri che:

(1) tale Danno non è stato provocato da negligenza o altro atto illecito o omissione del Vettore o dei suoi preposti o agenti; o

(2) tale Danno sia causato esclusivamente da negligenza o da altro atto illecito o omissione del richiedente, del Passeggero di cui si esercitano i diritti o della persona da cui derivano i diritti esercitati o di un terzo.

(d) Il Vettore si riserva tutti i diritti di ricorso e surrogazione contro qualsiasi terzo.

(e) In caso di decesso o lesioni personali dovuti a un incidente aereo, come definito dall'articolo 28 della Convenzione e in conformità all'articolo 5 della Normativa (CE) No. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002 che modifica la Normativa del Consiglio (CE) No. 2027/97 del 19 ottobre 1997, la/e persona/e pertinente/i indicata/e negli stessi riceverà/riceveranno un pagamento anticipato per permettergli / permettere loro di far fronte alle necessità immediate, tale anticipo sarà proporzionale al danno materiale subito. In caso di decesso, tale pagamento non sarà inferiore all'equivalente in euro di 16.000 SDR per Passeggero. Ai sensi della legge applicabile, tale pagamento verrà corrisposto entro 15 giorni dall'identificazione del Beneficiario.

In conformità all'articolo 5 della Normativa (CE) No. 889/2002 del 13 maggio 2002 e all'articolo 28 della Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, il pagamento di tale somma non costituirà riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base della responsabilità del Vettore.

Tale pagamento anticipato non sarà rimborsabile, fatta eccezione per i casi in cui la persona che ha ricevuto il pagamento anticipato non sia la persona che ha diritto al rimborso o laddove il danno sia stato causato da, o vi abbiano contribuito, negligenza, atto illecito o omissione da parte della persona che richiede il rimborso o della persona da cui quest'ultima deriva i propri diritti.

19.2.2 Danno Risultante da Ritardi

(a) La responsabilità del Vettore per qualsiasi Danno provocato da ritardo del trasporto aereo passeggeri sarà limitata a 5.346 SDR per ciascun Passeggero.

(b) La responsabilità del Vettore per qualsiasi Danno provocato da ritardo del trasporto aereo del Bagaglio sarà limitata a 1.288 SDR per ciascun Passeggero. A questo limite è applicato l'Articolo 19.2.3(c).

(c) Nonostante le disposizioni contenute nei sottoparagrafi (a) e (b) del presente Articolo, il Vettore non sarà responsabile per qualsiasi Danno provocato da ritardo, qualora dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure che potevano essere richieste, in applicazione del proprio criterio ragionevole, per evitare il Danno, oppure che è stato loro impossibile adottarle.

19.2.3 Danno al Bagaglio

(a) In conformità all'articolo 17 della Convenzione di Montreal, il Vettore è responsabile per i Danni provocati dalla perdita o danno al Bagaglio Consegnato, con l'unica condizione che l'evento che ha provocato la perdita o il danno sia avvenuto a bordo dell'aeromobile o durante il periodo in cui il Vettore aveva in custodia il Bagaglio Consegnato.

(b) Esclusioni di responsabilità del Vettore:

- La responsabilità del Vettore è esclusa se e nella misura in cui il Danno al Bagaglio derivi esclusivamente dalla natura dei Bagagli o da difetto o vizio intrinseco. Se il Bagaglio o gli oggetti personali contenuti nel medesimo provocano danni a un'altra persona o al Vettore, il Passeggero sarà tenuto a risarcire il Vettore per tutte le perdite e i costi che ne derivino.
- Il Vettore non si assumerà alcuna responsabilità, oltre a quella indicata nel seguente sottoparagrafo (c), per Danni e/o perdite provocate a oggetti di valore, fragili o deperibili o oggetti non adeguatamente imballati.

(c) Valore del Danno Rimborsabile:

- La responsabilità del Vettore in caso di distruzione, perdita o danno al Bagaglio sarà limitata a 1.288 SDR per Passeggero. Nel caso in cui sia stato dichiarato un valore superiore, in conformità all'Articolo 10.2.3 (a), la responsabilità del Vettore sarà limitata al valore dichiarato, salvo nel caso in cui il Vettore sia in grado di dimostrare che tale valore era superiore all'interesse reale del Passeggero al momento della consegna del Bagaglio.
- Per il Bagaglio Non Consegnato a bordo dell'aeromobile, il Vettore può essere responsabile solo in caso di negligenza dimostrata da parte del Vettore, dei suoi funzionari o agenti.

ARTICOLO 20: TERMINI PER RECLAMI E AZIONI LEGALI

20.1 Notifica di Reclami relativi al Bagaglio

(a) L'accettazione del Bagaglio Consegnato senza alcuna riserva avanzata al momento della consegna è, in prima istanza, una prova sufficiente del fatto che il Bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e in conformità al Contratto di Trasporto, a meno che il Passeggero possa dimostrare il contrario. Tutti i Bagagli smarriti devono essere denunciati al Vettore al momento dell'arrivo del volo. Le dichiarazioni rilasciate successivamente non verranno prese in considerazione. Allo stesso modo, gli oggetti mancanti dal Bagaglio devono essere denunciati al Vettore il prima possibile. Le dichiarazioni rilasciate successivamente non verranno prese in considerazione.

(b) In caso di danno, la persona che ha diritto alla consegna dovrà presentare reclamo al Vettore tempestivamente dopo la scoperta del danno e, al più tardi, entro 7 giorni dalla data di

ricevimento in caso di Bagaglio Consegnato. 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 sua disposizione. Ogni reclamo dovrà essere presentato per iscritto e consegnato o inviato entro i limiti succitati. Qualora entro i limiti temporali indicati non pervenga alcun reclamo, non potrà essere avviata alcuna azione contro il Vettore, salvo in caso di frode da parte dello stesso.

20.2 Azioni legali dei Passeggeri

Tutte le rivendicazioni ed i diritti al rimborso danni si estingueranno qualora non sia intentata alcuna azione entro un periodo di due anni a partire dalla data di arrivo a destinazione o dalla data in cui il velivolo avrebbe dovuto arrivare o dalla data in cui il Trasporto è terminato. Il metodo per calcolare tale periodo sarà determinato in conformità alle leggi del Tribunale incaricato del caso.

20.3 Rivendicazioni ed Azioni da Presentare per Iscritto

TUTTE LE RIVENDICAZIONI O AZIONI MENZIONATE NELL'ARTICOLO 20 DEVONO ESSERE PRESENTATE PER ISCRITTO, ENTRO I LIMITI TEMPORALI SPECIFICATI.