

## I. Definizioni

«**Biglietto**» significa ogni documento valido che dà diritto al trasporto, o l'equivalente in forma non stampata, compreso quello elettronico, rilasciato ed autorizzato dal Vettore o da un suo agente autorizzato.

«**Code-sharing**» significa che Volotea può vendere voli operati da altri vettori con cui ha firmato degli accordi.

«**Condizioni Generali di Trasporto**» o «**Condizioni**» significano le condizioni generali del contratto di trasporto aereo di Passeggeri e bagagli.

«**Convenzione di Chicago**» significa la Convenzione sull'Aviazione Civile firmata a Chicago il 7 dicembre 1944.

«**Convenzione di Montreal**» significa la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al Trasporto Aereo Internazionale firmata a Montreal il 28 maggio 1999.

«**Convenzione di Varsavia**» significa la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale del 12 ottobre 1929.

«**Diritti Speciali di Prelievo o DSP**» si riferiscono ad un valore la cui equivalenza è stabilita periodicamente dal Fondo Monetario Internazionale.

«**Legge sulla Navigazione Aerea o LNA**» significa Legge 48/1960, del 21 luglio, sulla Navigazione Aerea.

«**Merci pericolose**» sono tutti quegli articoli o sostanze che, se trasportate per via aerea, possano costituire un rischio importante per la salute, la sicurezza o la proprietà, quali esplosivi, gas, liquidi o solidi infiammabili, sostanze velenose, tossiche o infettive, sostanze radioattive o corrosive.

«**Passeggero**» si riferisce a qualunque persona in possesso di un Biglietto di cui sia titolare, ad eccezione dei membri dell'equipaggio operativo.

«**Regio Decreto 1316/2001**» si riferisce al Regio Decreto 1316/2001, del 30 novembre, mediante il quale viene regolata la riduzione delle tariffe dei servizi regolari di trasporto aereo e marittimo per i residenti nelle Comunità Autonome delle Isole Canarie e delle Isole Baleari e nelle Città di Ceuta e Melilla.

«**Regolamento (CE) 2027/97**» significa il Regolamento (CE) 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, relativo alla responsabilità delle compagnie aeree in merito al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli, modificato dal Regolamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002.

«**Regolamento (CE) 261/2004**» si riferisce al Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento e Consiglio Europeo, dell'11 febbraio 2004, che stabilisce le norme comuni sui rimborsi e sull'assistenza ai passeggeri aerei in caso di negato imbarco, di cancellazione o di gran ritardo dei voli.

«**Regolamento (CE) 2111/2005**» significa Regolamento (CE) 2111/2005 del Parlamento e Consiglio Europeo del 14 dicembre, che stabilisce un elenco comunitario delle compagnie aeree soggette a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri aerei sull'identità della compagnia operatrice, abrogando l'articolo 9 della Direttiva 2004/36/CE.

«**Regolamento (CE) 1107/2006**» significa Regolamento (CE) 1107/2006 del Parlamento e Consiglio Europeo del 5 luglio, sui diritti delle persone con disabilità o con mobilità ridotta **nel trasporto aereo**.

«**Regolamento (CE) 1008/2008**» significa Regolamento (CE) 1008/2008, del Parlamento e Consiglio Europeo del 24 settembre 2008, sulle norme comuni per la prestazione dei servizi aerei nella Comunità.

«**Etichetta del Bagaglio**» fa riferimento al documento che accredita la registrazione del bagaglio. Questo documento include il codice identificativo del bagaglio registrato per certificare la titolarità del suo proprietario ed agevolare il suo recupero in caso di smarrimento.

«**Tariffa**» si riferisce ai prezzi espressi in euro o in moneta locale che si devono pagare al Vettore o ai suoi agenti o ad altri rivenditori di Biglietti per il trasporto di Passeggeri nei servizi aerei e alle condizioni applicabili di tali prezzi.

«**Carta d'Imbarco**» si riferisce al documento, diverso dal Biglietto, che consente al Passeggero di accedere all'aereo e che si può ottenere sul sito <http://www.volotea.com> fino a 2 ore e 30 minuti prima del Volo, al banco accettazione, alle macchinette predisposte a tal fine nei terminal di partenza e presso i banchi di accettazione fino a 35 minuti prima del volo.

«**Vettore**» o «**Volotea**» significa Volotea, S.L. con Numero d'Identificazione fiscale: ES B64841927, con sede legale presso l'Aeroporto delle Asturie, Santiago del Monte (Castrillón), 33459, Spagna e registrata presso il registro commerciale di Asturias, foglio 64, Volume 4282, iscrizione 2 AS-53816.

«**Volo**» se riferisce ad un Volo da un punto di partenza ad un punto di destinazione che non ha nessuno scalo previsto nella tratta.

«**Prenotazione**» fa riferimento ad una prenotazione effettuata dal Passeggero che consiste nell'acquisto uno o più Biglietti corrispondenti ai voli operati da Volotea e gli eventuali servizi accessori. Una volta confermata la Prenotazione per Volotea, in conformità con i presenti Termini e Condizioni di Trasporto, alla prenotazione è assegnato un indicatore alfanumerico.

## Ritorno

## 2. Oggetto e Normativa applicabile

L'oggetto delle presenti Condizioni Generali di Trasporto è quello di regolare i termini e le condizioni in base alle quali Volotea svolgerà la sua attività, consistente nel trasporto di Passeggeri e di bagagli alla destinazione specificata sul Biglietto e presterà, a seconda del caso, altri servizi relativi a tale trasporto aereo.

Ogni trasporto realizzato ed altri servizi prestati dal Vettore sono soggetti alla normativa seguente:

Le condizioni generali e le disposizioni presenti in queste Condizioni Generali di Trasporto;

Le condizioni particolari e speciali che, a seconda del caso, possono risultare applicabili in funzione della Tariffa e dell'itinerario; e

La normativa internazionale, comunitaria e statale in materia che risulti applicabile.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto non annullano i diritti indisponibili del Passeggero applicabili in adempimento della normativa e della legislazione vigente.

Nel caso in cui il Biglietto sia stato comprato da una persona diversa dal Passeggero, sarà l'acquirente, in ogni caso, a consegnare al Passeggero una copia delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. L'acquirente deve informare il Passeggero di qualsivoglia contingenza che possa presentarsi in relazione al Volo, salvo che l'indirizzo di posta elettronica fornito al momento dell'acquisto sia quello del Passeggero.

Le Condizioni Generali sono a disposizione del Passeggero sul sito web del Vettore (<http://www.volotea.com/it/condizioni-legali/condizioni-di-trasporto/>) ed è possibile ottenere una copia

### **3. Biglietto**

Il Biglietto si userà esclusivamente e sarà valido unicamente per il Volo indicato sullo stesso e per la persona che appare quale Passeggero o titolare. Saranno permessi solo cambi di data, orario, tragitto o nome del passeggero, tramite l'acquisto di detti servizi in base a quanto stabilito nella tabella delle tariffe dell'Appendice II. In nessun caso i diritti del passeggero derivati dal contratto di trasporto con Volotea potranno essere ceduti a terzi.

Ai fini della verifica del titolare del Biglietto, Volotea può richiedere documenti identificativi al Passeggero (Documento d'Identità o Passaporto) al momento dell'accettazione, al controllo di sicurezza e all'imbarco, potendo esigere la sua identificazione in qualunque altro momento diverso da quelli sopra menzionati.

Il Biglietto comprende, oltre ai dati identificativi del Passeggero e del Volo, ogni altra informazione che Volotea ritenga opportuno menzionare.

#### **Ritorno**

### **4. Prezzi**

#### **4.1 Disposizioni generali**

Il prezzo del Biglietto comprende solo il trasporto dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione. Il prezzo non comprende il servizio di trasporto terrestre tra aeroporti, né tra gli aeroporti e i terminal della città di destinazione. Detto prezzo non comprende la registrazione del bagaglio o valigia del Passeggero, salvo altre disposizioni previste dalla Tariffa del Biglietto.

I prezzi dei Biglietti di Volotea dipendono dall'offerta e dalla domanda, dal canale di commercializzazione e dalla Tariffa applicabile ad ogni Biglietto.

#### **4.2 Imposte e tasse**

Volotea comprende sempre nei suoi prezzi l'IVA, le tasse stabilite da ogni autorità aeroportuale/governativa. Ogni altro supplemento per servizi opzionali o aggiuntivi deve essere indicato espressamente ed accettato dal Passeggero prima di eseguire il pagamento. Tutte le voci sopra menzionate appaiono debitamente dettagliate sulla schermata d'acquisto del sito web di Volotea.

Le tasse sono soggette a decisioni che non dipendono dal Vettore, pertanto, nel caso in cui dovessero aumentare o diminuire dopo la realizzazione della prenotazione, ma prima della partenza del volo, il Passeggero avrà il diritto e l'obbligo -rispettivamente- di farsi carico delle suddette modifiche e autorizza espressamente Volotea a riscuotere o a rimborsare la differenza attraverso la stessa carta di credito con cui è stato effettuato il pagamento del Biglietto o del Biglietto con Scalo, nel caso in cui fosse questa la modalità di pagamento utilizzata. Volotea si riserva il diritto di cancellare le prenotazioni dei Passeggeri che, non avendo effettuato la prenotazione con carta di credito, dopo aver ricevuto la notifica dell'aumento di una tassa non provvedono al pagamento della corrispondente differenza prima della partenza del volo.

#### **4.3 Sconti speciali per residenti e famiglie numerose**

Le circostanze sopra menzionate dovranno persistere al momento della prenotazione. In nessun caso si applicherà alcuno sconto speciale per residenti e famiglie numerose ai passeggeri che ne richiedano l'applicazione dopo aver effettuato la prenotazione.

Volotea non consentirà l'imbarco ai passeggeri con documentazione deficitaria o identità non accertata. Non presentare certificazione attestante la condizione di residente o famiglia numerosa implica l'acquisto, da parte del passeggero che desidera imbarcarsi, di un nuovo biglietto senza agevolazioni, in base alla disponibilità dei posti, corrispondendo la differenza tra il prezzo già pagato inizialmente e quello del nuovo biglietto senza agevolazioni, in base alla tariffa applicabile il giorno del volo. In caso contrario, il passeggero non potrà imbarcarsi e non gli sarà restituito l'importo del biglietto.

### 1. Residenti

Ai sensi del Regio Decreto 1316/2001, il Passeggero residente nelle Isole Baleari, nelle Isole Canarie, a Ceuta o a Melilla, ha diritto alla riduzione del 50 % sulla tariffa nel caso di Voli diretti tra dette Comunità o Città Autonome e il territorio peninsulare. Nel caso di Passeggeri residenti a Ceuta, gli stessi usufruiranno di uno sconto identico sui Voli con partenza o destinazione negli aeroporti di Malaga, Jerez o Siviglia.

La riduzione si applica solo sui Voli il cui punto di partenza si trova negli arcipelaghi, a Ceuta e a Melilla e il cui punto di destinazione si trova nel resto del territorio nazionale e viceversa, con l'eccezione indicata nel paragrafo precedente in merito ai residenti di Ceuta e di Melilla.

Agli effetti di questo paragrafo ed ai sensi del Regio Decreto 1316/2001, si intende per "tariffa", il prezzo che devono pagare i Passeggeri di Volotea per il loro trasporto e per quello del loro bagaglio, nonché le condizioni applicabili a tali prezzi, compresa la remunerazione e le condizioni offerte dagli agenti, o da altri servizi ausiliari e, a seconda del caso, la commissione di emissione. Sono comprese anche le imposte, le tasse e i canoni applicabili, ad eccezione della tassa per l'uso delle infrastrutture e la tassa sulla sicurezza.

I Passeggeri che intendono effettuare cambi del proprio Biglietto - purché la tariffa scelta consenta di realizzare tali cambi - devono tenere presente che

2. Nel caso in cui si cambi un volo da o verso una destinazione che non prevede agevolazioni, con una destinazione che prevede questa opzione, si terrà conto della condizione di residente del passeggero per la nuova tratta che prevede le suddette agevolazioni e;
3. Nel caso in cui si cambi un volo che prevede agevolazioni per un tragitto che non ne prevede, dovrà essere corrisposto l'importo del nuovo biglietto senza agevolazione. I suddetti cambi si potranno realizzare solo ed esclusivamente tramite il Servizio Clienti e possono comportare un costo di gestione aggiuntivo.

Al momento della prenotazione, il passeggero dovrà dimostrare la propria condizione di residente con diritto all'agevolazione prevista che verrà convalidata telematicamente dal Ministero dei Trasporti Pubblici al momento dell'emissione del biglietto. I passeggeri di cui non sia stato possibile convalidare telematicamente la condizione di residenti, dovranno presentarsi al banco del check-in e/o all'imbarco con la seguente documentazione in corso di validità, per poter usufruire dello sconto residenti:

(i) **cittadini spagnoli, dell'Unione europea, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:** certificato del comune di appartenenza presso cui risultano iscritti (certificato di viaggio), con documento di identità nazionale o passaporto.

(ii) **Spagnoli minori di 14 anni sprovvisti di carta d'identità:** il certificato del comune di appartenenza presso cui risultano iscritti.

(iv) **Permesso di soggiorno con residenza di lungo corso:** il certificato di iscrizione al comune di appartenenza in corso di validità insieme alla carta di residente dove risulti la condizione di residente di lungo corso.

#### 4. Famiglie numerose

In conformità alla Orden FOM 3837/2006, del 28 novembre, in appendice alla Ley 40/2003, del 18 novembre a tutela delle famiglie numerose e legislatura complementare, i passeggeri che desiderano usufruire di questa agevolazione per i voli nazionali, dovranno indicarlo nella prenotazione e presentare al check-in e/o all'imbarco un documento di identità nazionale e la certificazione di famiglia numerosa, emessa dalla propria Comunità o Municipio Autonomo, entrambi in corso di validità. .

I membri delle famiglie numerose che vogliono usufruire anche dello sconto residenti, dovranno indicarlo, ugualmente, al momento della prenotazione, secondo quanto sopra indicato.

#### 4.4 Restituzione del prezzo/rimborso

Salvo quanto previsto in queste Condizioni, e salvo altre indicazioni previste nella Tariffa o mediante la relativa assicurazione per cancellazione, Volotea non è responsabile del mancato uso da parte del Passeggero del biglietto per il Volo corrispondente. Quanto esposto non genera a Volotea alcun obbligo di restituzione o di rimborso del prezzo.

Allo stesso modo, Volotea non deve restituire, in caso di mancato utilizzo del Biglietto da parte del Passeggero, il supplemento del carburante, il servizio di vendita, le imposte o qualunque altro importo pagato dal Passeggero per il Volo prenotato. Ciò nonostante, Volotea deve procedere al rimborso dell'importo pagato dal Passeggero a titolo di Tasse Aeroportuali e di Tasse di Sicurezza se richiesto dal Passeggero e dopo aver scontato dall'importo da restituire la somma di 5 euro a tratta e passeggero, a titolo di spese di gestione.

#### 4.5 Circostanze eccezionali

In linea generale, Volotea non è responsabile del mancato utilizzo del Biglietto da parte del Passeggero, e pertanto il prezzo non sarà rimborsabile, fatte salve circostanze di forza maggiore o di casi fortuiti che siano accreditati direttamente a Volotea.

Il Passeggero, di fronte a una circostanza eccezionale che impedisca di effettuare il viaggio, dovrà comunicare al servizio di assistenza clienti Volotea la corrispondente notifica e una copia del documento che dimostri l'accaduto di detta circostanza eccezionale. Per fare ciò, il passeggero dovrà riempire il modulo di contatto disponibile al seguente indirizzo: <https://www.volotea.com/it/contatti/email/>. In modo specifico, per dimostrare un intervento chirurgico urgente o il decesso di un familiare, coniuge o compagno di fatto, saranno ammessi rispettivamente certificati medici o di morte da presentarsi entro il termine di 7 giorni lavorativi, a decorrere dallo stesso giorno in cui si presenta la contingenza. Non verranno prese in considerazione le richieste ricevute oltre i termini stabiliti, salvo cause di forza maggiore.

In ogni caso, queste circostanze dovranno essere comunicate in precedenza e per via telefonica a Volotea prima della partenza del volo in questione.

#### 4.6 Biglietti gratuiti

## **4.7 Fattura**

Volotea rilascia la fattura ai Passeggeri che lo richiedono espressamente per telefono al Servizio Clienti o sul sito web.

## **4.8 Valuta**

Il prezzo del Biglietto, le imposte, i diritti, le tasse ed altre commissioni aggiuntive si pagano in euro. Ciò nonostante e a sua discrezione, Volotea può accettare altre valute di pagamento nel caso lo ritenga opportuno, ed è legittimata a fissare il cambio di valuta tenendo conto del prezzo della moneta nei mercati internazionali e, a seconda del caso, altri criteri aggiuntivi, come le spese di gestione.

## **Ritorno**

## **5. Prenotazione e posti**

### **5.1 Requisiti per la prenotazione**

La prenotazione di un posto su un Volo viene confermata quando il Vettore emette il Biglietto. Non sarà necessaria un'ulteriore conferma del posto.

### **5.2 Cambi di prenotazione**

Le tariffe di Volotea non prevedono la possibilità di cambiare la prenotazione. Fermo restando quanto detto in precedenza, per i Biglietti acquistati sul sito web di Volotea o presso il Centro Servizio Clienti potranno essere modificate, in base alla disponibilità, la data, la tratta e l'ora del volo, nonché il nome del passeggero, pagando un importo aggiuntivo a Passeggero e a tratta oltre, all'importo dell'eventuale differenza tra la tariffa del Biglietto originale e la tariffa del nuovo Biglietto (aggiungendo in ogni caso le relative tasse ed imposte).

Le modifiche alla Prenotazione attraverso il sito web o il Centro Servizio Clienti devono essere effettuate almeno sette (7) giorni prima della partenza del Volo, nel caso in cui si fosse acquistato il Piano Flex, sarà possibile realizzare qualsiasi cambio con almeno quattro (4) ore di anticipo rispetto all'ora del Volo. I Biglietti emessi mediante altri canali di vendita potrebbero prevedere condizioni di modifica diverse.

### **5.3 Conferma della prenotazione e pagamento**

Le Tariffe sono soggette a modifiche fino al momento della conferma della Prenotazione. Una volta confermata la Prenotazione, non sono ammesse cancellazioni, salvo il caso in cui si fosse acquistato il Piano Flex. Il prezzo del Biglietto deve essere pagato interamente al momento della conferma della Prenotazione. Nel caso in cui non dovesse essere eseguito il pagamento entro il termine di 24 ore, non verrà concluso il contratto di trasporto, la Prenotazione non sarà valida e, di conseguenza, non saranno applicabili le presenti Condizioni.

### **5.4 Cambio del posto**

case una disponibilità e senza alcuna commissione a carico del Passeggero.

Se il Passeggero volesse in seguito cambiare un posto prenotato in precedenza, Volotea assegnerà un nuovo posto in base alla disponibilità o a scelta, ma in nessun caso rimborserà l'importo extra pagato per il primo posto prenotato.

I membri dell'equipaggio del Volo o di cabina sono autorizzati a cambiare i posti dei Passeggeri, quando lo ritengano necessario per garantire la sicurezza del Volo. Tali cambi possono essere giustificati nel caso dei posti vicini alle uscite d'emergenza, che non possono essere occupati da Passeggeri particolarmente robusti o voluminosi che hanno bisogno dell'estensione alla cintura di sicurezza, Passeggeri con difficoltà motorie, donne incinte, Passeggeri con bambini piccoli o con disabilità funzionali o tutti coloro che, in caso di emergenza, non possano prestare al personale di bordo l'aiuto a cui sono tenuti ai sensi della normativa aeronautica internazionale applicabile ai passeggeri seduti nei citati posti.

Se Volotea assegna a un Passeggero un posto di categoria inferiore, entro sette giorni rimborserà fino al 75% dell'importo della differenza del prezzo, a seconda della durata del Volo, il tutto ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004.

## **5.5 PIANO FLEX**

Il Piano Flex è disponibile in tutti i Voli e comprende i seguenti servizi, ai sensi delle condizioni stabilite nella presente sezione 5:

- (i) Flessibilità illimitata per cambiare l'ora e la data del Volo con almeno 4 ore di anticipo rispetto la partenza del volo.
- (ii) Annullamento della Prenotazione con almeno quattro (4) ore di anticipo rispetto alla partenza del Volo di origine.

### **5.5.1 Cambio di data e ora della Prenotazione con Piano Flex**

Se si contratta il Piano Flex durante il processo di acquisto, si potranno introdurre un numero illimitato di cambiamenti gratuiti nella data e nell'ora di partenza del Volo della Prenotazione originale, pagando l'eventuale differenza di prezzo tra la Prenotazione originale e il prezzo del biglietto disponibile al momento del cambio. I cambi nelle prenotazioni con Piano Flex sono soggetti alla disponibilità di posti nei Voli alternativi. Il Passeggero dovrà realizzare qualsiasi cambio nella Prenotazione con Piano Flex con almeno quattro (4) ore di anticipo rispetto all'ora di partenza della Prenotazione originale, altrimenti si perderà il diritto a eseguire qualsiasi cambio.

Il Piano Flex si potrà cancellare gratuitamente, facendone richiesta attraverso i **Canali di Comunicazione di Volotea** nelle prime ventiquattro (24) ore dopo la Prenotazione iniziale, In questo caso il servizio sarà cancellato e il Passeggero riceverà il rimborso del prezzo pagato per il Piano Flex.

Se il Passeggero decidesse di cambiare gli orari di Volo della sua Prenotazione ai sensi del Piano Flex, il Passeggero assumerà integralmente la responsabilità della realizzazione dei cambi necessari negli altri diversi servizi del Volo che avesse eventualmente contrattato, come il noleggio di automobili, le assicurazioni o l'alloggio, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano promossi o disponibili attraverso il sito di Volotea, [www.volotea.com](http://www.volotea.com).

Tuttavia, se il Passeggero avesse contrattato Attrezzatura Sportiva, Bagaglio da stiva o qualsiasi altro prodotto o servizio fornito da Volotea per il suo Volo, questi prodotti o servizi saranno automaticamente trasferiti con il cambio della Prenotazione.

### **5.5.2 Annullamento della Prenotazione con Piano Flex**

Nel caso che il Passeggero esercitasse questo diritto, il prezzo della Prenotazione sarà rimborsato sul conto Crediti associato al Profilo di Utente acquirente del Biglietto, ai sensi di quanto previsto nella sezione Condizioni del Servizio di Scambio di Crediti. In questo modo otterrai una quantità di crediti pari all'intero importo della prenotazione annullata, esclusi la tariffa per il servizio Plan Flex acquistato e, se presente, l'importo relativo ai costi di gestione della carta di credito. In nessun caso verranno rimborsati i soldi relativi alla Prenotazione annullata.

L'importo della Prenotazione annullata e reintegrata sul conto Crediti potrà essere scambiato dallo stesso Passeggero durante un termine massimo di UN (1) anno a far conto dall'annullamento della Prenotazione in oggetto, dopo di che il Credito non sarà più valido. Tale Credito potrà essere scambiato per biglietti in voli operati da Volotea. I Crediti non saranno, in nessun caso, scambiabili per soldi.

### 5.5.3 Condizioni del servizio di scambio dei crediti

#### 5.5.3.1 Definizioni

**“Servizio di scambio dei Crediti”**: il Servizio di scambio dei Crediti derivante dal Piano Flex comprende (i) tutta l'informazione operativa sul Credito eventualmente ottenibile nel caso di avere acquistato il Piano Flex durante il processo di prenotazione, (ii) i servizi che si possono ottenere con lo scambio del Credito e (iii) la quantità necessaria di Crediti per ogni operazione di scambio o riscatto.

**“Crediti”**: sono quelli che ricevono gli Utenti identificati come tali e che si originano, esclusivamente, nel caso in cui tali Utenti abbiano contrattato il Piano Flex durante il processo di Prenotazione e che, tra i diversi servizi che offre, abbiano deciso di annullare la Prenotazione, tutto ciò in conformità alle Condizioni del Piano Flex.

#### 5.5.3.2 Partecipazione al Profilo Utente

Ad ogni Utente verrà assegnato un conto Crediti in cui sarà indicato il valore di tali crediti con il fine di registrare in ogni momento il saldo degli stessi, nonché un registro cronologico delle operazioni di acquisto dei prodotti e dei servizi acquistati on-line attraverso il sito [www.volotea.com](http://www.volotea.com) da parte dell'Utente, che avrà carattere personale e non trasferibile.

Nel caso di terminazione del Servizio di scambio dei Crediti, gli Utenti dello stesso che disponessero di Crediti potranno scambiarli in conformità al termine di scadenza fissato nelle presenti Condizioni Generali. Il Servizio di scambio dei Crediti verrà cancellato senza preavviso e senza nessuna responsabilità, e quanto precedentemente stabilito in questo paragrafo non sarà applicabile ove dovessero prodursi circostanze di forza maggiore o imposizioni di legge che ne impedissero la continuità o lo sviluppo.

I Crediti non scambiati scadranno nel termine di UN (1) anno dall'ottenimento degli stessi nel momento dell'annullamento della Prenotazione con il Piano Flex.

Per altre informazioni sul Profilo Utente, si vedano le Condizioni Generali del Profilo Utente.

#### 5.5.3.3 Ottenimento dei Crediti

L'ottenimento dei Crediti avverrà con la condizione che: (i) il Piano Flex sia stato contrattato durante il processo di Prenotazione, (ii) l'Utente abbia deciso, ai sensi delle Condizioni specifiche del Piano Flex, di annullare la Prenotazione, e (iii) al momento di tale contrattazione o acquisto il Passeggero si sia identificato come Utente oppure si sia registrato durante il processo di annullamento della Prenotazione.

Il conto Crediti viene aggiornato ogni giorno con i Crediti ottenuti e consumati dagli Utenti del sopradetto Servizio di Scambio dei Crediti.



#### **5.5.3.4 Riscatto o scambio dei Crediti**

Per procedere allo scambio o al riscatto dei Crediti ai sensi del Servizio di Scambio dei Crediti, sarà necessario identificarsi come Utente, attestando la propria identità attraverso il canale on-line. Se per ragioni tecniche lo scambio dei Crediti attraverso l'ambiente on-line non fosse possibile, l'Utente potrà contattare gli altri **Canali di Comunicazione di Volotea** dove saranno offerte altre alternative.

I Crediti potranno essere scambiati per servizi e prodotti di Volotea, nonché per biglietti in voli operati da Volotea, ma in nessun caso per prodotti o servizi commercializzati da terzi, quand'anche gli stessi fossero promozionati o disponibili attraverso il sito di Volotea. I Crediti non saranno, in nessun caso, scambiabili per soldi.

Per procedere al riscatto dei Crediti a carico di biglietti d'aereo, si applicheranno le seguenti regole:

- i. È richiesta la previa esistenza di posti disponibili sull'aereo in ogni momento.
- ii. Per i biglietti emessi a carico di Crediti saranno ammessi cambi soltanto se lo stesso biglietto li ammette e nei termini e con le condizioni stabiliti dalle Condizioni di Trasporto di Volotea.
- iii. Infine, il valore degli sconti può essere limitato a tariffe specifiche di volo. In particolare, gli sconti o l'uso del credito Volotea non sono validi per i voli con tariffa promozionale.

Volotea potrà modificare il Servizio di scambio dei Crediti senza preavviso. Ogni eventuale aggiornamento o variazione di queste condizioni sarà sempre pubblicato in <http://www.volotea.com/it/condizioni-legali/condizioni-di-trasporto/>.

### **5.6 Condizioni del blocco sul prezzo**

Grazie a questo servizio è possibile bloccare il prezzo attuale del volo selezionato per un certo periodo di tempo, per far sì che non subisca variazioni. In questo modo si potrà finalizzare la prenotazione tranquillamente in qualsiasi momento prima che il periodo di tempo previsto per il blocco sul prezzo scada. Il costo del servizio dipende dal numero di passeggeri, dall'anticipo della tua ricerca rispetto alla data del volo e dalla rotta. Il periodo di tempo previsto per il blocco sul prezzo scatta al momento in cui viene pagato il servizio. Verrà inoltrata un'e-mail con i dati del servizio e le informazioni necessarie per effettuare la conferma della prenotazione quando siritenga opportuno, entro il periodo di tempo previsto per il blocco sul prezzo acquistato.

Prima che scada il tempo previsto per il blocco sul prezzo, si dovrà finalizzare l'acquisto del volo selezionato tramite l'opzione che si trova nell'e-mail di conferma del blocco sul prezzo acquistato. Basterà fare clic sul link fornito nell'e-mail che verrà inviata e seguire i passaggi di una normale prenotazione. Si ricorda che la prenotazione potrà essere effettuata solo per il volo selezionato e per il numero di passeggeri per i quali era stato bloccato il prezzo. Dopo aver completato il processo ed aver effettuato il pagamento, la prenotazione sarà soggetta alle stesse condizioni di qualsiasi altra prenotazione di Volotea.

Se non viene portato a termine l'acquisto del volo selezionato prima che scada il periodo di tempo previsto per il blocco sul prezzo, il servizio non sarà più valido. Se si desideravere altri voli, si dovrà effettuare una nuova ricerca con il prezzo disponibile al momento nel sito Web di Volotea.

Il servizio di blocco prezzo potrebbe non essere disponibile per tutti i voli a seconda del numero di passeggeri, dell'anticipo con cui viene effettuata la ricerca rispetto alla data del volo e della rotta. Inoltre, Volotea si riserva il diritto di determinare per quali voli offrire il servizio e per quali no. Se si desidera effettuare una prenotazione a/r, si ricorda che il blocco prezzo deve coprire entrambi i voli: sia quello di andata che quello di ritorno. Non deve essere solo per una tratta.

## 6. Bagaglio

### 6.1 Disposizioni generali

Nelle Tariffe di Volotea non è compreso il trasporto del bagaglio diverso dal bagaglio a mano. Pertanto, il Passeggero che intende registrare un bagaglio o una valigia deve pagare un costo definito nella [tabella delle tariffe](#).

Il Passeggero deve aggiungere al proprio bagaglio un cartellino identificativo con le informazioni sulla sua identità. Volotea è responsabile del bagaglio dal momento della registrazione. Il Vettore consegnerà al passeggero un'Etichetta del bagaglio, con un codice identificativo, che verrà apposto anche sul bagaglio e che deve essere conservato dal Passeggero fino al ritiro dello stesso.

### 6.2 Restrizioni del bagaglio

È vietato trasportare come bagaglio:

1. Oggetti che, a discrezione del Vettore, non sono debitamente imballati o confezionati, che possono mettere in pericolo l'aeromobile, il suo equipaggio o altri Passeggeri. A tal fine si considerano pericolosi i beni ed oggetti definiti come tali nelle norme della OACI (Organizzazione di Aviazione Civile Internazionale) e nelle norme della IATA (International Air Transport Association).
2. Oggetti fragili e/o deperibili, denaro contante o in titoli negoziabili, valute estere, titoli mobiliari, pietre e metalli preziosi, apparecchiature elettroniche, computer, oggetti di valore e documenti d'identità.
3. Armi da fuoco e oggetti simili, salvo quelle destinate a fini sportivi e alla caccia. Le armi da fuoco sportive e da caccia si possono trasportare come bagaglio registrato ammesso che siano scariche, con la sicura attivata e imballate in una valigetta rigida, per evitare danni durante il Volo. Il Passeggero deve comunicare il trasporto di armi da fuoco al momento della prenotazione e presentare il relativo permesso. È responsabilità del passeggero informarsi in merito alle restrizioni di ogni paese. Oltre all'arma, il Passeggero può trasportare un massimo di 5 kg di munizioni, che deve imballare in maniera adeguata, separatamente dall'arma. L'arma e le munizioni non possono essere trasportate nello stesso contenitore. Il trasporto di munizioni è soggetto alle norme internazionali sul trasporto degli articoli pericolosi.
4. Il Vettore si riserva il diritto di consentire la registrazione come bagaglio di armi bianche antiche (spade, coltelli e daghe).
5. Animali vivi, salvo le disposizioni di queste Condizioni.
6. Oggetti che, a giudizio de Vettore, non siano adeguati da trasportare a causa del loro peso, configurazione, grandezza, forma o natura.
7. Articoli o oggetti il cui trasporto sia vietato dalla legge del paese di partenza o di destinazione.

### 6.3 Articoli considerati Merci Pericolose

Non è consentito il trasporto in stiva o in cabina, senza l'autorizzazione espressa di Volotea, di tutti quegli articoli che possano mettere a rischio l'aereo o le persone e i beni a bordo e che sono specificati dalla

attenzione informazioni, prendere visione delle nostre [norme](#) in materia di trasporto di merci pericolose.

#### **6.4 Diritto del Vettore a rifiutare il bagaglio**

Il Vettore si riserva il diritto di non trasportare qualsivoglia oggetto per motivi di sicurezza o operativi.

#### **6.5 Diritto del Vettore a collaborare nell'ispezione dei bagagli effettuata dalle autorità competenti**

Secondo quanto stabilito dal Programma Nazionale spagnolo di Sicurezza aerea per l'aviazione civile e dal resto delle normative applicabili, per motivi di sicurezza e entro quando stabilito come relative responsabilità, il Vettore collaborerà con le autorità competenti, in ogni momento e dal momento della consegna del bagaglio da parte del Passeggero, al controllo e all'ispezione del bagaglio con i mezzi umani e materiali necessari. L'accettazione di queste Condizioni presuppone il consenso del Passeggero affinché il proprio bagaglio possa essere ispezionato per permettere a Volotea di collaborare come richiesto dalle autorità aeroportuali competenti.

A tal fine, il Vettore potrà richiedere al Passeggero di permettere i controlli necessari per motivi di sicurezza. Qualora fosse necessario, il bagaglio potrà essere controllato in qualsiasi momento dalle autorità competenti per permettere a Volotea di collaborare come necessario.

Volotea non è responsabile dei danni sostenuti ai bagagli non imbarcati (come ad esempio rottura di lucchetti, sigilli o imballaggi) in seguito alle azioni di ispezione.

#### **6.6 Peso del bagaglio per Passeggero**

Il bagaglio che il Passeggero intende registrare, e per il quale deve pagare un supplemento, non può superare i 20 kg per ogni bagaglio.

#### **6.7 Eccesso di peso del bagaglio**

Nel caso in cui il bagaglio da imbarcare superi la franchigia per bagaglio stabilita al punto precedente, il Passeggero che intende registrare l'eccesso fino a 32 kg a bagaglio deve pagare un importo aggiuntivo. È consentita la registrazione di un massimo di 50 kg di bagaglio in totale per Passeggero. Volotea può negare il trasporto di tutto o di parte del bagaglio che ecceda tale peso per esigenze di Volo.

#### **6.8 Bagaglio a mano**

Ogni passeggero potrà portare con sé un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 55 x 40 x 20 cm e una piccola borsa di dimensioni non superiori a 35 x 20 x 20 cm. In nessun caso il peso combinato dei due bagagli potrà superare i 10 kg.

A causa di limitazioni di spazio in cabina solo 65 borse cabina (55 x 40 x 20 cm) possono essere trasportate in cabina, ogni valigia aggiuntiva verrà trasportata gratuitamente nella stiva dell'aereo.

Al gate d'imbarco, il bagaglio che non rispetti la normativa della compagnia, vale a dire, che superi la quantità, il peso e/o le dimensioni indicate in precedenza, verrà ritirato e imbarcato nella stiva dell'aereo, con un costo aggiuntivo definito nella [tabella delle tariffe](#).

Il Vettore si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e negare l'imbarco ai Passeggeri che non rispettino i requisiti del bagaglio a mano indicati in precedenza.

stano causati dalla negligenza della Volotea.

Gli oggetti (compresi gli strumenti musicali e simili) che non rientrino nei requisiti di grandezza previsti per il bagaglio a mano, ma che per le loro caratteristiche non possono essere imbarcati nella stiva, possono essere trasportati nella cabina dei Passeggeri, solo se comunicato con almeno 24 ore di anticipo. Volotea deve concedere un'autorizzazione specifica per il trasporto di questo tipo di oggetti in cabina, esigendo un supplemento.

Ai sensi del Regolamento (UE) 185/2010, non si possono trasportare come bagaglio a mano i seguenti oggetti:

1. Armi da fuoco ed altri dispositivi che sparino proiettili quali pistole, archi, fucili, carabine e fucili a pallini di piombo, ecc.
2. Dispositivi per stordire quali, ad esempio, pistole elettriche, nebulizzatori, neutralizzatori o incapacitanti, spruzzini, spray al pepe, ecc.
3. Oggetti con punta affilata o bordi taglienti, quali asce, coltellini, punte per ghiaccio, forbici e coltelli con una lama di più di 6 cm di lunghezza, spade, ecc.
4. Strumenti da lavoro che possano causare ferite gravi o minacciare la sicurezza dell'aeromobile quali trapani, seghe, cannelli ossidrici, ecc.
5. Strumenti contundenti o oggetti che possano essere usati per causare ferite gravi se colpiti con gli stessi, come mazze da baseball, pali, attrezzi per le arti marziali, ecc.
6. Sostanze e dispositivi esplosivi come munizioni, mine, granate, dinamite, polvere da sparo, ecc.

Ai sensi del Regolamento (UE) 185/2010, si possono trasportare come bagaglio a mano solo contenitori con liquidi, spray e gel (LAG) e prodotti di consistenza simile (ad esempio: dentifricio, gel per capelli, bibite, minestre, profumi, schiuma da barba, spray, lozioni, crema da spalmare alimentare, ecc.) ammesso che vengano trasportati in contenitori che non superino i 100 ml, i quali devono essere collocati in una bustina trasparente con una capacità massima di 100 cc richiudibile completamente (busta STEB). È consentita solo una bustina per Passeggero.

È consentito il trasporto a bordo di liquidi o semisolidi da consumare a bordo per esigenze mediche o per una necessità dietetica speciale, come nel caso di determinati medicinali, insuline, pappine e latte per bambini. Ciò nonostante, esiste la possibilità di richiedere al Passeggero di dimostrare l'autenticità del prodotto.

È consentito anche l'ingresso nell'aereo di liquidi che:

1. si portino in contenitori individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente, introdotti in una bustina di plastica trasparente richiudibile di capacità non superiore a 1 litro nella quale entrino comodamente al chiudere la bustina, o
2. si utilizzino durante il viaggio e si tratti di medicinali o di integratori dietetici speciali, compresi gli alimenti per bambini. Quando richiesto, il Passeggero deve poter dimostrare l'autenticità del LAG autorizzato, o
3. siano stati acquistati nella zona di operazioni situata dopo il varco di sicurezza, in punti vendita soggetti a procedure di sicurezza approvate come parte del programma di sicurezza dell'aeroporto, purché il LAG sia confezionato in una bustina STEB, dentro la quale deve esistere una prova soddisfacente del fatto che l'acquisto è stato realizzato in quell'aeroporto, e in quel giorno, o
4. siano stati acquistati in punti vendita situati nella zona riservata di sicurezza soggetti ai programmi di sicurezza approvati come parte del programma dell'aeroporto, o

6. siano stati acquistati a bordo di un aeromobile di una compagnia aerea comunitaria e il LAG si trasporti in una bustina STEB, dentro cui deve esserci una prova soddisfacente che l'acquisto è stato realizzato a bordo di quell'aeromobile, in quel giorno preciso, o
7. siano stati acquistati in un aeroporto situato in uno dei paesi dell'elenco dell'appendice 4-D del Regolamento 185/2010, purché il LAG si trasporti in una bustina STEB, dentro la quale deve esistere una prova soddisfacente del fatto che l'acquisto è stato realizzato nella zona di operazioni di quell'aeroporto nel termine delle 36 ore precedenti. Le eccezioni previste in questa lettera, scadranno il 29 aprile 2013.

Volotea può negare l'imbarco in qualunque momento e senza rimborso alcuno dei bagagli a mano che non rispettino i requisiti previsti nel citato Regolamento e nella presente clausola.

### **6.9 Bagaglio per bambini**

I Passeggeri che viaggiano con bambini di età inferiore ai due anni potranno trasportare, completamente chiusi, due articoli infantili (un passeggino e una culla/seggiolino) senza pagare alcun supplemento. In aeroporto, due colli potranno essere registrati al banco Volotea che chiude 40 minuti prima dell'ora di partenza prevista, e spediti nella stiva dell'aereo gratuitamente. I bagagli potranno essere ritirati presso i nastri bagagli dell'aeroporto di arrivo.

In alternativa, il passeggino potrà essere consegnato direttamente alla porta dell'aereo al personale di bordo (che lo riporrà in stiva) e successivamente ritirato presso i nastri bagagli dell'aeroporto di arrivo.

### **6.10 Animali**

Il Passeggero con problemi alla vista, che abitualmente necessita del cane guida per spostarsi, può viaggiare con lui in cabina, purché l'animale venga correttamente legato ed il Passeggero risponda dei danni che possa causare durante il viaggio. Il Passeggero che abbia bisogno di questo tipo di animale per spostarsi non deve pagare alcun supplemento per il trasporto di detto animale.

Durante il processo di prenotazione, il Passeggero può eventualmente acquistare il servizio di trasporto di un animale domestico (solo gatti e cani), per il quale dovrà pagare **un supplemento** e attenersi alle seguenti condizioni:

1. L'animale deve essere trasportato in un contenitore o borsa omologata non rigida, con fori per la respirazione e una base impermeabile; non sono ammesse scatole fatte in casa. Se, ad esclusivo giudizio del personale di terra o di volo, il contenitore risulta essere non idoneo o sicuro, lo stesso non sarà ammesso.
2. Per ogni contenitore e Passeggero sarà ammesso il trasporto di un solo animale, fatte salve le condizioni di cui al punto (iii).
3. Per ogni singolo volo saranno ammessi a bordo solo due animali nella cabina passeggeri. Una volta raggiunto il limite massimo consentito, il sistema telematico di prenotazione non consentirà l'acquisto di questo servizio da parte dei passeggeri che ne facciano richiesta.
4. Il Passeggero che acquista il servizio di trasporto di un animale domestico deve effettuare il check-in all'Aeroporto. Il Passeggero deve prendere in considerazione il limite di tempo massimo consentito per il check-in di cui al paragrafo 7.1 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.
5. Le dimensioni massime del contenitore sono 50 x 40 x 20 cm rispettivamente in lunghezza, larghezza e altezza.

8. Il contenitore deve essere trasportato a terra, tra i piedi del Passeggero o sotto il proprio sedile. È vietato il trasporto del contenitore sul sedile accanto a quello del Passeggero, anche se non occupato. È altresì vietato tenere il contenitore sulle ginocchia del Passeggero.
9. Non saranno accettati animali le cui caratteristiche particolari (cattivo odore, stato di gravidanza, stato di salute, condizioni igieniche, comportamenti violenti ecc.) possano arrecare disturbo agli altri passeggeri.
10. In nessun caso l'animale potrà essere rimosso dal proprio contenitore dal momento dell'imbarco fino allo sbarco dall'aeromobile.
11. Il passeggero è tenuto a portare con sé i documenti necessari per l'importazione/esportazione o il transito dell'animale, nonché il documento d'identità o passaporto e il certificato sanitario dell'animale.
12. L'animale deve avere almeno 8 settimane di età e aver ricevuto tutte le vaccinazioni necessarie per essere ammesso a bordo.

In conformità alle norme nazionali, Volotea non consente il trasporto di questo tipo di animale domestico sui voli da/per il Regno Unito, la Repubblica d'Irlanda e Malta.

I passeggeri sono tenuti ad accertarsi che i regolamenti vigenti nel Paese di destinazione consentano il trasporto dell'animale e il relativo ingresso dello stesso nel Paese secondo la legislazione locale e che l'animale (i) sia conforme a tutti i requisiti sanitari e igienici e (ii) sia provvisto di tutta la documentazione necessaria per la proprietà e il trasporto.

Il Passeggero sarà considerato responsabile di ogni eventuale danno (come multe imposte dal Paese di destinazione ecc.) che Volotea si trovi a sostenere a causa del trasporto di animali da compagnia sprovvisti di adeguata documentazione. Volotea non offre la possibilità di trasportare animali nella stiva dell'aereo.

L'equipaggio di volo si riserva il diritto di modificare il posto di qualsiasi Passeggero che viaggi con animali, al fine di soddisfare le norme di sicurezza

In ogni caso, Volotea dispone dell'autorità finale per negare il trasporto degli animali da compagnia, qualora ciò costituisca un possibile pericolo per la sicurezza a bordo.

### **6.11 Bagagli speciali**

Per il trasporto di bagagli sportivi e speciali, il Passeggero deve accettare le condizioni e le tariffe specifiche al momento della prenotazione.

### **6.12 Valutazione del Bagaglio**

Su richiesta esplicita del Passeggero al momento della prenotazione, attraverso il Servizio Clienti, in qualunque momento o durante l'accettazione del bagaglio, la Volotea dispone di un servizio di assicurazione di dichiarazione del valore del bagaglio, salvo per alcuni oggetti di valore, pagando un costo extra.

### **6.13 Ritiro e consegna del bagaglio**

Il Passeggero può ritirare il suo bagaglio dal momento in cui il Vettore lo metta a sua disposizione nei punti adibiti a tal fine nell'aeroporto di destinazione.

bagaglio, deve fornire una copertura economica e una garanzia prima del ritiro del bagaglio tale da poter far fronte al risarcimento in caso di smarrimento, danno o costi in cui possa incorrere il Vettore come conseguenza di questa consegna.

Il ritiro del bagaglio senza protesta da parte del possessore dell'Etichetta del Bagaglio o del Biglietto nei termini stabiliti dalla legge implica la rinuncia ad ogni successivo reclamo.

Il Passeggero autorizza Volotea, in caso di smarrimento del suo bagaglio, a realizzare da sé o tramite terzi, le pratiche necessarie per il ritrovamento del bagaglio, utilizzando a tal fine oggetti o elementi esistenti sia all'interno sia all'esterno del bagaglio, e con il debito rispetto della riservatezza dei dati personali ottenuti.

Nel caso in cui il Passeggero non ritiri il suo bagaglio trascorsi 7 giorni dalla data in cui è stato messo a disposizione, il Vettore può esigergli la somma di 12 euro al giorno per il deposito dello stesso. Se il Passeggero non ritira il bagaglio entro un termine massimo di 6 mesi a decorrere dalla messa a disposizione, Volotea può disporre di tale bagaglio senza incorrere in alcuna responsabilità.

#### **6.14 Diritto del Vettore a negare la consegna del bagaglio**

Volotea può bloccare o negare la consegna al Passeggero il cui bagaglio possa risultare sospetto, o su richiesta in questo senso di un altro Passeggero o delle Forze dell'Ordine o del Corpo di Sicurezza dello Stato spagnolo o dei corpi di sicurezza di altri paesi. In questi casi, il Passeggero deve rispettare le pratiche previste dalla legge per il ritiro del bagaglio e il Vettore non ha alcuna responsabilità per tale ritardo o per il blocco della consegna.

#### **6.15 Collegamenti di Voli e bagagli**

Nel caso in cui il Passeggero comprasse due o più voli con orari consecutivi, è responsabilità del Passeggero prevedere il tempo sufficiente per poter uscire e ritirare il bagaglio del primo Volo, rifare il check-in, passare nuovamente attraverso il varco sicurezza ed arrivare fino al gate d'imbarco del secondo e/o successivi Voli. Ciascun Volo costituisce contratto di trasporto a sé, pertanto Volotea non si assume nessuna responsabilità per l'eventuale perdita di un volo in coincidenza.

#### **Ritorno**

### **7. Check-in**

#### **7.1 Termine massimo per il check-in**

Il Passeggero deve arrivare in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'ora di partenza del Volo per eseguire tutti gli obblighi e le formalità e, a seconda del caso, di imbarcare il bagaglio. I banchi accettazione aprono due ore prima e chiudono 35 minuti prima della partenza del Volo prevista (anche se il Volo ha ritardo). In tutti gli aeroporti italiani e greci il banco del check-in chiude 40 minuti prima della partenza del volo. All'aeroporto di Palma di Maiorca il banco del check-in chiude 45 minuti prima della partenza del volo.

Trascorso questo limite, non verrà accettato nessun bagaglio né verranno rilasciate Carte d'Imbarco. Trascorso il termine massimo per il check-in, il Vettore può cedere i posti dei Passeggeri con prenotazione e senza Carta d'Imbarco che non si siano presentati al banco accettazione ai Passeggeri in lista d'attesa.

in vigore per determinare la sua identità, così come si riporta in queste condizioni.

[Ritorno](#)

## **8. Formalità amministrative**

### **8.1 Documenti di viaggio**

Il Passeggero deve disporre di tutta la documentazione di entrata ed uscita richiesta dai paesi dai quali, verso i quali o sui quali si realizza il trasporto, nonché la documentazione sanitaria ed altri documenti che possano essere richiesti in tali paesi. È obbligo del Passeggero conservare i summenzionati documenti e presentarli quando gli vengano richiesti. Il Vettore si riserva il diritto di negare il trasporto di qualunque Passeggero che non abbia rispettato dette leggi, regolamenti, norme, richieste o requisiti applicabili o i cui documenti non si adeguino alle stesse, a giudizio del Vettore o delle autorità del Paese di partenza o di arrivo.

Il Passeggero che ha acquistato o prenotato il Biglietto con l'applicazione di una delle riduzioni previste per i residenti fuori dalla penisola o per membri di famiglie numerose deve certificare al banco di accettazione e/o all'imbarco, la sua condizione di residente mediante i documenti originali o copia autenticata e Volotea è legittimata a realizzare copie semplici di tali documenti. Volotea non consente né il check-in, né l'imbarco al Passeggero la cui documentazione o identità presentino qualunque tipo di modifica artificiale o deficienza. La mancata certificazione della condizione di residente o di membro di famiglia numerosa implica l'obbligo del Passeggero di pagare la differenza dell'importo tra il prezzo pagato inizialmente e quello che dovrebbe pagare senza la riduzione, o il rifiuto d'imbarco sull'aereo, senza che Volotea debba rimborsare il prezzo del Biglietto del Volo.

### **8.2 Rifiuto d'ingresso in un paese**

Nell'ipotesi in cui le autorità pubbliche di un paese neghino o impediscano l'entrata a un Passeggero, questo è obbligato a pagare il prezzo del trasporto per tornare al paese di partenza o a qualunque altro aeroporto.

### **8.3 Responsabilità del Passeggero**

Nel caso in cui il Vettore debba pagare una multa o sanzione o debba sostenere spese perché il Passeggero e il suo bagaglio non hanno rispettato le leggi, richieste o altri requisiti di viaggio dei paesi dai quali, verso i quali o sui quali si realizza il trasporto, il Passeggero deve rimborsare, su richiesta del Vettore, l'importo pagato da quest'ultimo o la spesa da sostenere.

[Ritorno](#)

## **9. Controllo di sicurezza**

I Passeggeri devono rispettare la normativa sul controllo di sicurezza previste nel Regolamento (CE) 185/2010.

[Ritorno](#)



L'imbarco negli aeroporti italiani e greci inizia 40 minuti prima della partenza del Volo e la porta d'imbarco chiude 20 minuti prima della partenza. In tutti gli altri aeroporti non specificati nei punti precedenti, l'imbarco inizia 35 minuti prima della partenza del Volo e la porta d'imbarco chiude 15 minuti prima della partenza.

I Passeggeri che si presentano oltre il limite indicato nel paragrafo precedente alla porta d'imbarco non sono ammessi a bordo, non hanno diritto a un rimborso per rifiuto d'imbarco e rispondono dei danni causati a Volotea nel caso in cui il loro bagaglio debba essere localizzato e ritirato dall'aeromobile, dopo essere stato imbarcato nella stiva, non si presenta alla porta d'imbarco entro i termini stabiliti.

Le famiglie che viaggiano con bambini, i Passeggeri su sedia a rotelle e i Passeggeri con mobilità ridotta hanno la precedenza al momento dell'imbarco.

## **10.2 Imbarco ed assistenza ai Passeggeri con mobilità ridotta**

Ai sensi della normativa vigente nell'Unione Europea è responsabilità di ogni aeroporto prestare il servizio d'assistenza ai Passeggeri con disabilità o mobilità ridotta.

Quando una persona con disabilità o mobilità ridotta arriva in un aeroporto per viaggiare su un Volo, Volotea garantisce la prestazione dell'assistenza che si specifica nell'Allegato I del Regolamento (CE) 1107/2006 affinché questa persona possa prendere l'aereo per il quale dispone di una prenotazione, purché le esigenze particolari d'assistenza di questa persona siano state indicate a Volotea, al suo agente o all'operatore turistico in questione almeno 48 ore prima della partenza del volo pubblicata. Questa segnalazione, copre anche il Volo di ritorno se il volo di andata e ritorno è stato prenotato con la stessa compagnia.

## **10.3 Servizio di menu a bordo**

Volotea non può garantire un ambiente privo di allergeni a bordo del suo aereo.

Il nostro menu a bordo offre alimenti che contengono frutta secca, arachidi o altri alimenti potenzialmente allergenici. Per tali motivi, se soffre di qualsiasi tipo di allergia o intolleranza alimentare, deve avvisare i membri dell'equipaggio al momento dell'imbarco.

Inoltre, Volotea non sarà ritenuta responsabile se altri passeggeri portano a bordo alimenti, prodotti o componenti che possano causare reazioni allergiche. È responsabilità del passeggero portare il farmaco necessario (compresi quelli iniettabili) e altre misure di protezione che potrebbero essere necessarie durante il volo. Volotea declina ogni responsabilità qualora non li porti con sé.

## **Ritorno**

## **11. Diritto del Vettore a negare il trasporto ai Passeggeri e restrizioni al trasporto.**

### **11.1 Diritto del Vettore a negare il trasporto ai Passeggeri**

Il Vettore potrà negare, in ogni momento, il trasporto a un Passeggero se si verificano le seguenti condizioni:

1. Esistono ragioni fondate, ai fini della sicurezza pubblica.

4. È una misura necessaria per evitare un danno, scomodità o disturbi gravi ad altri Passeggeri o all'equipaggio.
5. È necessario o opportuno perché il Passeggero non ha rispettato in precedenza e in maniera reiterata le norme del Vettore.
6. Il Passeggero provoca in modo intenzionale il ritardo di un volo, in particolare durante l'imbarco o lo sbarco dell'aereo.
7. Il Passeggero ha presentato al Vettore un documento (a) ottenuto in modo presuntamente illegale, (b) che sia stato precedentemente denunciato come smarrito o rubato, o (c) che sia presumibilmente falso o che contenga modifiche o alterazioni di qualunque tipo non realizzate dal Vettore.
8. La persona che si presenta al banco d'accettazione del Vettore non corrisponde al titolare del Biglietto. In questo caso, il Vettore si riserva il diritto di trattenere tale Biglietto.
9. Il Passeggero non ha potuto certificare di aver pagato l'intero importo del Biglietto, o è stata richiesta la cancellazione della commissione sulla carta di credito con cui è stato effettuato il pagamento.
10. Il Passeggero non è in possesso della documentazione di viaggio richiesta, in base a quanto previsto nei paragrafi 8.1 e 11.2 delle presenti condizioni.

## **11.2 Restrizioni al trasporto**

### **1. Donne in gravidanza**

Il Vettore accetta il trasporto di donne incinta fino alla 27<sup>a</sup> settimana di gravidanza (compresa) senza necessità di fornire alcun certificato medico. Quando il viaggio si realizza tra la 28<sup>a</sup> e la 35<sup>a</sup> settimana di gravidanza (entrambe comprese) è necessario fornire un originale del permesso medico in cui si certifica l'idoneità a volare, riportando il periodo di validità, il numero d'iscrizione all'ordine e la firma del medico. Non possono viaggiare le donne che siano dalla 36<sup>a</sup> settimana di gravidanza in poi.

### **2. Minori**

I minori di 12 anni possono viaggiare solo se sono accompagnati dal proprio padre, dalla propria madre, da un tutore legale o da una persona responsabile maggiore di 18 anni che figuri nella stessa prenotazione. NON sono disponibili servizi di accompagnamento e altre prestazioni speciali. I maggiori di 12 anni possono viaggiare soli, tranne in voli che abbiano origine in aeroporti italiani in cui l'età minima per viaggiare senza accompagnatori è 14 anni. I neonati di età inferiore ai 7 giorni non possono essere ammessi a bordo. I bambini di età compresa tra i 7 giorni ed i 2 anni ("Neonati") devono viaggiare in grembo ad uno dei genitori, senza possibilità di aggiungere seggiolini o culle (in deroga a quanto previsto al punto 6.9 di queste condizioni). Neonati devono pagare un importo unico definito nella [tabella delle tariffe](#) per tratta. Non è possibile prenotare posti a sedere per i neonati. I neonati non hanno diritto alla franchigia bagaglio. Se il bambino compie 2 anni prima della data di ritorno, pagherà il supplemento applicabile per il volo di ritorno, comprese tutte le tariffe e le tasse applicabili.

I passeggeri minori di 18 anni, indipendentemente dalla loro età o dal fatto che viaggino da soli o accompagnati, devono mostrare la loro carta di identità per qualsiasi volo all'interno dell'area UE/Schengen (compresi i voli nazionali) e il passaporto per qualsiasi altro volo, il tutto fermo restando quanto al paragrafo 8 di queste Condizioni.

Per maggiori informazioni visita il sito di [Documentazione di Viaggio](#).

Ci riserviamo il diritto di cancellare la prenotazione e rifiutare l'imbarco senza possibilità di rimborso nel caso in cui non siano rispettati i requisiti relativi a bambini, neonati e ragazzi sopraindicati.

### 3. **Passeggeri con malattie e infezioni**

Il Vettore non accetta Passeggeri che siano affetti, o possano esserlo, da malattie infettive gravi sulle quali le autorità sanitarie abbiano decretato un livello di allerta ufficiale, come infezioni respiratorie gravi, processi virali, tubercolosi o polmonite.

[Ritorno](#)

## **12. Orari, coincidenze, diritti dei passeggeri e cambiamenti di rotta o sostituzione Voli.**

### **12.1 Orari**

Al momento della prenotazione il passeggero ha diritto a ricevere adeguate informazioni circa l'esatto orario di partenza e arrivo del Volo. Nel caso in cui Volotea modificasse l'ora di partenza dovrà segnalare tale circostanza al Passeggero con dovuto anticipo. La compagnia non è responsabile dei danni causati dall'impossibilità di notificare tale cambio quando la predetta impossibilità derivi dall'erronea comunicazione da parte del Passeggero dei propri dati di contatto.

### **12.2 Coincidenze**

Nel caso in cui il Passeggero acquisti due o più Voli diretti, sarà sua responsabilità prevedere un intervallo di tempo sufficiente per poter eventualmente ritirare i bagagli del primo Volo, registrarli nuovamente al banco accettazione, passare il controllo di sicurezza e raggiungere la porta d'imbarco del volo seguente.

### **12.3 Diritti dei passeggeri**

Nel caso in cui il passeggero dovesse incorrere nell'eventualità di cancellazione o ritardo prolungato del volo, o di negato imbarco (compreso overbooking), sarà applicabile la normativa in materia, ovvero il [Regolamento \(CE\) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio](#).

Nel caso in cui si presenti una delle circostanze previste nei paragrafi precedenti e Volotea debba procedere al risarcimento o al rimborso, è requisito imprescindibile presentare il titolo o il Biglietto che certifica il diritto a ricevere le somme indicate.

### **12.4 Cambiamenti di rotta o sostituzione Voli**

Nel caso in cui sia necessario cambiare la rotta di Volo o sostituire l'aeromobile, Volotea si fa carico provvederà direttamente o tramite terzi a far arrivare il Passeggero a destinazione, verso cui era diretto originariamente il Volo. Volotea deve indicare, in ogni caso, l'identità della compagnia che opera il Volo.

[Ritorno](#)

Il presente articolo si applicherà a qualsiasi reclamo presentato contro Volotea in riguardo a ritardi, cancellazioni, imbarchi negati e problemi con i bagagli secondo quanto stabilito dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, che conferisce individualmente a ogni passeggero determinati diritti nel caso di un imbarco negato o di cancellazione o gran ritardo dei voli. Di conseguenza, Volotea gestisce i reclami in modo individuale. Ogni passeggero deve quindi compilare il proprio modulo di reclamo. Il modulo di reclamo è disponibile al seguente indirizzo: <https://www.volotea.com/it/reclami/>.

Il suo scopo è di mettere a disposizione del passeggero un formato semplice che permetta di presentare qualsiasi tipo di reclamo in poco tempo e assicuri una gestione veloce ed efficace da parte di Volotea. Il summenzionato modulo è l'unico modo per presentare un reclamo diretto a Volotea. Volotea non può garantire la gestione di reclami effettuati tramite altri mezzi diversi dal modulo abilitato a tali effetti, inclusi telefono, indirizzo di posta elettronica, fax o reti social.

Ogni passeggero incluso in una stessa prenotazione dovrà presentare un reclamo individualmente secondo quanto precedentemente indicato. Nonostante quanto indicato, i passeggeri che non abbiano la possibilità di effettuare un reclamo per se stessi (ad esempio se minorenni) potranno presentare il proprio reclamo attraverso il loro rappresentante legale. Volotea si riserva il diritto di richiedere prove delle facoltà di chi presenta il reclamo in nome del suddetto passeggero.

Volotea avrà a disposizione un tempo massimo di sei settimane per risolvere il reclamo a cui si riferisce la presente clausola.

### **13.2 Pagamento di rimborsi o ricompense**

Il pagamento dei rimborsi del prezzo del biglietto o delle ricompense previste in questa clausola sarà effettuato secondo le seguenti regole:

(i) Il pagamento dei rimborsi del prezzo del biglietto sarà effettuato con preferenza alla carta di credito utilizzata per effettuare la prenotazione.

Il Passeggero potrà indicare a Volotea un conto corrente bancario diverso da quello collegato alla carta di credito utilizzata per effettuare la prenotazione, che dovrà essere di proprietà del passeggero che presenta il reclamo agli effetti del pagamento del rimborso del prezzo del biglietto.

Per effettuare il pagamento in un conto corrente che non sia di proprietà del passeggero che presenta il reclamo, Volotea richiederà prove inequivocabili che il suddetto pagamento sia stato autorizzato dal passeggero che presenta il reclamo.

In qualsiasi caso, Volotea si riserva il diritto di richiedere prova di proprietà del conto bancario indicato per effettuare questo pagamento.

(ii) Il pagamento delle ricompense o di qualsiasi altro tipo di pagamento sarà effettuato a un conto corrente di proprietà del passeggero che presenta il reclamo.

Per effettuare il pagamento in un conto corrente che non sia di proprietà del passeggero che presenta il reclamo, Volotea richiederà prove inequivocabili che il suddetto pagamento sia stato autorizzato dal passeggero che presenta il reclamo.

In qualsiasi caso, Volotea si riserva il diritto di richiedere prova di proprietà del conto bancario indicato per effettuare questo pagamento.

### **13.3 Presentazione di reclami da parte di terzi**

I passeggeri devono presentare i reclami direttamente a Volotea tramite il modulo disponibile all'indirizzo elettronico indicato in precedenza alla clausola 13.1 e devono lasciare a Volotea il tempo di almeno sei

documentazione a sostegno delle sue facoltà per agire in nome del passeggero in questione.

## Ritorno

### **14. Comportamento a bordo dell'aeromobile e politica sull'uso esteso di apparecchi elettronici a bordo**

#### **14.1 Comportamento a bordo dell'aeromobile**

Qualora, a giudizio del Vettore, il comportamento del Passeggero a bordo dell'aeromobile dovesse mettere in pericolo l'aeromobile o qualsivoglia persona o bene a bordo dello stesso, oppure, nel caso in cui il Passeggero costituisca un ostacolo affinché l'equipaggio possa svolgere le sue funzioni o ignori eventuali istruzioni da parte dell'equipaggio, oppure minacci, abusi o insulti qualsivoglia membro dell'equipaggio, oppure si comporti in modo scandaloso o in modi che possano considerarsi offensivi verso il resto dei Passeggeri, il Vettore potrà adottare le misure che ritiene necessarie al fine di evitare il perpetuarsi di tale comportamento, compreso l'atterraggio dell'aeromobile. Volotea eserciterà in seguito tutte le azioni legali in via civile o penale previste dalla legge.

Per la sicurezza dei Passeggeri e dei membri dell'equipaggio, e conformemente alla Legge sulla protezione civile di diritto a onore, intimità personale e familiare e alla propria immagine, non è consentita la realizzazione di video o fotografie ad alcun membro dell'equipaggio o Passeggero, salvo nei casi in cui si sia ottenuto un previo consenso espresso in tal senso. Qualsivoglia membro dell'equipaggio potrà chiedere la cancellazione di eventuali immagini o video realizzati in modo illecito o senza il consenso opportuno.

Qualora, come conseguenza del comportamento del Passeggero a bordo dell'aeromobile, il comandante di quest'ultimo decida, esercitando la discrezionalità di cui gode, di deviare il volo al fine di disporre lo sbarco del Passeggero, quest'ultimo dovrà corrispondere al Vettore tutte le spese e i costi derivanti da tale deviazione.

Non è consentito consumare bevande alcoliche, a meno che queste non siano acquistate a bordo.

#### **14.2 Norme sull'uso esteso di dispositivi elettronici a bordo**

A bordo degli aeromobili Volotea è autorizzato l'uso in "modalità aereo/volo" da parte dei passeggeri dei seguenti dispositivi elettronici ("PED"):

- Telefoni cellulari ("smartphone");
- Tavolette elettroniche ("tablet");
- Computer portatili e di piccole dimensioni ("notebook");
- Auricolari elettronici che eliminano i rumori esterni;
- MP3, MP4 e simili, nonché riproduttori digitali di musica;
- Giochi elettronici portatili di dimensioni ridotte;
- Tablet per la lettura (e-reader);

Riproduttori di DVD/CD di dimensioni ridotte;

Auricolari con fili (a eccezione delle operazioni di rullaggio, decollo e atterraggio).

Nonostante quanto espresso in precedenza, in qualsiasi momento l'equipaggio dell'aeromobile, potrà ordinare lo spegnimento di tutti i dispositivi elettronici (compresi quelli provvisti di "modalità aereo/volo").

Tutti i dispositivi elettronici sprovvisti della "modalità aereo/volo" o di qualsiasi altra opzione che blocchi la connessione e la ricezione di chiamate, dovranno restare spenti per tutta la durata del volo.

I telefoni cellulari e altri dispositivi elettronici manuali che emettano onde elettromagnetiche, non potranno essere utilizzati a bordo degli aeromobili di Volotea dopo la chiusura delle porte. Dopo la chiusura, si permetterà unicamente l'uso in modalità aereo/volo in base alla tabella seguente:

FASE	PED PICCOLI	PED GRANDI	AURICOLARI PERSONALI	WIFI, FUNZIONI DI MESSAGGISTICA E CHIAMATE
Imbarco	✓	✓	✓	✓
Ritardo prolungato della partenza a terra (1)	✓	✓	✓	✓
Rullaggio prima del decollo (2)	✓	✗	✓	✗
Decollo (2)	✓	✗	✓	✗
Crociera (2)	✓	✓	✓	✗
Annuncio 10 minuti all'arrivo (2)	✓	✗	✓	✗
Atterraggio (2)	✓	✗	✓	✗
Rullaggio dopo l'atterraggio (2)	✓	✗	✓	✗

**Note:**

(1) con il permesso del comandante.

E vietato l'uso di sigarette elettroniche a bordo di qualsiasi aeromobile di Volotea.

### 14.3 Condizioni per il trasporto di dispositivi alimentati da batterie al litio

Il trasporto di batterie e batterie al litio richiede precauzioni speciali. Il rischio principale è quello di esplosione causata da urto, difetti di costruzione o forti aumenti di temperatura.

Le condizioni per il trasporto di dispositivi elettronici e batterie sostitutive variano in base a:

l'energia in wattora (Wh) per le batterie agli ioni di litio, ai polimeri di litio, al litio-ferro-fosfato (LifePO4) e simili.

la quantità di litio in grammi (g) contenuta nelle batterie al litio metallico, alle leghe di litio e simili.

DISPOSITIVI ELETTRONICI PORTATILI (ELENCO NON ESAUSTIVO)	ENERGIA (WH)/QUANTITÀ (G)	CONFIGURAZIONE	BAGAGLIO A MANO	BAGAGLIO DA STIVA
Dispositivi elettronici per uso personale: concentratori di ossigeno portatili (COP), videocamere, fotocamere, telefoni cellulari, laptop, tablet, utensili elettrici ecc.	≤ 100 Wh ≤ 2 g	Batterie contenute in un dispositivo	✓	✓
		Batterie di sostituzione aggiuntive* (inclusi caricatori esterni di tipo Power Bank)	✓ Quantità limitata per uso personale	✗
Dispositivi medici e non: defibrillatori automatici esterni (DAE), aerosol, macchine per la Ventilazione meccanica a pressione positiva continua (CPAP), videocamere, droni ecc.	> 100 Wh e ≤ 160 Wh  > 2g e ≤ 8 g	Batterie contenute in un dispositivo	✓ (* ) È necessaria l'approvazione da parte dell'operatore.	✓ (* ) È necessaria l'approvazione da parte dell'operatore.
		Batterie di sostituzione aggiuntive* (inclusi caricatori esterni di tipo Power Bank)	✓ Massimo 2 per persona	✗

**NON ESAUSTIVO)**

Utensili elettrici,  
dispositivi di trasporto  
elettrici come i  
dispositivi  
autobilancianti (ad es.  
hoverboard, segway) e  
batterie sostitutive.



**NON AMMESSI  
NEI BAGAGLI**

\* I contatti delle batterie sostitutive aggiuntive trasportati in cabina devono essere protetti dal cortocircuito. Le batterie devono essere isolate con nastro adesivo e conservate in borse separate, nelle confezioni originali o in un apposito astuccio per batterie Li-Po Guard.

**Sedie a rotelle e altri dispositivi di ausilio alla mobilità (utilizzati da passeggeri a mobilità ridotta) alimentati da batterie al litio:**

1. La batteria deve essere collegata saldamente alla sedia a rotelle o al dispositivo di ausilio.
2. I contatti della batteria devono essere protetti dal cortocircuito, ad es. chiusi in un apposito contenitore.
3. **Per le batterie progettate per essere rimosse**
  1. L'utente è tenuto a rimuovere la batteria.
  2. La batteria deve essere protetta dal cortocircuito, isolando i contatti (ad es. applicando del nastro ai contatti scoperti).
  3. Ogni batteria deve essere conservata in un astuccio protettivo (fornito dal passeggero).
  4. La batteria non deve superare i 300 Wh.
  5. È possibile trasportare un massimo di una batteria di ricambio che non superi i 300 Wh o due batterie di ricambio, ognuna delle quali non deve superare i 160 Wh.
  6. È necessario comunicare al comandante il numero del posto del passeggero che ha con sé una batteria rimossa.

**Attenzione:** l'energia in wattora, richiesta dalla legge, potrebbe non essere indicata sulla batteria. È necessario stabilirne l'energia in anticipo. È possibile calcolare questo valore usando il voltaggio (V) e l'ampereaggio (Ah): energia (Wh) = 2 V x 0,5 Ah = 1 Wh.

[Ritorno](#)

## 15. Responsabilità per danni personali e materiali

### 15.1 Considerazione generali

In caso di incidente, la responsabilità di Volotea è la seguente:



normativa o (ii) dall'inadempimento da parte del Passeggero della normativa e/o di queste condizioni generali.

3. Le Condizioni Generali di Trasporto si applicano anche agli Agenti Autorizzati a Volotea, impiegati e rappresentanti, nella stessa misura in cui si applicano a Volotea. La somma risarcibile da parte da Volotea e dagli Agenti, impiegati, rappresentanti e persone autorizzate non supera la somma corrispondente all'eventuale responsabilità da Volotea.
4. Il diritto di risarcimento si estingue se non si avvia un'azione entro il termine di 2 anni a decorrere dalla data di arrivo a destinazione o da quella in cui l'aeromobile sarebbe dovuto arrivare o da quella del blocco del trasporto.

## **15.2 Lesioni fisiche**

Volotea è responsabile dei danni subiti in caso di morte o ferite o di qualunque altra lesione fisica subita dal Passeggero se l'incidente che causa il danno in questione ha luogo a bordo dell'aereo o durante una delle operazioni di imbarco o di sbarco dei Passeggeri, nei termini ed entro i limiti previsti dal (i) Regolamento (CE) 2027/97 e (ii) dalla Convenzione di Montreal.

Fermo restando quanto detto sopra, Volotea è esonerata da ogni responsabilità nel caso in cui

1. La morte, le ferite o qualunque altra lesione fisica fossero dovute allo stato di salute, fisica o mentale, del Passeggero esistente prima delle operazioni d'imbarco dei Passeggeri; o
2. Il danno è causato o favorito dalla negligenza del Passeggero o dal suo stato di salute precedente all'imbarco del Volo.

Non esistono limiti economici stabiliti per la responsabilità in caso di lesioni o di morte del Passeggero. Per i danni fino a 113.100 Diritti Speciali di Prelievo, che devono essere debitamente certificati e provati, la compagnia aerea non può impugnare le richieste di risarcimento.

Al di sopra di 113.100 Diritti Speciali di Prelievo, la compagnia aerea può impugnare un reclamo solo se è in grado di dimostrare che non c'è stata negligenza o colpa di altro tipo da parte sua.

La somma risarcibile coprirà la riparazione del danno, come determinerà una risoluzione amichevole e non contenziosa stabilita da un esperto o da un tribunale competente.

Volotea rimborsa al Passeggero solo la parte dei danni risarcibili non coperta da eventuali altri rimborsi ricevuti da qualunque organismo pubblico di assicurazione sociale o da altre istituzioni analoghe.

Volotea si riserva il diritto di presentare ricorso contro terzi, includendo, senza limitazioni, i diritti di sussidio e di risarcimento.

Volotea procede al pagamento anticipato dei risarcimenti nell'ipotesi di morte, ferite o lesioni fisiche provocate da un incidente aereo.

1. Volotea risarcisce la/le persona/e che hanno diritto al risarcimento, debitamente identificata/e mediante un pagamento anticipato a copertura dei bisogni immediati, in proporzione ai danni causati. In caso di morte, tale pagamento anticipato non deve essere inferiore a 16.000 Diritti Speciali di Prelievo per Passeggero.
2. Il pagamento anticipato sarà effettuato entro 15 giorni dall'avvenuta identificazione della/e persona/e che hanno diritto al risarcimento, non implica l'ammissione alcuna di responsabilità ed è deducibile dalla somma definitiva da pagare in conformità con il presente paragrafo, ma non sarà

## 16. Responsabilità sui ritardi

In caso di ritardo del Passeggero, Volotea è responsabile dei danni subiti, a meno che non abbia adottato tutte le misure ragionevoli per evitare il danno o che le sia stato impossibile adottare tali misure, per un massimo di 4.694 Diritti Speciali di Prelievo.

[Ritorno](#)

## 17. Responsabilità sui danni al bagaglio

Nel caso di smarrimento o di danni al bagaglio, si applicano le regole in materia previste dalle norme internazionali e nazionali vigenti, in particolare dalla Legge sulla Navigazione Aerea del 1960 e dalla Convenzione di Montreal, nonché dal Regolamento (CE) 2027/97.

Volotea è responsabile, nel caso di distruzione, smarrimento, ritardo o danni del bagaglio fino a un massimo di 1.131 Diritti Speciali di Prelievo.

Fermo restando quanto esposto sopra, nel caso in cui il Passeggero avesse effettuato una dichiarazione speciale del valore del proprio bagaglio, può richiedere al Vettore un limite di responsabilità superiore.

In merito al bagaglio imbarcato, il Vettore è comunque responsabile, mentre riguardo al bagaglio a mano, è responsabile solo dei danni causati per una sua colpa o negligenza.

Se il bagaglio registrato è stato danneggiato, consegnato in ritardo, smarrito o distrutto, il Passeggero deve segnalarlo per iscritto a Volotea nel più breve tempo possibile e comunque entro 7 giorni in caso di danni ed entro 21 in caso di smarrimento, a decorrere dal momento in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del Passeggero.

[Ritorno](#)

## 18. Volo operato da altro Vettore

L'articolo 11 del Regolamento (CE) 2111/2005 stabilisce che il Vettore deve informare il passeggero dell'identità della Compagnia che effettuerà il Volo.

In alcuni casi, il trasporto di passeggeri potrà essere operato da altri con vettori con cui Volotea ha stipulato degli accordi; questi servizi saranno effettuati in code-sharing. Volotea comunicherà l'identità della compagnia aerea che opererà il volo durante il processo di prenotazione. Nei voli in code-sharing, si applicano le condizioni di trasporto della compagnia aerea che opera il volo. Consigliamo perciò di consultare le condizioni di trasporto della compagnia che opera il volo per verificare, ad esempio, le dimensioni dei bagagli accettati, la tabella delle tariffe, i tempi per l'imbarco del volo, le formalità amministrative e le condizioni applicabili per i minori o per il trasporto di animali.

Condizioni di Aegean: <https://it.aegeanair.com/condizioni-e-comunicazioni/condizioni-e-comunicazioni/>

[Ritorno](#)

contratto vincolante tra il Passeggero e Volotea. Il suddetto contratto è regolato dalle presenti Condizioni. I dettagli della prenotazione, congiuntamente ad un link alle presenti Condizioni, saranno inviati tramite e-mail in modo che possano essere conservati dal Passeggero in formato elettronico.

Nessun agente, impiegato o rappresentante del Vettore ha la facoltà di alterare, modificare o rinunciare a qualunque disposizione di queste Condizioni Generali.

Se una delle clausole o delle condizioni di questo Contratto fosse dichiarata illegale o nulla, il resto del Contratto s'intenderà comunque vigente.

[Ritorno](#)

### 20. Legge applicabile e giurisdizione

Le presenti Condizioni generali di trasporto, il Suo contratto di trasporto con Volotea saranno regolati e interpretati nel rispetto della legge spagnola, fatti salvi qualsiasi altra legislazione o trattato che risultino applicabili in modo imperativo sulle presenti Condizioni generali di trasporto.

Nel caso in cui Lei abbia la considerazione del consumatore, le dispute che potrebbero insorgere da o in relazione al Suo contratto di trasporto con Volotea potranno essere soggette alla giurisdizione dei tribunali del luogo di residenza del consumatore o alla giurisdizione di qualsiasi altro tribunale legalmente corrispondente. In qualsiasi altro caso, le dispute che potrebbero insorgere da o in relazione al Suo contratto di trasporto con Volotea e le presenti Condizioni generali di trasporto saranno soggette alla giurisdizione esclusiva dei Tribunali di Barcellona (Spagna).

[Ritorno](#)

### APPENDICE I : Documentazione di Viaggio

#### Quali sono i documenti necessari per il volo?

Ogni passeggero deve assicurarsi di **avere con sé la documentazione di viaggio in corso di validità** e confacente con i requisiti di Volotea, per l'immigrazione e con le autorità di ciascuna destinazione. Importante:

Tutti i passeggeri devono portare con sé un **documento di viaggio valido**, compresi neonati e minorenni.

Il **passaporto** per viaggiare fuori dalla Comunità Europea deve essere valido per tutto il periodo del soggiorno previsto.

Tutti i **bambini o i neonati** che necessitino di un **visto** dovranno viaggiare con un adulto che compaia nella foto del visto.

Per garantire il compimento delle normative, i passeggeri dovranno portare con sé un **passaporto valido** (e, se necessario il visto) o un **documento nazionale d'identità** (carta d'identità) rilasciato da un ente governativo della Ue / SEE per tutti i tragitti. Il passeggero sarà responsabile di multe, more o costi derivanti dal mancato compimento di questi requisiti.

**I cittadini di un paese membro dell'Accordo di Schengen, potranno viaggiare nell'area Schengen solo con la carta di identità in corso di validità.** I paesi membri dell'accordo di Schengen sono: Germania, Austria,

I **dati dei documenti di viaggio** dei passeggeri (compresi bambini e neonati) devono essere inseriti **durante il processo di check-in online**.

In tutti i tragitti, i passeggeri dovranno presentare il documento di viaggio valido e la carta d'imbarco, **nell'area di sicurezza** dell'aeroporto e **alla porta d'imbarco**.

Gli unici **documenti di viaggio accettati da Volotea** sono:

Un **passaporto** valido.

Una **Carta di identità** valida emessa da un paese membro dell'Ue o dell'Accordo di Schengen. I paesi sono: Germania, Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Slovenia, Spagna, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Olanda, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Svezia, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

Uno **Stato di famiglia spagnolo** valido (minori di 14 anni che viaggiano con i genitori o tutori legali, su voli nazionali in Spagna).

Un **'Certificato di Nascita'** valido con fotografia (minori di 18 anni che viaggiano con i genitori o i tutori legali, su voli nazionali in Italia).

Un **passaporto collettivo** valido, emesso da un paese della Ue/SEE.

**Per i voli nazionali in Italia**, tutti i documenti equivalenti, in ottemperanza al articolo 35.2 del DPR N° 445/2000, del 28 dicembre 2000.

**Per i voli nazionali in Spagna**, patente di guida emessa in Spagna o permesso di soggiorno spagnolo o di uno degli stati membri dell'Accordo di Schengen, in vigore.

Documento di viaggio **Kinderausweis** emesso dal governo tedesco per bambini tedeschi minori di 10 anni.

Documento di viaggio emesso in conformità con quanto stabilito dalla **Convenzione sullo Statuto dei Rifugiati dell'ONU**. Il suddetto documento, che dovrà essere emesso da un governo in ottemperanza all'Art.28 (1) della Convenzione ONU del 1951, è accettato come passaporto valido.

Documento di viaggio in ottemperanza a quanto stabilito dalla Convenzione ONU, emesso da uno degli stati contraenti secondo quanto previsto dall'Art.27 della **Convenzione ONU del 1954 per gli Apolidi**.

### Quale documentazione devono presentare i bambini?

Dal 26 giugno 2012, per viaggiare verso o in Europa, **tutti i cittadini europei minorenni devono disporre di un documento di identità personale** (Passaporto o carta d'identità, in base alle destinazioni). A partire da questa data in poi non sarà più possibile includere i minorenni nei passaporti dei genitori. Il passaporto è valido solo per il titolare e ogni minore aggiunto al documento dovrà avere il proprio passaporto o documento di identità. La preghiamo di consultare l'ufficio che ha emesso il passaporto per ulteriori informazioni.

### Rotte francesi

I **minori di 18 anni, di nazionalità francese** devono viaggiare con: (i) passaporto o (ii) carta d'identità (nel caso in cui il paese di destinazione non richieda il passaporto).

genitori o tutori legali, e una fotocopia del documento d'identità valido (e scaduto da meno di 6 anni) dei genitori o tutori che firmano il documento. Per maggiori informazioni, consultare l'ente francese locale opportuno al caso.

Lo stato di famiglia non è un documento d'identità valido per i cittadini francesi minorenni. Pertanto, **non è permesso a un minore viaggiare in aereo**, anche all'interno della Francia continentale, **senza un documento di identità**.

### Rotte italiane

I **minori di 14 anni di nazionalità italiana** possono viaggiare solo debitamente accompagnati e con uno dei seguenti documenti d'identificazione:

Una **carta d'identità italiana individuale** (voli nazionali), che dovrà essere valida "per l'espatrio" per i viaggi internazionali.

Un **passaporto** italiano (voli nazionali e internazionali).

Per i voli internazionali e insieme alla carta d'identità valida per l'espatrio o al passaporto italiano in corso di validità, qualunque minore di 14 anni non accompagnato dai genitori o dai tutori legali dovrà recare con sé **permesso di viaggio ("Dichiarazione di accompagnamento")** dove sia certificata l'identità dell'accompagnatore, che dovrà essere validato dall'autorità italiana locale ("Questura locale"). Per ulteriori informazioni, consultate l'autorità locale italiana corrispondente.

### Rotte spagnole

I **minori di 14 anni di nazionalità spagnola sono esenti da certificazione, nel caso di voli interni in Spagna e sempre che siano inclusi nella stessa prenotazione. In tal caso, la persona con cui effettuano il viaggio, dovrà essere opportunamente identificata e sarà responsabile dell'identità dei minori. Nel caso di ragionevole dubbio sull'identità** dei minori o dei loro accompagnatori sarà richiesto:

Se viaggiano con uno dei genitori, lo **stato di famiglia**.

Se la persona che accompagna il minore non è né un genitore, né un tutore legale, il minore dovrà mostrare un **permesso emesso in qualche stazione di polizia locale** (mediante comparizione dei genitori o tutori legali) a nome della persona alla quale si affida la custodia durante il viaggio, che sarà verificato dal documento di identità o dal passaporto di questa persona.

**Nei voli internazionali** (Ue e paesi terzi), tutti i minori (che siano o meno accompagnati e a prescindere dall'età) dovranno mostrare la carta d'identità o il passaporto in vigore, in base alla destinazione. Se viaggiano soli, dovranno recare con sé un permesso (validato da un commissariato di polizia, stazioni della polizia nazionale, tribunale, notaio o sindaco). Inoltre, tutti devono rispettare i requisiti del paese in cui viaggiano.

### Rotte croate

I **ragazzi tra i 14 e 18 anni che viaggiano verso o dalla Croazia** senza i genitori o tutori legali, devono portare con sé: (i) un passaporto valido o (ii) una carta d'identità emessa dal governo, insieme a un permesso scritto firmato dai genitori o dai tutori legali. Questo permesso deve essere convalidato da un'ambasciata o da un consolato croato oppure dalle autorità locali. In caso contrario, sarà necessaria una traduzione giurata ufficiale al croato.

portare con sé: (i) un passaporto valido e (ii) una carta d'identità emessa dal governo, insieme a un permesso scritto firmato dai genitori o dai tutori legali. Tale permesso deve essere convalidato dalla polizia greca.

**In ogni caso, verrà richiesto di certificare la loro età.** Pertanto, dovranno presentare i documenti di viaggio validi alla porta d'imbarco.

## Ritorno

### **APPENDICE II : Informazioni sulle merci pericolose e di articoli proibiti**

Se ha delle domande su quali articoli può portare sull'aereo o fare il check-in per il trasporto nella stiva, o dove devono essere trasportati articoli specifici, ci contatti prima del viaggio o chiedi al banco di vendita dei biglietti o al banco del servizio clienti al suo arrivo in aeroporto.

La preghiamo di scaricare la nostra guida agli [articoli pericolosi](#).

Per maggiori informazioni scarichi la nostra [lista di articoli proibiti](#) a bordo.

Nel caso in cui il passeggero richieda il trasporto di questi oggetti, deve richiederlo prima di contattare il nostro servizio di [Assistenza Clienti](#).

#### ARMI DA FUOCO E MUNIZIONI/ARMI SPORTIVE

Pistole, armi automatiche, munizioni (incluse le cartucce a salve), rivoltelle, fuochi d'artificio, razzi, fumogeni e mortaretti non sono autorizzati per il trasporto sugli aeromobili Volotea, salvo alcune eccezioni, come riportato di seguito.

Le armi da fuoco sportive e da competizione elencate in questo Articolo e le rispettive munizioni sono autorizzate per il trasporto a condizione che siano impacchettate e imballate in modo sicuro. Leggere i requisiti specifici sottostanti e contattare il nostro Team del Servizio clienti per comunicarci il Suo trasporto di armi da fuoco o munizioni.

Tutti i passeggeri che intendono viaggiare con armi da fuoco o munizioni devono essere certi di essere in possesso di: documentazione e porto d'armi; permessi di esportazione/importazione; e autorizzazione delle autorità locali e nazionali.

Si noti che alcuni tipi di armi da fuoco non sono autorizzati in determinati paesi e Volotea non può accettare armi da fuoco per il trasporto verso e all'interno di alcuni paesi. Il passeggero è il solo responsabile di garantire che i requisiti (a) – (c) precedentemente descritti siano corretti e aggiornati per qualsiasi arma da fuoco o munizione. Il passeggero deve inoltre presentare un documento d'identità valido (ad es. il passaporto).

Presentarsi al banco di Consegna bagagli almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza previsto del volo in modo da permettere l'espletamento di tutti i controlli necessari. Ai passeggeri che non si presentano entro i limiti di tempo indicati potrà essere negato l'imbarco.

Sono autorizzati i seguenti tipi di armi da fuoco:

Fucili per uso sportivo con canne più lunghe di 60 cm (24 pollici).

Carabine per uso sportivo (incluse quelle ad aria compressa) di ogni calibro, escluse le armi semi automatiche con foro più grande di 0,22.

Pistole sportive ad azione singola con calibro massimo di 0,22.

preferibilmente nella confezione del produttore e sempre separatamente dall'arma. È vietato il trasporto di munizioni con proiettili esplosivi o incendiari.

Se viaggia con armi da fuoco per uso sportivo o da competizione dovrà avere più di 18 anni o essere accompagnato da qualcuno di età superiore ai 18 anni. Se desidera viaggiare con armi da fuoco per uso sportivo o da competizione Le sarà addebitato un costo aggiuntivo per attrezzatura sportiva per arma da fuoco per volo.

## Ritorno

### **APPENDICE III : Passeggeri con Mobilità Ridotta (PMR)**

Nell'ambito del trasporto aereo la legislazione attuale definisce come persona con disabilità o Passeggero con Mobilità Ridotta (PMR) "tutte quelle persone la cui mobilità per usare il mezzo di trasporto si trovino limitate per motivi di disabilità fisica, (sensoriale o motoria, permanente o provvisoria), disabilità o deficit intellettivo, o qualunque altra causa di disabilità, o per la età, la cui situazione richieda un'attenzione adeguata e l'adattamento alle sue esigenze particolari del servizio messo a disposizione degli altri passeggeri" (art. 2 a) Regolamento CE 1107/06.

Il servizio di assistenza per persone con mobilità ridotta e che si può sollecitare attraverso la sezione assistenza speciale è rivolto a passeggeri che:

- Usano una sedia a rotelle
- Hanno disabilità visiva.
- Hanno disabilità mentale
- Hanno disabilità o problemi di udito
- Viaggiano con cani di assistenza

Questo servizio è di natura gratuita.

#### **Tipi di servizi per sedie a rotelle e attrezzature per mobilità ridotta**

Esistono tre tipi di servizi per sedie a rotelle. Al momento della richiesta di questo servizio, è necessario specificare il tipo di assistenza richiesta:

WHCR: (R di Rampa) Il passeggero è in grado di salire scendere le scale dell'aereo e raggiungere camminando autonomamente il suo posto, ma ha bisogno della sedia a rotelle per colmare la distanza dal banco check-in fino ai piedi dell'aereo e viceversa.

WHCS: (S di Scale) Il passeggero non può camminare per lunghe distanze e non può nè salire nè scendere le scale dell'aereo, però una volta a bordo, è in grado di raggiungere autonomamente il suo posto.

WHCH: (C di posto in Cabina) Il passeggero non può spostarsi e necessita di essere trasportato dal banco check -in fino al suo posto a sedere sull'aereo.

È importante che al momento della richiesta del servizio sedia a rotelle sia chiaramente specificato quale delle tre tipologie si sta richiedendo, in modo da avere pianificata l'assistenza realmente necessaria.

È possibile trasportare gratuitamente attrezzature mediche e fino a 2 dispositivi di mobilità: sedia a rotelle, stampelle o altri dispositivi ortopedici.

Volotea, per garantire che le esigenze di sicurezza siano coperte dall'equipaggio, ammette un massimo di 2 passeggeri non accompagnati con mobilità ridotta.

È obbligatorio per chiunque abbia disabilità funzionali e necessiti di assistenza, viaggiare con un accompagnatore nel caso in cui non sia in grado di badare a se stesso.

In pratica, si riterrà autosufficiente qualunque persona che sia in grado di:

Slacciarsi la cintura di sicurezza, abbandonare il proprio posto e raggiungere un'uscita di emergenza senza aiuto; e

Procurarsi e aggiustarsi il giubbotto salvagente; e

Mettersi la maschera d'ossigeno senza aiuto; e

Comprendere le norme di sicurezza, così come qualunque indicazione e istruzione fornita dall'equipaggio in caso di emergenza.

In base alle condizioni sopra indicate, Volotea può richiedere un accompagnatore abilitato come condizione per il trasporto di un passeggero con mobilità ridotta nelle seguenti circostanze:

Un passeggero che, a causa della sua disabilità mentale, non possa comprendere o rispondere adeguatamente alle istruzioni di sicurezza del personale della Compagnia.

Un passeggero con una limitazione di mobilità così grave da non essere in grado di assistere fisicamente se stesso in caso di evacuazione dell'aereo.

Un passeggero con gravi limitazioni uditive e visive che gli impediscano comunicare con il personale della Compagnia, sia per permettere la comunicazione delle istruzioni di sicurezza previste dalla norma applicabile, sia per permettere al passeggero di assistere se stesso durante la sua evacuazione dall'aereo in caso di emergenza.

In caso di bisogno di un accompagnatore, questi dovrà essere maggiore di 18 anni, dovrà essere disponibile e in grado di comprendere le istruzioni di sicurezza, e assistere fisicamente la persona a mobilità ridotta in caso di emergenza.

### **Limitazioni e restrizioni di sicurezza**

I posti disponibili per PRM (Passeggeri con Mobilità Ridotta) sono limitati a seconda dell'aeromobile assegnato al proprio volo. Varia tra 12 e 18 PRM consentiti a seconda della tipologia dell'aereo e secondo le normative applicabili, garantendo così che tutti i livelli di sicurezza siano adeguati per un funzionamento sicuro.

Il numero massimo di passeggeri con mobilità ridotta che viaggiano da soli non deve essere superiore a 2.

Tali massimali possono essere aumentati a seconda delle circostanze e sempre con espressa autorizzazione di Volotea. Quando il numero di persone con mobilità ridotta costituisce una proporzione significativa del numero totale di passeggeri a bordo, questi non dovranno superare il numero delle persone in grado di dare assistenza in caso di emergenza.

In presenza di limitazioni operative, ad esempio una porta di cabina non operativa, il numero massimo di persone con mobilità ridotta ammesse a bordo sarà ridotto del 50% del limite generico per ciascuna flotta.

I posti assegnati alle persone con mobilità ridotta sono preferibilmente vicini al finestrino.

Le dimensioni massime consentite per le attrezzature del gruppo con mobilità ridotta nei compartimenti di carico degli aeromobili della nostra flotta saranno le seguenti:



## CONDIZIONI DI TRASPORTO

LM

Altezza	75cm	1,42m	1,43m
Larghezza	1,3m	1,817m	1,82m
Lunghezza	2,83m	2m	2m
Peso	150kg	150kg	150kg

Se il tuo ausilio per la mobilità non rientra in queste dimensioni consentite (dopo essere stato regolato o smontato), dovrai viaggiare con un ausilio per la mobilità alternativo (come una sedia a rotelle manuale) che rientri nelle dimensioni di cui sopra.

Tutti i nostri aerei dispongono di vari posti con bracciolo mobile per consentirLe di accedere facilmente al suo posto. Purtroppo non possiamo offrirLe dispositivi di assistenza a bordo, come ad esempio cuscini per elevare la seduta.

Rendiamo noto che, per motivi di sicurezza, i passeggeri a mobilità ridotta non possono essere assegnati né occupare i posti che diano accesso diretto alle uscite di emergenza o la cui presenza possa:

- impedire all'equipaggio di compiere le proprie funzioni;
- ostruire l'accesso alle squadre di emergenza;
- impedire l'evacuazione dell'aereo in caso di emergenza.

### Barella

Volotea non accetterà passeggeri che necessitino di una barella per viaggiare.

### Concentratori di ossigeno

Sono ammessi concentratori di ossigeno alimentati a batterie o elettricità, purché non contengano ossigeno e non comportino alcun tipo di reazione chimica. Questi dispositivi filtrano e concentrano la quantità di ossigeno nell'atmosfera. A bordo dell'aereo possono essere attivati solo con batteria.

### Trasporto di ossigeno a bordo

Volotea non fornisce ossigeno medico ai passeggeri a bordo. Nel caso in cui sia necessario trasportare ossigeno, è necessario tenere conto delle seguenti condizioni:

Essendo una bombola di ossigeno gassoso che non ecceda i 5 kg. L'ossigeno liquido non è consentito.

Si avrà bisogno dell'approvazione di Volotea almeno 72 ore prima della partenza del volo, per il quale sarà richiesto un certificato medico che attesti che lo stato di salute del passeggero sia ideale per il volo.

L'uso dell'ossigeno non è permesso a bordo, solo il suo trasporto.

Il passeggero deve compilare una dichiarazione di scarico di responsabilità in aeroporto.

Volotea farà tutto il possibile per soddisfare le esigenze di viaggio dei passeggeri con mobilità ridotta (PRM) tenendo conto della salute e della sicurezza degli altri passeggeri. Per fare ciò, la prenotazione del servizio di assistenza deve essere effettuata con un minimo di due giorni lavorativi (48h) prima del giorno di partenza.

La prenotazione può essere effettuata tramite "Assistenza Speciale" o chiamando il numero gratuito 06 94803497, per chiamate dall'Italia.

La maggior parte dei servizi speciali richiede il check-in almeno due ore prima dell'orario di partenza del volo previsto.

Volotea può rifiutare di accettare una prenotazione da una persona a mobilità ridotta o negare l'imbarco:

1. Al fine di soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, comunitaria o nazionale, o per soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato a Volotea il certificato di operatore aereo.
2. Se quel passeggero rappresenta una minaccia diretta per la sicurezza. La determinazione di una minaccia diretta sarà basata sulla natura, la durata e la gravità del rischio e sulla probabilità di potenziali danni alla salute e alla sicurezza degli altri.
3. Se le dimensioni dell'aereo o delle sue porte rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona a mobilità ridotta.

### **Imbarco**

La nostra flotta è adatta al trasporto di passeggeri con necessità speciali e, fatta eccezione per le dimensioni, gli aerei sono pronti a consentire le modalità di imbarco e sbarco più versatili: in remoto, tramite passerella, con ascensore o ambulift.

È possibile trovare informazioni più dettagliate in 10.2 Imbarco e assistenza per passeggeri a mobilità ridotta.

### **A bordo**

Se ha una qualsiasi limitazione visuale o uditiva, informi il nostro personale di bordo; Le offriremo il miglior servizio possibile a bordo.

Le consigliamo di viaggiare con un accompagnatore proprio qualora Lei abbia bisogno di aiuto per effettuare le seguenti azioni:

- mangiare;
- assumere farmaci;
- alzarsi o sedersi nel posto dell'aereo;
- raggiungere un'uscita di sicurezza senza aiuto;
- comunicare con il personale riguardo questioni legate alla sicurezza;
- slacciare la cintura di sicurezza;
- prendere e indossare il salvagente;
- indossare una maschera per l'ossigeno.

Durante il viaggio, il passeggero a mobilità ridotta dovrà assicurarsi di:

- prendersi cura di sé durante il volo, ad esempio per mangiare o prendere medicine;

---

Quando arriverà sull'aereo, il nostro personale potrà aiutare a:

- cercare e prendere familiarità con il proprio posto a sedere e con la zona circostante;
- posizionare e riprendere il bagaglio a mano;
- muoversi tra il posto a sedere e la toilette;
- aprire qualsiasi contenitore di cibo a bordo, identificare gli alimenti e la disposizione nel vassoio.

### Dopo il volo

Il servizio di assistenza è disponibile anche nel Suo aeroporto di arrivo.

L'assistente La incontrerà sull'aereo e La aiuterà a muoversi dal posto a sedere o dalla porta dell'aereo fino alla sedia a rotelle. Per assicurarci di poterLa aiutare senza problemi, di solito sbarcheranno per prima gli altri passeggeri dell'aereo.

Una volta effettuato lo sbarco, l'assistente La accompagnerà per il terminal degli arrivi fino al Suo prossimo mezzo di trasporto.

### Ritorno

## APPENDICE IV : Passeggeri sulle rotte di Continuità Territoriale (PSO)

I residenti della Regione Sardegna appartenenti a specifiche categorie possono beneficiare di uno sconto sull'acquisto di un biglietto aereo da/per Cagliari, Olbia o Alghero per viaggiare verso Milano Linate o Roma Fiumicino tra gli altri benefici.

Tutti questi vantaggi, la descrizione delle tariffe e le condizioni specifiche che si applicano ai passeggeri e ai gruppi che viaggiano su queste rotte sono descritte [qui](#).

### Ritorno

---

VOLI



---

LA TUA PRENOTAZIONE



---

SCOPRI



---

VOLOTEA



Lavora con noi

Scarica app Volotea per iOS e Android

