



## **Silver Air - Condizioni di Trasporto**

Premesse – I voli vengono operati dal Vettore Aereo SILVER AIR in possesso di licenza di trasporto pubblico e operante secondo le normative Europee, con codice di volo SLD o SL o W2 identificativo della stessa SILVER AIR o Flexflight ( per accordo Interline).

Il vettore utilizza il sito [www.silverairtravels.com](http://www.silverairtravels.com) per commercializzare i propri voli.

### **Prenotazioni - Acquisto biglietti - Modifiche biglietti**

#### **Prenotazioni**

Le prenotazioni dei biglietti possono essere effettuate presso il sito dell'agenzia Silver Air Travels Sagl [www.silverairtravels.com](http://www.silverairtravels.com).

Silver Air Travels è l'agenzia della compagnia aerea Silver Air.

Call Center:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158 oppure + 39 340 349 4210

Svizzera + 41 91 600 1754

Nel caso di prenotazioni effettuate con largo anticipo si raccomanda di riconfermare il proprio volo prima della partenza, contattando il call center o inviando un e-mail a [info@silverairtravels.com](mailto:info@silverairtravels.com)

#### **Acquisto Biglietti**

I biglietti possono essere acquistati sul sito internet della compagnia [www.silverairtravels.com](http://www.silverairtravels.com) , contattando il Call Center, presso le biglietterie aeroportuali abilitate o presso le Agenzie di Viaggi autorizzate.

Le agenzie di viaggi e le biglietterie aeroportuali hanno la facoltà di chiedere al cliente una Commissione d'agenzia a loro discrezione per il servizio di prenotazione ed emissione biglietto. La validità del biglietto è di un anno a decorrere dalla data di emissione. Tale validità potrebbe essere inferiore nel caso di acquisto di tariffe con condizioni restrittive.

Tasse e supplementi sono a carico del passeggero, in aggiunta alla tariffa, supplementi amministrativi, le tasse relativi ad ogni biglietto acquistato, imposte da autorità governative o da altre autorità, specificamente aeroportuali, relative ai passeggeri, ai bagagli, ai servizi Silver Air utilizzati e all'utilizzo di carta di credito. L'ammontare di tasse e supplementi verrà comunicato al passeggero al momento della prenotazione, così come l'eventuale supplemento per incremento costo carburante (fuel surcharge).

Silver Air può rifiutarsi di effettuare il trasporto qualora ritenga che non sia stato corrisposto il prezzo del Biglietto, le tasse e le imposte dovute o ogni altra spesa accessoria. Il Passeggero dovrà corrispondere a Silver Air o alle competenti autorità governative le tasse e le imposte eventualmente non incluse nel prezzo del Biglietto.

Per informazioni contattare il call center al seguenti numeri:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158 oppure + 39 340 349 4210

Svizzera + 41 91 600 1754



## **Modifiche e cancellazioni**

### Modifiche del nominativo del passeggero, dell' itinerario, della data e ora del volo

- La modifica del nominativo è permessa, dietro pagamento di una penale di € 10,00 per passeggero, per tratta.
- La modifica del nominativo non è permessa nel caso di prenotazioni comprendenti più tratte, se una tratta è già stata volata (utilizzata).  
Le prenotazioni comprendenti più tratte devono riportare il medesimo nominativo per tutte le tratte.  
Le tariffe speciali di ANDATA/RITORNO non sono rimborsabili e non possono essere modificate.
- La modifica dell'itinerario, della data o dell'ora del volo è permessa, salvo disponibilità.  
Le modifiche sono possibili fino a 21 giorni prima della data della partenza, contattando tempestivamente il call center (negli orari di apertura), dietro pagamento di una penale di € 50,00 per passeggero, per tratta, più l'eventuale differenza tariffaria tra la tariffa originale pagata e la tariffa disponibile al momento del cambio. Nel caso la tariffa disponibile fosse più bassa rispetto a quella pagata in origine, non è previsto alcun rimborso.

### Cancellazioni

Per cancellare la prenotazione, il passeggero dovrà contattare tempestivamente il call center negli orari di apertura. L'importo pagato potrà essere rimborsato al netto delle seguenti penalità:

### Voli domestici all'interno della Croazia e volo Venezia Lussino e v.v.

- Pagamento di € 50,00 per passeggero, per tratta per annullamenti fino a 21 giorni prima della data della partenza.
- Dopo questo termine solo rimborso delle tasse aeroportuali.
- No-show: solo rimborso tasse aeroportuali

### Voli Internazionali da Lugano per Lussino e per l'Isola d'Elba e v.v.

- Pagamento di € 75,00 per passeggero, per tratta per annullamenti fino a 21 giorni prima della data della partenza.
- Dopo questo termine solo rimborso delle tasse aeroportuali.
- No-show: solo rimborso tasse aeroportuali



## **Assistenze speciali**

Diritti delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta nel trasporto aereo [Regolamento CE n. 1107/2006](#).

L'assistenza ai disabili durante la loro permanenza in aeroporto è ora responsabilità degli operatori aeroportuali dell'Unione Europea. È compresa ogni causa di disabilità, come ad esempio le difficoltà intellettive, ma anche l'età.

Le compagnie aeree devono fornire all'operatore aeroportuale le informazioni in anticipo in modo che possa essere offerto un servizio adeguato.

Per consentire a Silver Air di trasmettere le sue richieste, il passeggero è pregato di contattarci con almeno 48 ore di anticipo.

## **Mobilità ridotta**

### **Disabili**

In ottemperanza a quanto previsto dagli standard di sicurezza, Silver Air limita il numero di passeggeri con mobilità ridotta a bordo dei propri aerei.

Pertanto, qualora un passeggero si trovi nella situazione di aver bisogno di assistenza per effettuare l'imbarco, per salire e scendere le scale dell'aereo, per sedersi a bordo, è necessario che venga segnalato al momento della prenotazione.

I passeggeri con mobilità ridotta a causa di casi clinici in corso, con arti ingessati e le donne in stato interessante all'ultimo mese di gestazione, devono essere in possesso di autorizzazione medica al viaggio rilasciata entro i 7 giorni antecedenti la data di partenza.

E' necessario indicare la richiesta di assistenza in fase di prenotazione affinché la compagnia possa predisporre tutte le operazioni di assistenza necessarie.

Al fine di garantire il miglior servizio sia nelle fasi d'imbarco e sbarco, sia durante il volo, i passeggeri con mobilità ridotta e che necessitano di assistenze particolari, devono presentarsi per le operazioni di accettazione almeno 60 minuti prima della partenza del volo, nel rispetto del tempo limite di accettazione del volo prescelto.

La compagnia si riserva di non accettare i passeggeri a bordo in assenza di certificazione medica, qualora richiesta, o se la stessa risultasse incompleta o non conforme.

### **Non vedenti**

I passeggeri non vedenti non accompagnati sono previsti in numero limitato per volo, come previsto dagli standard di sicurezza della compagnia.

E' necessario indicare la richiesta di assistenza in fase di prenotazione, da effettuarsi solo tramite il nostro Call Center, affinché la compagnia possa predisporre tutte le operazioni di assistenza necessarie.

E' consentito gratuitamente, previa richiesta in fase di prenotazione, la presenza a bordo del cane guida, purché munito di museruola e guinzaglio. E' consentito il trasporto a bordo di 2 passeggeri non vedenti senza accompagnamento. Non ci sono limitazioni per il trasporto di passeggeri non vedenti con accompagnatore.

## **Minori in viaggio**

Silver Air presta particolare attenzione a tutti i minorenni che viaggiano a bordo dei propri voli, accompagnati e non, al fine di garantire loro la massima sicurezza.

### **I minori dai 6 ai 12 anni non compiuti, che viaggiano non accompagnati da persona**



**maggioresse, devono essere prenotati tramite il Call Center Silver Air come minori non accompagnati. Il servizio è a pagamento.**

### **Documentazione necessaria per il viaggio**

Per attestare l'identità di un minore di anni 12 occorre la Carta di identità. Il documento, oltre ad attestare l'identità dei minori, viene utilizzato per l'espatrio nei Paesi Europei.

I minori di nazionalità italiana fino a 12 anni non compiuti che viaggiano non accompagnati dai propri genitori o da chi ne esercita la potestà, verso una destinazione internazionale, dovranno obbligatoriamente allegare ai documenti previsti per il viaggio (passaporto individuale o carta di identità) anche una dichiarazione di accompagnamento.

La dichiarazione di accompagnamento deve essere effettuata da parte di entrambi i genitori o da chi ne esercita la potestà a favore dell'accompagnatore del minore, dell'ente o della compagnia di trasporto (es. Silver Air) a cui il minore viene affidato. Dovrà essere presentata dall'accompagnatore alla frontiera insieme al passaporto del minore in corso di validità. In assenza del modulo potrebbe essere negato l'imbarco del minore. La Compagnia non assume alcuna responsabilità in caso di negato imbarco per documentazione non idonea e/o insufficiente.

### **Minori non accompagnati**

Possono essere accettati a bordo di tutti i voli Silver Air come bambini che viaggiano da soli quelli di **età compresa tra i 6 anni compiuti e i 12 anni non compiuti.**

- E' possibile richiedere il servizio di assistenza per minori non accompagnati, tramite il Call Center Silver Air inviando un'e-mail all'indirizzo [info@silverairtravels.com](mailto:info@silverairtravels.com) oppure telefonando ai seguenti numeri:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158 oppure + 39 340 349 4210  
Svizzera + 41 91 600 1754

Non è possibile prenotare il servizio sul sito.

Il servizio prevede un costo (esclusi i diritti di biglietteria) per singolo minore non accompagnato di € 60,00 a tratta.

Il numero di minori non accompagnati, è limitato per ogni volo, pertanto si consiglia di prenotare il volo con largo anticipo rispetto alla partenza.

Si informa inoltre che la franchigia bagaglio per i bambini dai 2 anni compiuti è la stessa applicata ai passeggeri adulti.

Silver Air offre inoltre un servizio di **minore non accompagnato volontario** per i minori dai 12 anni compiuti ai 15. I passeggeri minorenni che viaggiano da soli e vogliono usufruire del servizio di UM (minore non accompagnato) possono fare richiedere dai propri genitori l'attivazione della procedura del servizio UM volontario. Il servizio è a pagamento.

### **Procedura d'imbarco minore non accompagnato:**

E' necessario presentarsi al check-in per le necessarie operazioni di sicurezza non meno di 1 ora prima della partenza del volo. I bambini verranno accolti al check-in dal personale di terra: attenderanno con l'incaricato il momento dell'imbarco e verranno accompagnati a bordo dell'aereo per essere affidati al responsabile di cabina. Ricordiamo che, al momento della prenotazione, è necessario indicare il nominativo ed il numero di telefono (possibilmente un cellulare) delle persone che accompagneranno i bambini allo scalo di partenza e delle persone alle quali, previa verifica dei documenti, saranno affidati allo scalo di arrivo. La persona che accompagna il bambino alla partenza dovrà trattenersi in aeroporto sino al decollo dell'aeromobile in modo che, in caso di qualsiasi imprevisto, possa ricondurlo a casa. Giunti all'aeroporto di destinazione, sarà il personale



di terra a prendersi nuovamente cura dei minori sino all'arrivo di genitori o parenti incaricati al ritiro del minore e di cui si richiede **la massima puntualità per poter procedere al ricongiungimento.**

### **Neonati**

I bambini fino a 2 anni devono essere accompagnati da un genitore o da una persona maggiorenne. A bordo dei voli Silver Air, ciascun passeggero adulto può viaggiare con un solo infant (bambino di età compresa tra 0 e 2 anni non compiuti). Per viaggiare con 2 neonati è quindi necessaria la presenza di un secondo accompagnatore. L'infant non occupa un posto a sedere, viaggia, quindi, in grembo all'adulto che lo accompagna ed ha diritto al bagaglio a mano e il trasporto del passeggino. Le prenotazioni devono essere effettuate in base all'età che il neonato/bambino avrà al momento del viaggio. Se il neonato compie due anni durante il viaggio (ad es. parte che ha meno di 2 anni e ritorna quando li ha compiuti), a partire dal giorno del compleanno, è necessario prenotare il posto a sedere sul volo del ritorno. La tariffa applicata sarà pertanto quella dei neonati dai 0 ai 2 anni per il volo di andata e quella dei bambini dai 2 agli 11 anni per il ritorno.

**Si rammenta che l'aeromobile non è pressurizzato.**

### **Donne in gravidanza**

Trasporto di gestanti - Per ragioni di sicurezza ed al fine di evitare danni alla salute, il vettore si atterrà a quanto sotto riportato per il trasporto delle gestanti

- Fino a 28 settimane - le donne incinte sono accettate a bordo dell'aeromobile senza certificato medico relativo all'idoneità al volo. A riguardo, il vettore potrà richiedere alla gestante l'esibizione di un documento attestante che non sia stata superata la ventottesima settimana di gestazione
- Da 29 a 36 settimane - è richiesta la presentazione di un certificato medico che attesti la idoneità al volo e lo stato di buona salute della gestante e riporti la data di nascita prevista del bambino
- Oltre 37 settimane (30 settimane in caso di gemelli) - le donne incinte in nessun caso sono ammesse a bordo.

Nel caso in cui il Vettore non sia a conoscenza della gestazione o la gestante fornisca informazioni false o incomplete riguardo alla gestazione, il Vettore non risponderà del danno alla vita, alla salute o all'integrità fisica della gestante causato dal trasporto.

**Si rammenta che l'aeromobile non è pressurizzato.**

### **Trasporto animali**

A bordo dei voli Silver Air è consentito esclusivamente il trasporto di cani, gatti, volatili, conigli, porcellini d'india, criceti e furetti per un peso massimo di Kg 10, compreso il trasportino. Tale servizio è soggetto a disponibilità ed è a pagamento.

E' importante verificare la disponibilità tramite il Call Center Silver Air ai seguenti numeri:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158 oppure + 39 340 349 4210

Svizzera + 41 91 600 1754

Ricordiamo ai nostri passeggeri che il trasporto in **cabina** è soggetto a specifiche condizioni:

- il passeggero dovrà prendersi cura dell'animale che dovrà rimanere nel trasportino morbido (le cui dimensioni - somma di altezza + lunghezza + profondità - non devono essere superiori ai cm 115) per tutto il viaggio.

**Si rammenta che l'aeromobile non è pressurizzato.**



### **Documentazione necessaria per il viaggio**

Il vettore richiede a tutti i passeggeri di fornire al check-in carte di identità con fotografia per tutti i voli, compresi quelli nazionali.

### **Check-in e Imbarco**

Il passeggero deve presentarsi in aeroporto minimo un'ora prima della partenza del volo per l'espletamento delle operazioni di check-in. I banchi check-in chiudono esattamente 20 minuti prima della partenza del volo. **I passeggeri che arrivano in ritardo al check-in non verranno accettati a bordo e non avranno diritto ad alcun rimborso.** Nel caso si desiderasse viaggiare su un volo successivo, il passeggero dovrà effettuare una nuova prenotazione pagando la relativa tariffa. Nel caso il passeggero si presentasse al check-in oltre il sopra indicato limite, il Vettore si riserva il diritto di cancellare il posto riservato al passeggero e imbarcare un altro passeggero in lista d'attesa.

Al banco check-in, il passeggero dovrà presentarsi munito di valido documento di identità e del Codice di Prenotazione comunicato dal vettore al momento della conferma della prenotazione e contenuto del Documento di Trasporto o biglietto elettronico.

### **Bagaglio**

#### **Bagaglio a mano**

Ogni passeggero può portare con sé a bordo dell'aeromobile un solo bagaglio a mano non registrato, del peso non superiore ai 5 kg e di dimensioni non eccedenti i 115 cm - somma di altezza + lunghezza + larghezza.

#### **Bagaglio in Stiva**

Il limite di peso del bagaglio registrato per passeggero è di kg 15 totali. I passeggeri neonati hanno diritto al solo trasporto del passeggino.

Il vettore non accetterà come bagaglio registrato oggetti fragili o deperibili, denaro, gioielli, argenteria e/o metalli preziosi in genere, carte valori, titoli di credito, azioni o altri titoli negoziabili o simili, documenti commerciali e/o d'ufficio, campionari, passaporti o altri documenti di identità, computer o altre apparecchiature elettroniche.

Il vettore non assume responsabilità per articoli non imballati adeguatamente, deperibili, danneggiati o fragili, o per danni di lieve entità alla superficie esterna dei bagagli, come a titolo esemplificativo graffi, macchie o ammaccature derivanti dalla normale usura, dall'uso a cui sono destinati, o per contatto con acqua nel caso di bagagli non impermeabili.

## Peso e dimensioni

### Peso (standard):

Ogni bagaglio in stiva potrà avere un peso di 15 Kg. Qualora il collo ecceda i 15 Kg e fino ad un massimo di 32 Kg si applicherà un sovrapprezzo per peso in eccesso.

### Dimensioni (standard):

la somma della altezza + lunghezza + larghezza di ogni bagaglio in stiva non deve superare i 158 cm includendo maniglia, tasche e ruote.

### Etichetta bagaglio:

Ogni bagaglio in stiva deve avere un'etichetta con il nome e l'indirizzo del passeggero.

Eccedenza bagaglio - Su ogni kg in eccedenza oltre i kg 15 di franchigia prevista, il passeggero dovrà pagare un supplemento di Euro 10,00.



## Informazioni generali

### **Trasporto di passeggino per bambini**

I passeggeri con bambini piccoli possono trasportare un passeggino completamente pieghevole o seggiolino per auto come bagaglio da stiva oppure come bagaglio a mano (salvo disponibilità in cabina).

In ogni caso, è politica della Compagnia lasciare quanto più possibile a disposizione del cliente passeggini e carrozzine.

### **Trasporto power banks**

Per effetto delle modifiche apportate dalla normativa internazionale, i Power Banks, ovvero i dispositivi portatili utilizzati per la ricarica di apparecchi elettronici portatili, avendo come funzione primaria quella di essere sorgenti di energia elettrica, sono da considerare a tutti gli effetti batterie, sfuse/di scorta, incluse batterie al litio metal o agli ioni di litio. Pertanto non ne è consentito il trasporto nel bagaglio da stiva. Possono essere trasportati nel bagaglio a mano confezionandoli singolarmente in modo da prevenire il corto circuito sui contatti di alimentazione.

### **Trasporto sigarette elettroniche**

A causa di episodi di accensione accidentale di sigarette elettroniche nel bagaglio in stiva, in ottemperanza alle disposizioni dell'Icao (International Civil Aviation Organization), Silver Air invita i propri passeggeri a trasportare le sigarette elettroniche esclusivamente nel bagaglio a mano.

### **Avviso ai possessori di Samsung Galaxy Note 7**

La Samsung Corporation ha reso noto che, i dispositivi **Samsung Galaxy Note 7**, potrebbero essere soggetti ad una anomalia della batteria la quale potrebbe provocarne il surriscaldamento e potenzialmente l'incendio. Per motivi di sicurezza, i possessori di tali dispositivi, sono invitati a non



imbarcarli nel bagaglio in stiva, in quanto il trasporto è consentito solo nel bagaglio a mano. Durante la permanenza a bordo dell'aereo, il dispositivo deve essere tenuto sempre spento e non è consentito ricaricare la batteria. Per tutti gli altri dispositivi elettronici è consentita la ricarica solo previa autorizzazione da parte dell'equipaggio.

### **Bagagli speciali**

Per il trasporto di bagagli speciali quali attrezzature sportive, armi e munizioni ecc.. esistono restrizioni e costi di trasporto. Il passeggero è pregato di scrivere una e-mail a [info@silverairtravels.com](mailto:info@silverairtravels.com).

### **Armi e munizioni**

I passeggeri con armi e munizioni - PAX WAM - non sono tassativamente accettati a bordo dell'aeromobile, con l'unica eccezione per il passeggero appartenenti a Forze dell'Ordine.

In tal caso, il passeggero armato deve essere pre-imbarcato.

Le armi e le munizioni vengono consegnate al Corpo di Polizia incaricato che le scorta e ne vigila il tragitto fino alla chiusura della stiva.

### **Liquidi a bordo**

Il trasporto di liquidi nei bagagli a mano è limitato per motivi di sicurezza. Possono essere trasportati come bagaglio, in quantità limitata e per quanto possano risultare al passeggero necessari ed appropriati durante il viaggio, i seguenti articoli:

nel bagaglio a mano sostanze liquide contenute in recipienti aventi la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi); i recipienti dovranno essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore a 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm. 18 x 20 cm).

Sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle suddette dimensioni per ogni passeggero (compresi infant); possono essere trasportati al di fuori del sacchetto e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine e i liquidi prescritti a fini dietetici, come a titolo esemplificativo gli alimenti per bambini, di cui potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità ed autenticità di tali articoli da parte delle proposte autorità. Per sostanze liquide si intendono:

- acqua ed altre bevande, minestre e sciroppi
- creme, lozioni ed olii
- profumi
- spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso il dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza
- articoli per fumatori, esclusivamente se portati indosso, è comunque vietato il trasporto di combustibili per accendino, ricambi e accendini contenenti combustibile liquido non assorbito;
- "pacemaker" cardiaci contenenti materiale radioattivo quale batterie al plutonio;
- piccoli cilindri di anidride carbonica - compresi gli eventuali ricambi sufficienti per il viaggio - indossati da passeggeri per azionare arti meccanici;
- rotoli catalitici per capelli, contenenti ossido di carbonio, esclusivamente nel bagaglio registrato, in



# SILVER AIR

tal caso il coperchio dovrà essere assicurato sopra l'elemento riscaldante. Non sono invece ammessi i ricambi a gas;

- piccoli cilindri di ossigeno gassoso o d'aria per uso medico per un massimo di 2, solamente con l'approvazione del vettore. E' vietato l'imbarco in cabina di ossigeno liquido.

PER SAPERNE DI PIU':

[http://www.enac.gov.it/Diritti\\_dei\\_Passeggeri/Cosa\\_portare\\_a\\_bordo/index.html](http://www.enac.gov.it/Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index.html)

## Oggetti vietati

Tra le misure di sicurezza previste dal Programma Nazionale di Sicurezza vi è il divieto di trasporto nel bagaglio a mano del passeggero dei seguenti articoli:

- Liquidi
- Pistole giocattolo.
- Fionde, Coltelli e posate da cucina, Coltelli (di qualsiasi grandezza).
- Tagliacarte, Lamette da barba.
- Attrezzi professionali da lavoro.
- Giavellotti, Forbici, Siringhe(\*).
- Ferri per maglia.
- Bastoni tipo "baseball".
- Stecca da biliardo.

Nota(\*): i passeggeri potranno trasportare Siringhe nel loro bagaglio a mano solo se in possesso di una certificazione medica. I passeggeri che trasportano simili oggetti devono inoltre avvisare lo staff del check-in.

## Inoltre, i seguenti articoli non possono essere portati a bordo:

- Materiale esplosivo, munizioni, fuochi d'artificio e razzi luminosi.
- Sostanze infiammabili liquide come ricariche per accendini, coloranti, diluenti o solide quali fiammiferi.
- Gas compressi, materiali corrosivi, materiali infiammabili liquidi o solidi.
- Materiali ossidanti, quali ad esempio sostanze ossigenanti e perossidi.
- Materiali corrosivi, come ad esempio mercurio, acidi, alcali e batterie per automobili.
- Sostanze velenose ed agenti patogeni.
- Materiali radioattivi, materiali maleodoranti ed altre merci pericolose.

## Overbooking (negato imbarco) - cancellazione del volo - ritardo prolungato

Silver Air non opera overbooking sulle vendite dei voli.

Silver Air informa i passeggeri che in caso di negato imbarco, volo cancellato o volo ritardato di almeno due ore è possibile rivolgersi ai banchi accettazione o alle uscite di imbarco della Compagnia dove sarà fornito il testo che elenca i diritti del passeggero in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza, come da Regolamento (CE) 261/2004 art. 14 (1):

[https://www.enac.gov.it/La\\_Normativa/Normativa\\_internazionale/Normativa\\_europea/Regolamenti/info1462364156.html](https://www.enac.gov.it/La_Normativa/Normativa_internazionale/Normativa_europea/Regolamenti/info1462364156.html)

## Responsabilità del vettore aereo per i passeggeri e il bagaglio

La presente avvertenza riassume le norme applicate ai vettori aerei della Comunità in conformità del diritto comunitario e della Convenzione di Montreal.



### **Risarcimento in caso di morte o lesioni**

Non vi sono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni o morte del passeggero. Per danni fino a 113.100 DSP, il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Al di là di tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile.

### **Anticipi di pagamento**

In caso di morte, ferite o lesioni fisiche causate da un incidente aereo, a ciascuna persona fisica avente titolo al risarcimento e che sia stata identificata, saranno offerti anticipi di pagamento a copertura delle immediate necessità economiche e in proporzione al danno subito. Nel caso di morte gli anticipi non saranno inferiori a 16.000 DSP per passeggero. Gli anticipi di pagamento saranno versati entro quindici (15) giorni dall'identificazione della persona fisica avente titolo al risarcimento, non costituiranno riconoscimento di responsabilità, potranno essere detratti da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base della responsabilità del Vettore, ma non saranno rimborsabili tranne nei casi di cui all'art. 20 della Convenzione di Montreal o qualora si dimostrasse che il risarcimento non era dovuto.

### **Ritardi nel trasporto dei passeggeri**

In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4.694 DSP.

### **Ritardi nel trasporto dei bagagli**

In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Le responsabilità per il danno è limitata a 1.000 DSP.

### **Distruzione, perdita o danno dei bagagli**

Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1.000 DSP. In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile.

### **Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio**

Fermo restando quanto sopra, al momento della consegna al vettore del proprio bagaglio, il passeggero ha diritto di effettuare **una dichiarazione speciale di interesse**, dietro pagamento di un corrispettivo supplementare.

In tal caso, il vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata.

Richiedi il modulo della dichiarazione speciale di interesse, al vettore attraverso il Call Center.

### **Reclami relativi al bagaglio**

In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro sette giorni, e in caso di ritardo entro ventun giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.



### **Termini per l'azione di risarcimento**

Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare. Base delle informazioni Le norme di cui sopra si basano sulla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, messa in atto nella Comunità dal regolamento (CE) n. 2027/97, come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 e dalle legislazioni nazionali degli Stati membri.

Il trasporto aereo di persone e bagagli è regolato in Italia dalla normativa comunitaria, dalle Convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione. Le Compagnie aeree dell'Unione Europea sono soggette al Regolamento (CE) n.2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) n.889/02, sulla responsabilità del vettore; al Regolamento (CE) n.261/04 in materia di compensazione pecuniaria per negato imbarco; al Regolamento (CE) n.1107/06 sui diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta; e alle Convenzione di Varsavia del 1929 e di Montreal del 1999 relative al trasporto aereo internazionale.

### **Avvertenze:**

Ai sensi del Decreto del Ministero dei Trasporti n. 1/36 del 28 gennaio 1987 e della Circolare ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) APT-09 dell'8 maggio 2001, ai fini della sicurezza aeroportuale e della sicurezza del volo, sia il bagaglio a mano che il bagaglio registrato dovranno essere identificati con un'etichetta recante nome e cognome del passeggero, da apporsi a cura del passeggero medesimo (per il bagaglio registrato un etichetta identificativa dovrà essere posta anche non solo all'esterno, ma anche all'interno).

### **Diritti del Passeggero**

Regolamento (ce) n. 261/2004 del Parlamento Europeo che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Per scaricare il documento:

[https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/P1462364156/Reg\\_261\\_2004.pdf](https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/P1462364156/Reg_261_2004.pdf)

### **Carta dei diritti del passeggero ENAC**

Per scaricare il documento

[http://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta\\_dei\\_diritti\\_dei\\_passeggeri\\_6ed\\_nov09\\_web.pdf](http://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta_dei_diritti_dei_passeggeri_6ed_nov09_web.pdf)

Silver Air non assume alcuna responsabilità per materiali e contenuti eventualmente presenti in siti terzi raggiungibili attraverso link presenti in questa web-page.

### **Informazioni utili sul comportamento da tenere a terra e a bordo per ragioni di sicurezza**

PER GARANTIRE LA SICUREZZA DEL VOLO E DI CHI VIAGGIA CON VOI, LEGGETE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI INFORMAZIONI

In accordo con la legislazione italiana ed internazionale, il Comandante è investito dell'autorità di porre in essere ogni misura che ritenga opportuna per la sicurezza del volo e dei passeggeri: ogni passeggero a bordo è tenuto ad ottemperare alle istruzioni del Comandante del volo. E' pertanto fondamentale attenersi per evitare di commettere un'infrazione disciplinare o (in certi casi) anche un reato, alle istruzioni del Comandante ed alle disposizioni impartite dal Personale di scalo.

Si segnalano di seguito alcune forme di comportamenti non conformi e non accettabili in termini di



sicurezza sia in volo sia durante le operazioni a terra (pre-imbarco ed imbarco).

### **A terra**

Il nostro personale informerà chiunque mostri un comportamento non adeguato o pericoloso che non è accettabile e che, se non modificato, comporterà un negato imbarco e riporterà tale comportamento alle Autorità Aeroportuali per le azioni di competenza.

### **A bordo**

I nostri equipaggi hanno una formazione professionale idonea a gestire differenti situazioni di pericolo derivanti, ad esempio, da abuso di alcolici, di sostanze stupefacenti, dall'utilizzo di un linguaggio offensivo, da comportamenti violenti e/o minacciosi. Chiunque a bordo quindi mostri un comportamento non adeguato riceverà un "Avviso di Violazione delle Norme" da parte del Comandante il quale potrà, qualora tale comportamento persista e minacci l'incolumità degli altri e/o la sicurezza del volo, anche ordinare una limitazione della libertà personale del passeggero. A destinazione, poi il passeggero verrà consegnato alle Autorità locali per le azioni di competenza.

### Fumo/Sigarette elettroniche

Per la sicurezza del volo e la salute dei passeggeri, è severamente vietato fumare a bordo. Nello specifico, il fumare nelle toilette (ed in altre aree definite) è quindi penalmente perseguibile. Tale divieto è esteso anche alle sigarette elettroniche come previsto dalla procedura IATA (international Air Transport Association) di riferimento a partire dal 1 aprile 2013.

### Alcolici e droghe

Non è consentito l'imbarco a coloro che siano sotto l'influenza di alcool e droghe. A bordo non saranno servite bevande alcoliche a passeggeri al di sotto di 16 anni ed a coloro che manifestino i segni di potenziali comportamenti pericolosi e/o indisciplinati.

### Equipaggiamenti di emergenza

E' proibito danneggiare, manomettere o rimuovere equipaggiamenti di emergenza (es.: giubbini di salvataggio, cinture di sicurezza, ecc.). Tali comportamenti potrebbero mettere in pericolo la sicurezza del volo e di altri passeggeri e rappresentano quindi reati penalmente perseguibili.

### Cabina passeggeri

La Compagnia procederà per vie legali contro il passeggero ritenuto responsabile di aver danneggiato/rimosso un qualsiasi sistema/parte della cabina (es: sedili, sistema di intrattenimento, ecc.).

### Apparati elettrici/elettronici

E' severamente vietato l'uso di apparati elettrici/elettronici che possano negativamente influenzare le prestazioni dei sistemi di bordo. L'utilizzo di tali apparati è consentito solo sulla base delle indicazioni di volta in volta fornite dall'equipaggio: alla chiusura delle porte a terra i passeggeri devono assicurarsi che tali apparati siano spenti.

### Materiali/oggetti pericolosi

E' severamente vietato portare a bordo materiali, sostanze pericolose o articoli vietati, come da elenco disponibile sulle informazioni riportati nel biglietto aereo e sugli avvisi esposti nelle aree di accettazione degli aeroporti.

### Informazioni false, linguaggi offensivi e comportamenti molesti

E' severamente vietato divulgare informazioni false che mettano in pericolo la sicurezza del volo, recare molestia ai passeggeri, membri di equipaggio e personale di scalo, offendere l'onore del Comandante e mancare di rispetto ai membri di equipaggio.



## RECLAMI

Qualora il Passeggero dovesse presentare un reclamo verso il Vettore, lo potrà fare mediante invio di una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica [management@silverairtravels.com](mailto:management@silverairtravels.com) in un tempo ragionevole dalla data e l'ora del volo stabilita nel biglietto al fine di permettere al Vettore di approntare i necessari rimedi a tutela del Passeggero stesso.

Il Passeggero è obbligato ad allegare per qualunque tipo di reclamo tutta la documentazione giustificativa relativa alle spese occorse ed ai danni personali e materiali subiti al fine di permettere un'idonea e congrua valutazione della richiesta risarcitoria da parte del Vettore. Il Vettore, al fine di ridurre tempi e spese legali nella definizione dei reclami, favorisce la composizione bonaria delle controversie mediante l'utilizzo di sistemi alternativi a quello contenzioso giudiziale, anche attraverso mezzi di comunicazione a distanza, invitando i passeggeri ad aderire personalmente od a mezzo dell'assistenza della Rete dei Centri Europei dei Consumatori mediante consultazione dell'indirizzo internet [www.ecc-net.it](http://www.ecc-net.it).

Edizione Gennaio 2019