

COMPENSAZIONE ED ASSISTENZA PER I PASSEGGERI

in caso di

- **negato imbarco per l'eccessivo numero di prenotazioni**
- **cancellazione del volo**
- **ritardo del volo**

Queste regole riguardano i passeggeri:

- in partenza da aeroporti sul territorio dell'Unione europea,
- in partenza da aeroporto extracomunitario verso un aeroporto dell'unione europea (nel caso in cui il passeggero non riceva la compensazione e non gli sia fornita assistenza nella nazione di partenza),
- che abbiano una prenotazione confermata per il volo in oggetto, si presentino all'accettazione nei tempi indicati e, nel caso questi tempi non siano indicati, entro i 45 minuti dalla partenza prevista,
- abbiano un biglietto emesso con tariffa accessibile al pubblico o un biglietto emesso nell'ambito di un programma di fidelizzazione.

NEGATO IMBARCO O CANCELLAZIONE DEL VOLO

- A) Nel caso non ci sia posto sull'aereo, la Czech Airlines invita i volontari che rinuncino alla propria prenotazione in cambio di benefici da concordare con la Czech Airlines. Nel caso il numero dei volontari sia insufficiente, può essere negato l'imbarco ad alcuni passeggeri contro la loro volontà.
- B) Nel caso in cui sia negato l'imbarco contro la volontà o a causa di cancellazione del volo, hanno diritto a:

1) DIRITTO ALLA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PREVISTA NELLA SEGUENTE TABELLA

MODALITÀ DI COMPENSAZIONE	VOLO FINO A 1500 KM	VOLO DA 1500 KM NELL'AMBITO DELLA UE O VOLO EXTRA UE DA 1500 A 3500 KM	VOLO SUPERIORE AI 3500 KM EXTRA EU
Compensazione pecuniaria in forma di buono elettronico *	300 EURO	480 EURO	720 EURO
Compensazione pecuniaria in forma di addebito su conto bancario	250 EURO	400 EURO	600 EURO
MODALITÀ DI COMPENSAZIONE	VOLO FINO A 1500 KM, se al passeggero viene offerto un volo alternativo per la sua destinazione, con un ritardo che non superi le 2 ore rispetto all'arrivo originariamente previsto	VOLO DA 1500 KM NELL'AMBITO DELLA UE O VOLO EXTRA UE DA 1500 A 3500 KM, se al passeggero viene offerto un volo alternativo per la sua destinazione, con un ritardo che non superi le 3 ore rispetto all'arrivo originariamente previsto	VOLO SUPERIORE AI 3500 KM EXTRA EU, se al passeggero viene offerto un volo alternativo per la sua destinazione, con un ritardo che non superi le 4 ore rispetto all'arrivo originariamente previsto
Compensazione pecuniaria in forma di buono elettronico*	150 EURO	240 EURO	360 EURO
Compensazione pecuniaria in forma di addebito su conto bancario	125 EURO	200 EURO	300 EURO

*Il buono elettronico può essere utilizzato per l'acquisto di biglietti per i voli della Czech Airlines con la sigla OK0020-OK2999 entro un anno dalla data di emissione.

Attenzione

La compensazione pecuniaria sopra riportata non è offerta a quei passeggeri che siano stati informati della cancellazione del volo:

- oltre 14 giorni dalla data prevista del volo, oppure
- in un periodo compreso tra i 14 ed i sette giorni in un periodo compreso tra i 14 ed i sette giorni prima della data prevista del volo e a cui sia stato offerto un volo alternativo con partenza precedente di meno di 2 ore e con arrivo non successivo alle 4 ore rispetto al volo originario, oppure
- in un periodo inferiore ai 7 giorni prima del volo previsto e sia stato offerto loro un volo alternativo con partenza con meno di 1 ora di anticipo e con arrivo non successivo alle 2 ore rispetto al volo originario.

I passeggeri non hanno diritto alla compensazione pecuniaria nel caso in cui il volo sia stato cancellato per cause indipendenti dalla volontà dell'operatore eccezionali, impossibili da prevedere ed impossibili da prevenire.

2) DIRITTO AL RIMBORSO O A VOLO ALTERNATIVO

I passeggeri hanno diritto:

- al rimborso dell'intero prezzo pagato del biglietto entro 7 giorni, oppure
- al rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata, entro 7 giorni e ad aver garantito il viaggio di ritorno al luogo di partenza nel caso in cui la conclusione del viaggio originariamente previsto non possa più soddisfare lo scopo prefissato, oppure
- alla riprotezione con volo sostitutivo (il primo volo disponibile della Czech Airlines o tenendo conto delle condizioni locali e delle circostanze con volo di altro operatore).

3) DIRITTO ALL'ASSISTENZA

I passeggeri hanno diritto:

- a pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa,
- alla garanzia di 2 conversazioni telefoniche della durata massima di tre minuti a spese della Czech Airlines o, se tecnicamente possibile all'invio di 2 fax o e-mail,
- ad alloggio in albergo, se indispensabile, compreso l'eventuale trasferimento tra aeroporto ed albergo.

RITARDO DEL VOLO

Nel caso in cui il volo sia in ritardo rispetto alla partenza originariamente prevista:

- di 2 ore ed oltre in caso di volo fino a 1 500 km; o
- di 3 ore ed oltre in caso di volo da 1 500 all'interno della UE o extra UE tra i 1 500 ed i 3 500 km; o
- di 4 ore ed oltre in caso di volo superiore ai 3 500 km extra UE,

i passeggeri hanno diritto:

- a pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa,
- alla garanzia di 2 conversazioni telefoniche della durata massima di tre minuti a spese della Czech Airlines o, se tecnicamente possibile all'invio di 2 fax o e-mail,
- ad alloggio in albergo, se indispensabile, compreso l'eventuale trasferimento tra aeroporto ed albergo,
- al rimborso dell'intero prezzo del biglietto entro 7 giorni, nel caso in cui la conclusione del viaggio originariamente previsto non possa più soddisfare lo scopo prefissato.

Nel caso in cui il volo sia in ritardo rispetto all'orario previsto di oltre 3 ore i passeggeri possono richiedere la stessa compensazione come in caso di cancellazione del volo, se il ritardo non è causato da eventi eccezionali.

Nel caso in cui il ritardo del volo sia superiore alle 5 ore, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo di acquisto del biglietto ed al volo di ritorno fino al luogo di partenza originario, alla prima occasione.

Attenzione

In caso di insoddisfazione o di reclamo, ci contatti:

CZECH AIRLINES

Dipartimento rapporti con il pubblico

P.O. BOX 37

16041 Praha 6

Repubblica ceca

Link: <https://www.csa.cz/it-it/questionario-di-contatto/>

Recapito dell'organismo di riferimento per l'applicazione del decreto [\(CE\) 261/2004](#):

ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

Viale del Castro Pretorio, 118

IT - 00185 ROME

Italia

email: cartadiritti@enac.gov.it

Tel: +39 06 44596 1

Fax: +39 06 44596 493

Link: <http://www.enac.gov.it>