

In questa pagina troverai le condizioni tariffarie e le condizioni generali di trasporto di Transavia Airlines C.V. e Transavia France S.A.S. (in prosieguo nominate congiuntamente anche "Transavia")

Numero di volo che inizia con HV: il tuo biglietto sarà emesso e il tuo volo sarà operato da Transavia Airlines C.V.
Numero di volo che inizia con TO: il tuo biglietto sarà emesso e il tuo volo sarà operato da Transavia France S.A.S. In alcuni casi, una condizione si applica solo a un volo operato da Transavia Airlines C.V. o da Transavia France S.A.S. In questi casi, viene indicata l'applicabilità limitata di tale condizione.

Condizioni tariffarie di Transavia

(applicabili a tutti i voli Transavia)

Tipo di tariffa:

Transavia Restricted Fare

Bambino (dai 2 agli 11 anni compiuti): nessuna riduzione, prezzo del biglietto regolare

Neonati (da 0 a 2 anni)

Un bambino che non ha ancora compiuto 2 anni il giorno del volo può viaggiare in braccio a un adulto che lo accompagna o avere un posto a sedere tutto suo. Si applicano le seguenti condizioni:

Viaggiare su un posto a sedere assegnato: per assegnare un posto a un neonato occorre acquistare un biglietto separato per il bebè. Si applica il prezzo del biglietto standard per adulti. È necessario portare un seggiolino per auto omologato. I requisiti per il seggiolino per auto sono consultabili sul sito [web](#).

Viaggiare in braccio a un adulto accompagnatore: il neonato può viaggiare solo insieme all'adulto accompagnatore e non può occupare un posto a sedere a lui assegnato. Non occorre acquistare un biglietto separato. Per motivi amministrativi, ti chiediamo gentilmente di aggiungere i dati del neonato alla prenotazione dell'adulto accompagnatore.

Volerai con Transavia Airlines C.V. (voli operati con un numero di volo che inizia con "HV")?
in tal caso, è prevista una commissione amministrativa, consultabile sul sito [web](#).

Volerai con Transavia France S.A.S. (voli operati con un numero di volo che inizia con "TO")?
Tariffa variabile da 10 € a 103 € per volo di sola andata con Transavia France S.A.S., a seconda della destinazione e del prezzo al netto delle tasse del biglietto per adulti.

Se un bambino ha compiuto 2 anni alla data del volo, deve viaggiare in un proprio posto a sedere e si applicherà il prezzo standard del biglietto.

Tariffa Basic, tariffa Smart, tariffa Plus fare o tariffa Max

Quando prenoti un volo, puoi scegliere tra tariffa Basic, tariffa Smart, tariffa Plus e tariffa Max.

La tariffa Basic comprende:

- Volo;
- 1 collo di bagaglio a mano di dimensioni massime di 40 x 30 x 20 cm, maniglie e ruote incluse (trasporto in cabina sempre garantito). Dovrai riporre il bagaglio a mano sotto il sedile di fronte a te. Il peso totale massimo consentito è di 10 kg. Per maggiori informazioni sul bagaglio a mano e/o sul bagaglio da cabina, dai un'occhiata anche alla sezione "Bagaglio a mano e bagaglio da cabina";
- Un importo di Miglia Flying Blue in base al tuo livello Flying Blue per ogni volo:
 - o Explorer: 100 Flying Blue Miles
 - o Silver: 150 Flying Blue Miles
 - o Gold: 175 Flying Blue Miles
 - o Platinum: 200 Flying Blue Miles
- Un importo fisso di Experience Point (XP) Flying Blue a seconda della destinazione o della distanza del volo singolo:
 - XP:
 - o Voli domestici: 2 XP
 - o Voli fino a 2000 miglia: 2 XP
 - o Voli a partire da 2000 miglia: 2 XP

Cosa include la tariffa Smart:

- Volo;
- 1 collo di bagaglio a mano delle dimensioni max. di 40 x 30 x 20 cm, comprese maniglie e ruote (puoi sempre portarlo con te in cabina) e 1 collo di bagaglio da cabina delle dimensioni max. di 55 x 40 x 25 cm, comprese maniglie e ruote. Devi collocare il bagaglio a mano sotto il sedile davanti al tuo e il bagaglio da cabina nella cappelliera sopra i sedili. Il peso totale del bagaglio da cabina e del bagaglio a mano insieme non può superare i 10 kg. Il tuo bagaglio da cabina può essere collocato in cabina. Per maggiori informazioni sul bagaglio a mano e/o sul bagaglio da cabina, dai un'occhiata anche alla sezione "Bagaglio a mano e bagaglio da cabina";
- Puoi selezionare qualsiasi posto "standard" disponibile a tua scelta;
- Possibilità di essere tra i primi a salire sull'aereo;
- Un importo fisso di Miglia Flying Blue in base al tuo livello Flying Blue per ogni volo:
 - o Explorer: 250 Miglia

- o Silver: 375 Miglia
 - o Gold: 438 Miglia
 - o Platinum: 500 Miles
- Un importo fisso di plus Experience Point (XP) Flying Blue a seconda della destinazione o della distanza del volo singolo;
 - o Voli domestici: 2 XP
 - o Voli fino a 2000 miglia di percorrenza: 5 XP
 - o Voli a partire da 2000 miglia di percorrenza: 8 XP

La tariffa Plus comprende:

- Volo;
- 1 collo di bagaglio a mano di dimensioni massime di 40 x 30 x 20 cm, maniglie e ruote incluse (trasporto in cabina sempre garantito). Dovrai riporre il bagaglio a mano sotto il sedile di fronte a te. Il peso totale massimo consentito è di 10 kg. Per maggiori informazioni sul bagaglio a mano e/o sul bagaglio da cabina, dai un'occhiata anche alla sezione "Bagaglio a mano e bagaglio da cabina";
- Bagaglio da stiva del peso di 20 kg;
- Puoi selezionare qualsiasi posto "standard" disponibile a tua scelta;
- La possibilità, fino a 14 giorni prima della partenza, di modificare l'orario, la data e la rotta del volo prenotato pagando solo l'eventuale differenza di prezzo per il volo;
- Un importo fisso di Miglia Flying Blue in base al tuo livello Flying Blue per ogni volo:
 - o Explorer: 250 Miglia
 - o Silver: 375 Miglia
 - o Gold: 438 Miglia
 - o Platinum: 500 Miglia
- Un importo fisso di Experience Point (XP) Flying Blue a seconda della tua destinazione o della distanza del volo singolo:
 - o Voli domestici: 2 XP
 - o Voli fino a 2000 miglia: 5 XP
 - o Voli a partire da 2000 miglia: 8 XP

Servizi inclusi nella tariffa Max:

- Volo;
- 1 collo di bagaglio da cabina di dimensioni massime di 55 x 40 x 25 cm (maniglie e ruote incluse) + 1 collo di bagaglio a mano di dimensioni massime 40 x 30 x 20 cm (maniglie e ruote incluse). Dovrai riporre il bagaglio a mano sotto il sedile di fronte a te e il tuo bagaglio da cabina nelle cappelliere sopra i sedili. Il peso totale del bagaglio da cabina e del tuo bagaglio a mano non può superare i 10 kg. Il tuo bagaglio da cabina può essere collocato in cabina. Per maggiori informazioni sul bagaglio a mano e/o sul bagaglio da cabina, dai un'occhiata anche alla sezione "Bagaglio a mano e bagaglio da cabina";
- puoi usare l'accesso Fast Track, se disponibile;
- hai la possibilità di essere tra i primi passeggeri a imbarcarti;
- bagaglio da stiva del peso di 30 kg;
- Puoi scegliere qualsiasi posto;
- la possibilità, fino a 2 ore prima della partenza, di modificare l'orario, la data e/o la rotta per il volo prenotato in origine pagando solo l'eventuale differenza di prezzo per il volo;
- La possibilità di modificare i dati del passeggero (nome, data di nascita e/o sesso) fino a 2 ore prima della partenza del volo;
- Un importo fisso di Miglia Flying Blue in base al tuo livello Flying Blue per ogni volo:
 - o Explorer: 500 Miglia
 - o Silver: 750 Miglia
 - o Gold: 875 Miglia
 - o Platinum: 1000 Miglia
- Un importo fisso di Experience Point (XP) a seconda della tua destinazione o della distanza del volo singolo:
 - o Voli domestici: 2 XP
 - o Voli fino a 2000 miglia: 5 XP
 - o Voli a partire da 2000 miglia: 8 XP

Modificare una prenotazione con Flex

Se hai scelto la tariffa Basic, hai la possibilità di aggiungere Flex in fase di prenotazione. Ulteriori servizi, come Flex, possono essere acquistati a pagamento. I relativi costi sono indicati sul [sito web](#) del rispettivo vettore. Potrebbero essere applicate condizioni diverse a seconda della compagnia aerea che opera il tuo volo.

- a) **Volerai con Transavia Airlines C.V. (voli operati con un numero di volo che inizia con "HV")?** Se hai acquistato l'opzione "Flex" al momento della prenotazione, puoi cambiare l'orario e la data del tuo volo fino a 12 ore prima della partenza senza dover pagare alcun supplemento per il cambio. Pagherai solo l'eventuale differenza di prezzo del biglietto. Senza l'opzione Flex, ti verrà addebitato un costo aggiuntivo per cambiare il volo. All'opzione Flex si applicano le seguenti condizioni:
- Tramite [La Mia Transavia](#) è possibile modificare la data e l'orario del volo entro 12 ore prima della partenza. Ciò è possibile anche senza effettuare il login. Basta inserire il numero di volo nella pagina di accesso;
 - Nessun costo di modifica, paghi solo l'eventuale differenza di prezzo;
 - È possibile modificare un numero illimitato di volte la data e l'orario del volo per 1 anno a decorrere dalla data di prenotazione originale, a seconda della disponibilità. Dopodiché, si applicano le condizioni standard per la modifica dell'orario e della data del volo e ti verranno addebitati i relativi costi di modifica.

- b) Volerai con Transavia France S.A.S. (voli operati con un numero di volo che inizia con "TO")? Se hai acquistato l'opzione "Flex" al momento della prenotazione, puoi cambiare l'orario e la data del tuo volo fino a due ore prima della partenza senza dover pagare alcun supplemento per il cambio. Pagherai solo l'eventuale differenza di prezzo del biglietto. Senza l'opzione Flex, ti verrà addebitato un costo aggiuntivo di € 55,-- er cambiare il volo. All'opzione Flex si applicano le seguenti condizioni:
- È consentito modificare la data e l'orario del volo:
 - Tramite [La Mia Transavia](#) puoi modificare la data e l'orario del volo entro 12 ore prima della partenza. Ciò è possibile anche senza effettuare il login. Basta inserire il numero di volo nella pagina di accesso;
 - Da 12 a 2 ore prima della partenza, è possibile anche attraverso il nostro Centro Servizi;
 - Nessun costo di modifica, paghi solo l'eventuale differenza di prezzo;
 - È possibile modificare un numero illimitato di volte la data e l'orario del volo per 1 anno a decorrere dalla data di prenotazione originale, a seconda della disponibilità. Dopodiché, si applicano le condizioni standard per la modifica dell'orario e della data del volo e ti verranno addebitati i relativi costi di modifica.

Modifica della prenotazione con 'Cambio nome 48 ore'

Generalmente i costi per la modifica del nome sono a tuo carico, a meno che tu non abbia scelto la tariffa Max. Durante la prenotazione hai la possibilità di acquistare l'opzione Modifica nome 48 ore. Tale opzione ti consente di modificare i dati dei passeggeri fino a 48 ore dopo aver effettuato la prenotazione, senza dover pagare alcun costo di modifica né l'eventuale differenza di prezzo tra i biglietti.

Modifica della prenotazione

Sono consentite le seguenti modifiche:

- data del viaggio
- orario del volo di andata e/o di ritorno (lo stesso giorno o un altro giorno)
- luogo di partenza
- destinazione
- modifica del nome
- errore di ortografia
- data di nascita
- sesso

Costi generali di modifica

Se non hai acquistato l'opzione Modifica nome 48 ore o la tariffa che ti permette di apportare modifiche alla prenotazione senza dover pagare costi di modifica e/o un'eventuale differenza di prezzo tra i biglietti, ti verranno addebitati i costi di modifica e l'eventuale differenza di prezzo tra il biglietto del volo prenotato in origine e quello nuovo. Per ogni modifica si applicano le seguenti condizioni:

Se hai prenotato su Internet

Puoi modificare una prenotazione effettuata online o tramite il call center fino a due ore prima della partenza del volo.

Cambi del/i nome/i

Il cambio di nome può essere effettuato dietro pagamento di una tassa fino a 2 ore prima dell'orario di partenza previsto del volo. Si parla di cambio nome se:

- vuole viaggiare una persona diversa da quella della prenotazione originaria. Questo cambio nome è possibile sia per il volo di partenza che per quello di ritorno. Non è quindi possibile cambiare il nome solo per una parte del viaggio (volo di andata o volo di ritorno). Pertanto, se utilizzi o effettuerai tu stesso il volo di andata o di ritorno, non puoi trasferire il restante volo della prenotazione a un'altra persona;

In caso di evidente errore ortografico, a discrezione di Transavia, non verrà addebitato alcun costo per la correzione dell'errore ortografico.

Modificare la tratta, la data o l'ora del volo

Applichiamo i seguenti supplementi per i cambi:

- Se cambi la data o l'orario del tuo volo, ti verrà addebitato un supplemento di modifica a persona e a volo (tratta), come indicato sul [sito web](#) del vettore.
- Se cambi la tratta del tuo volo, ti verrà addebitato un supplemento di modifica a persona e a volo (tratta), come indicato sul [sito web](#) del vettore.
- Se il prezzo del biglietto applicabile è superiore a quello pagato in origine, pagherai anche la differenza di prezzo del biglietto (la cosiddetta differenza di tariffa). Non riceverai alcun rimborso se il nuovo prezzo del biglietto è inferiore a quello pagato in origine.

Modifica dei dati dei passeggeri

Puoi effettuare una modifica gratuita per passeggero: nome, cognome, data di nascita, sesso e/o dati del passaporto. Se desideri effettuare più di una modifica, addebiteremo un supplemento. Questo supplemento di modifica, come indicato sul [sito web](#) del vettore, si applica per ogni volo di sola andata (a tratta). Se in quel momento il prezzo del biglietto è più caro di quello originale, pagherai anche la differenza del prezzo del biglietto.

Non è possibile modificare i dati dei passeggeri nei seguenti casi:

- Hai prenotato un volo di andata e ritorno e il volo di andata è già stato effettuato.
- Mancano 2 ore (o meno) alla partenza prevista per il tuo volo.
- Hai già effettuato il check-in. In tal caso, non puoi più apportare modifiche alla tua prenotazione.

Annullamento

La cancellazione è possibile contattando il nostro Centro Servizi telefonicamente, attraverso i social media, via e-mail o nella sezione [La Mia Transavia](#). In alcuni casi, puoi farlo anche tramite il sito web di Transavia. La tassa di cancellazione è pari al 100% dell'importo dovuto per la prenotazione (comprese eventuali richieste speciali). Di conseguenza, non verrà concesso alcun rimborso, fatta eccezione per le tasse sui passeggeri imposte dagli aeroporti e dalle autorità, versate a Transavia. Queste possono essere rimborsate su richiesta del passeggero.

La domanda di rimborso può essere presentata esclusivamente tramite questo modulo online (www.transavia.com).

Bagaglio**Bagagli a mano e da cabina**

Il trasporto a bordo del tuo collo di bagaglio a mano (max. 40 x 30 x 20 cm, maniglie e ruote incluse) è sempre garantito. Dovrai riporre sempre il bagaglio a mano sotto il sedile di fronte a te.

Se lo desideri, puoi aggiungere alla prenotazione un collo di bagaglio da cabina, da riporre in una delle cappelliere sopra i sedili. In tal caso potrai anche usufruire dell'imbarco prioritario. Il vostro bagaglio da cabina (max. 55 x 40 x 25 cm incluyendo asas y ruedas) può essere collocato in cabina. Il numero di colli di bagaglio da cabina che possono essere riposti nei vani sopra i sedili è limitato e dipende dal tipo di aeromobile. Se acquisti la tariffa Smart o Max, questa opzione è già inclusa. Ogni passeggero ha la possibilità di aggiungere alla prenotazione 1 collo di bagaglio da cabina, in base alle disponibilità. Le condizioni relative a questo supplemento sono disponibili sul sito web di Transavia.

Per il bagaglio da cabina e/o il bagaglio a mano extra o per i bagagli che non soddisfano queste condizioni, verrà addebitato al gate un supplemento per il bagaglio, che verrà trasportato in stiva. Le condizioni relative a questo supplemento sono disponibili sul sito web di Transavia.

Bagagli da stiva

Tutti i bagagli da stiva sono soggetti a un supplemento. Al momento della prenotazione del volo, ti verrà richiesto di indicare il numero di bagagli trasportati e il loro peso massimo. È consentito un massimo di 5 colli di bagaglio da stiva per passeggero (max. 70 x 60 x 30 cm) e il peso massimo consentito del bagaglio da stiva (escluso il bagaglio speciale) per passeggero è di 50 kg. Per rotte specifiche può essere applicato un diverso peso massimo consentito del bagaglio da stiva (escluso il bagaglio speciale). Le informazioni sul diverso peso massimo consentito del bagaglio da stiva per passeggero sono riportate sul sito web di Transavia. Il peso massimo consentito per ciascun collo bagaglio è di 32 kg. Per il bagaglio da stiva in eccesso o che non soddisfa queste condizioni, potrebbe essere applicato un supplemento. Le condizioni relative al supplemento sono disponibili sul sito web di Transavia.

Bagagli speciali

Oltre al normale bagaglio a mano e/o da stiva, puoi usufruire del nostro programma di bagagli speciali. Per il trasporto di bagagli speciali (come biciclette, tavole da surf, attrezzature da golf, sedie a rotelle e animali domestici) si applicano alcune condizioni, consultabili sul sito web di Transavia. Per i bagagli speciali in eccesso o per i bagagli speciali che non soddisfano le condizioni potrebbe essere applicato un supplemento.

Animali domestici

I regolamenti europei impongono ulteriori condizioni per il trasporto di animali domestici (cani e gatti) tra gli Stati membri dell'UE o in arrivo da Paesi terzi. Questi animali devono: a) essere muniti di passaporto per animali da compagnia. Il passaporto deve contenere dati sulle vaccinazioni antirabbiche e informazioni sulle condizioni di salute dell'animale e b) gli animali devono essere dotati di microchip con sistema di identificazione elettronico (transponder) o tatuaggio. Il tatuaggio è consentito solo se chiaramente leggibile e se si può dimostrare che è stato effettuato prima del 3 luglio 2011. Per ulteriori informazioni, rivolgiti al veterinario. Il veterinario rilascia questi passaporti e può provvedere al transponder necessario. Se non si può esibire il passaporto per animali da compagnia o in assenza di sistema elettronico di identificazione o tatuaggio, dobbiamo negare l'imbarco all'animale. Transavia non sarà quindi responsabile di eventuali perdite o costi sostenuti dal passeggero in conseguenza della situazione. Transavia trasporta solo cani e gatti di età minima di tre mesi. Gli animali domestici non sono ammessi su tutti i voli. Sul nostro sito web è disponibile un elenco di rotte sulle quali Transavia non consente il trasporto di animali domestici. Ti consigliamo di verificare sempre in anticipo le norme (locali) vigenti che disciplinano il trasporto di animali domestici, sia all'aeroporto di partenza che a quello di arrivo. Transavia non è responsabile per eventuali danni nel caso in cui l'animale domestico venga rifiutato all'aeroporto di arrivo a causa del mancato rispetto delle norme applicabili, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelle imposte dalla IATA e i requisiti descritti sul sito web di Transavia e/o nell'e-mail inviata da Transavia. Raccomandiamo di prestare particolare attenzione ai requisiti relativi al trasporto di animali domestici in trasportino. A causa delle alte temperature e dello stress, gli animali dal naso camuso come i carlini, i boxer, i bulldog, i pechinesi e i gatti persiani possono avere difficoltà respiratorie durante il volo. La maggior parte degli animali dal naso camuso può dunque essere trasportata esclusivamente in cabina, in modo da poterne garantire il benessere. Quando si trasportano animali domestici in cabina, il peso dell'animale, compreso il trasportino flessibile, non deve superare gli 8 kg. Le condizioni aggiuntive che si applicano al trasporto di animali domestici sono indicate sul [sito web](#) del vettore.

Posti**Posto aggiuntivo**

È possibile prenotare, tramite il Centro Servizi di Transavia, un posto aggiuntivo per un maggior comfort, il trasporto di uno strumento musicale, un abito da sposa/o o un altro oggetto di valore. Il trasporto è consentito solo se l'oggetto in questione (imballaggio incluso) non supera le dimensioni massime di 110 x 44 x 55 cm (h x l x p), ha un peso massimo di 20 kg ed è imballato in modo da non danneggiarsi e prevenire eventuali danni agli altri bagagli, nonché lesioni ai

passaggeri e al personale di volo. Per il trasporto di violoncelli si applicano requisiti diversi, che possono essere richiesti tramite il nostro Centro Servizi.

L'oggetto deve essere collocato sul sedile accanto al passeggero e questo sedile deve sempre trovarsi accanto al finestrino, mai in prima fila né in una fila vicino all'uscita di emergenza.

Se il personale di cabina ritiene che l'oggetto non possa essere assicurato in modo adeguato al sedile, il Vettore ha il diritto di rifiutare il trasporto dell'oggetto in cabina e di trasportarlo nella stiva. Il vettore non è responsabile di eventuali danni all'oggetto, a meno che non li abbia provocati deliberatamente o con un comportamento avventato.

Condizioni per la prenotazione dei posti

È possibile prenotare un posto specifico sulla maggior parte dei voli. Fino a 30 ore prima della partenza, puoi cambiare il tuo posto tramite il nostro Centro Servizi, a condizione che sia disponibile un posto adatto. Si applicano diverse condizioni legate alle norme operative e di sicurezza.

Non è possibile prenotare determinati posti se il passeggero:

- è completamente immobile e deve essere sollevato nel proprio posto a bordo;
- necessita di maggiore ossigeno a bordo (a meno che non viaggi con un concentratore di ossigeno portatile, POC);
- viaggia con un animale domestico o un cane da assistenza in cabina;
- effettua una prenotazione per bambini non accompagnati (di età compresa tra i 5 e gli 11 anni);
- è non vedente e/o non udente;

Non è possibile prenotare posti vicino alle uscite di emergenza se il passeggero:

- viaggia con bambini (di età compresa tra gli 0 e gli 11 anni);
- è corpulento;
- è incinta;
- viaggia con un concentratore di ossigeno portatile (POC);
- sui voli con numero che inizia con HV non padroneggia la lingua olandese o inglese (in relazione alla spiegazione delle istruzioni di sicurezza);
- sui voli con numero che inizia con TO non padroneggia la lingua francese o inglese (in relazione alla spiegazione delle istruzioni di sicurezza);
- soffre di problemi di salute;
- è un bambino non accompagnato (di età compresa tra i 12 e i 15 anni);
- ha paura di volare;
- è portatore di handicap mentale;
- ha prenotato un posto aggiuntivo per il trasporto di uno strumento musicale, un abito da sposa/o o un altro oggetto;
- non riesce a camminare affatto o per lunghi tratti (ad esempio i passeggeri in sedia a rotelle);

Transavia si riserva il diritto di modificare la scelta del posto, prima del viaggio o a bordo, per motivi operativi o di sicurezza (oltre alle norme di sicurezza sopra menzionate). Il passeggero ha diritto al rimborso della tariffa di prenotazione del posto se non siamo in grado di assegnargli un posto di categoria equivalente o superiore..

Il passeggero non ha diritto al rimborso se:

- non può usufruire del posto a sedere prenotato per propria colpa (ad esempio per check-in tardivo o per la mancanza di documenti di viaggio validi);
- non può usufruire del posto a sedere prenotato perché non soddisfa le condizioni di prenotazione del posto a sedere;
- ha cambiato o annullato il volo;

La richiesta di rimborso può essere presentata per iscritto tramite il modulo online all'indirizzo www.transavia.com. È necessario inviare anche l'e-mail contenente la conferma di prenotazione del volo in cui è indicata anche la prenotazione del posto.

Bambini non accompagnati

Quanto segue si applica ai bambini non accompagnati, ossia i bambini non accompagnati da una persona di almeno 16 anni:

- I bambini fino ai 4 anni di età (compiuti) non sono accettati a bordo se non sono accompagnati.
- I bambini dai 5 agli 11 anni possono viaggiare da soli. Occorre registrarli presso il Centro Servizi Transavia (sul sito trovi i dati di contatto). Il servizio di accompagnamento in aereo e dall'aereo sarà fornito da Transavia. Il purser (responsabile di cabina) si occupa del bambino non accompagnato a bordo e lo assiste durante il volo. All'arrivo a destinazione, il purser (responsabile di cabina) consegna il bambino all'agente di Transavia sul posto. All'aeroporto di destinazione, deve sempre essere presente una persona che venga a prenderlo (di età pari o superiore a 16 anni); in caso contrario, il bambino sarà riportato al punto di partenza. La persona che va a prendere il bambino deve presentarsi in anticipo all'agente di Transavia dell'aeroporto in questione. Il costo per questo servizio di assistenza su un volo operato da Transavia Airlines C.V. (numero di volo HV) è di 55 € a bambino e per volo di sola andata (tratta). Il costo per questo servizio di assistenza su un volo operato da Transavia France S.A.S. (numero di volo TO) varia tra 55 € e 90 €, a bambino e per volo di sola andata (tratta).
- I bambini di età compresa tra i 12 e i 16 anni possono viaggiare da soli e non vengono accompagnati/assistiti dal personale Transavia, a meno che ciò non venga esplicitamente richiesto.
- Per i bambini di nazionalità italiana e/o spagnola e per i bambini di nazionalità straniera non portoghese che viaggiano da e verso il Portogallo si applicano requisiti aggiuntivi e/o differenti, riportati all'articolo 7 delle Condizioni di trasporto Transavia

Solo i passeggeri di età pari o superiore ai 16 anni possono accompagnare bambini di età inferiore ai 12 anni.

Richieste speciali

Se hai bisogno di assistenza speciale (sedia a rotelle, concentratore di ossigeno portatile da portare a bordo, ecc.), consigliamo di informarci almeno 48 ore prima della partenza su [La Mia Transavia](#) o tramite il Centro Servizi Transavia. Se ci comunichi le tue richieste speciali meno di 48 ore prima della partenza, non possiamo garantire che saremo in grado di soddisfarle.

Passeggero che viaggiano in sedia a rotelle

Le misure della sedia a rotelle non devono superare i 113 x 121 x 85 cm. Il trasporto della sedia a rotelle è soggetto a limitazioni (di peso). È necessario verificare tali limitazioni al momento della prenotazione contattando il Centro Servizi Transavia. Ti chiediamo inoltre di effettuare il check-in per tempo (almeno 2 ore e mezzo prima della partenza) in aeroporto per poter preparare la tua sedia a rotelle per il viaggio. Per il trasporto di sedie a rotelle elettriche si applicano condizioni aggiuntive, reperibili sul sito web di Transavia e/o nell'e-mail ricevuta da Transavia quando si richiede il trasporto di una sedia a rotelle elettrica come bagaglio da stiva.

Prima del volo

Il trasporto di passeggeri in sedia a rotelle o che necessitano di assistenza è soggetto a restrizioni e deve essere comunicato durante la prenotazione online o dopo la prenotazione online - tramite la sezione [La Mia Transavia](#) o il Centro Servizi - almeno 48 ore prima della partenza del volo. Indica chiaramente se sei in grado di camminare autonomamente, di salire le scale o se non puoi camminare affatto. In base a queste informazioni, faremo in modo di fornirti l'assistenza più adeguata in aeroporto. Chiediamo inoltre a questi passeggeri di effettuare il check-in in aeroporto in tempo utile (almeno 2 ore e mezzo prima della partenza), così da avere il tempo a sufficienza per preparare la sedia a rotelle per il viaggio. Se desideri viaggiare con una sedia a rotelle, con una batteria o con uno scooter, contatta il Centro Servizi Transavia per conoscere le condizioni associate.

Servizio a bordo

Il personale di bordo di Transavia non è autorizzato ad assistere i passeggeri nel mangiare o nell'igiene personale. Lo stesso vale per il sollevamento o il trasporto di passeggeri e la somministrazione di farmaci o punture. Se hai bisogno di questo tipo di assistenza, devi viaggiare con un accompagnatore che ti possa assistere durante il volo. Per l'accompagnatore si applica la normale tariffa aerea.

Contributo all'acquisto dell'opzione SAF (carburante sostenibile per l'aviazione)

Con l'opzione Contributo SAF puoi scegliere di contribuire all'acquisto di SAF da parte di Transavia. Il Contributo SAF è un contributo volontario e interamente facoltativo, che va a integrare il contributo SAF già incluso nel prezzo di tutti i voli operati da Transavia. Tutti i contributi SAF saranno utilizzati esclusivamente per il futuro acquisto di SAF entro i 12 (dodici) mesi successivi al volo o ai voli per i quali è stato acquistato il contributo SAF, a seconda della disponibilità del prodotto sul mercato. Nel caso in cui l'indisponibilità del SAF sul mercato impedisca a Transavia di rispettare il termine di 12 (dodici) mesi di cui sopra, tale periodo sarà prorogato fino alla fine del periodo di indisponibilità, fermo restando che in ogni caso i fondi raccolti nell'ambito del Contributo SAF non potranno essere impiegati per scopi diversi dall'acquisto di SAF2. Sei espressamente informato e accetti che non esiste una correlazione diretta tra i SAF acquistati da Transavia grazie al tuo Contributo SAF e la quantità di SAF effettivamente assegnata al volo o ai voli su cui sarai trasportato.

È possibile richiedere il rimborso del Contributo SAF compilando un modulo online sul nostro sito web, esclusivamente nel caso in cui il biglietto aereo per il quale è stato acquistato un Contributo SAF venga cancellato da Transavia.

Interruzioni

Cancellazione di voli

Transavia si riserva il diritto di cancellare un volo Transavia in qualsiasi momento.

Modifiche all'orario e/o al programma di volo

Transavia si riserva il diritto di apportare qualsiasi modifica agli orari e/o al programma di volo. Faremo il possibile per operare il tuo volo in conformità all'orario e al programma di volo.

Esecuzione dei voli

Il volo sarà operato da Transavia, salvo diversa indicazione.

Esecuzione del volo da parte dei partner

Transavia si riserva il diritto, previo avviso, di trasferire il contratto di trasporto a un altro vettore che rispetti gli standard di sicurezza europei. In questo caso, l'altro vettore sarà responsabile dell'esecuzione del volo e si applicheranno le condizioni di trasporto del vettore in questione.

Condizioni generali di trasporto

Le condizioni generali di trasporto di Transavia si applicano a tutti i trasporti di passeggeri e bagagli effettuati da Transavia, tranne nei casi in cui le condizioni (tariffarie) di cui sopra si discostano esplicitamente da esse.

Le presenti condizioni sono state redatte in olandese, francese e in diverse altre lingue. In caso di incongruenze tra le varie versioni, se il volo prenotato è operato da Transavia Airlines C.V., prevarrà il testo olandese, mentre se il volo prenotato è operato da Transavia France S.A.S., prevarrà il testo francese.

Modifiche

Di tanto in tanto, Transavia può modificare le condizioni. Tali modifiche entreranno in vigore per i passeggeri dopo la data indicata nell'annuncio. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente le condizioni.

Condizioni generali di trasporto

Le condizioni generali di trasporto ("**condizioni di trasporto**") di Transavia Airlines C.V. e Transavia France S.A.S. (di seguito congiuntamente denominate "**Transavia**") si applicano a tutti i trasporti di passeggeri e bagagli effettuati da o per conto di Transavia, salvo nei casi in cui le condizioni (tariffarie) di cui sopra si discostano esplicitamente da esse.

Le presenti condizioni di trasporto sono indicate, tra l'altro, anche nella relativa conferma di prenotazione.

Le presenti condizioni di trasporto sono disponibili sul sito web di Transavia e possono essere inviate gratuitamente su richiesta.

Queste condizioni di trasporto sono state redatte in olandese, francese e in diverse altre lingue. In caso di incongruenze tra le varie versioni, se il volo prenotato è operato da Transavia Airlines C.V., prevarrà il testo olandese, mentre se il volo prenotato è operato da Transavia France S.A.S., prevarrà il testo francese.

Modifiche

Di tanto in tanto, Transavia può modificare le condizioni di trasporto. Tali modifiche entreranno in vigore per i passeggeri dopo la data indicata nell'annuncio. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente le condizioni.

Ti auguriamo un piacevole volo con Transavia.

TRANSAVIA AIRLINES C.V.
(KVK 34069081)

Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Postbus 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Paesi Bassi

TRANSAVIA FRANCE S.A.S.
(492791306 RCS Créteil)

Immeuble Bélaïa
Coeur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia

Articolo 1.

Definizioni

Agente

Significa sia agente che assistente.

Bagagli

Indica sia il bagaglio registrato che il bagaglio non registrato, se non diversamente specificato.

Etichetta di identificazione del bagaglio

Si tratta di un documento rilasciato dal vettore che viene attaccato a un determinato bagaglio registrato allo scopo di identificarlo.

Agente autorizzato

Indica un rappresentante nominato dal vettore per rappresentare il vettore nella vendita di servizi di trasporto aereo del vettore ai passeggeri e, se autorizzato, nella vendita di servizi forniti da altri vettori aerei.

Imprudenza intenzionale

Indica un'azione o un'omissione compiuta incautamente e con la consapevolezza che ne può derivare un danno.

Diritto speciale di prelievo o DSP

Indica un'unità di conto istituita dal Fondo Monetario Internazionale, nota in inglese come "Special Drawing Right" o SDR.

Dichiarazione speciale di interesse

Indica la dichiarazione rilasciata dal passeggero, dietro pagamento di un supplemento, al momento della consegna del bagaglio da registrare al vettore, sul quale è indicato un valore superiore al limite di responsabilità previsto dalla Convenzione.

Conferma di prenotazione

Una conferma di prenotazione o un documento equiparabile, ad esempio un biglietto o una carta d'imbarco, è un documento che dà diritto al trasporto offerto da o per conto del vettore, a cui si applicano le condizioni di trasporto.

Biglietto charter

Indica la conferma di prenotazione emessa in base a un contratto charter.

Trasporto charter

Indica il trasporto effettuato da un "vettore effettivo" che, sulla base di un contratto charter con il "vettore contrattuale" (società di charter, tour operator e/o organizzazione di viaggi), fornisce tutto o parte del trasporto. Il vettore contrattuale è la persona (giuridica) che conclude il contratto di trasporto con il passeggero.

Termine ultimo per il check-in

Indica l'ora ultima per ogni volo, stabilita dal vettore, in cui il passeggero deve aver completato le formalità di check-in, compresa la registrazione di eventuali bagagli.

Codice del vettore aereo

Si tratta dell'abbreviazione del vettore aereo, composta da due o tre lettere.

Convenzione

Include, a seconda dei casi, uno dei seguenti documenti applicabili al contratto di trasporto:

- a. La Convenzione per l'unificazione di talune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929 (di seguito denominata "Convenzione di Varsavia");
- b. La Convenzione di Varsavia modificata dal Protocollo dell'Aia del 28 settembre 1955;
- c. La Convenzione complementare alla Convenzione di Varsavia per l'unificazione di talune norme relative al trasporto aereo internazionale effettuato da una persona diversa dal vettore contrattuale, Guadalajara 1961;
- d. La Convenzione per l'unificazione di talune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montréal il 28 maggio 1999 (di seguito denominata "Convenzione di Montréal");
- e. la Convenzione di Varsavia modificata dai Protocolli 1, 2 e 4 (1975) di Montréal.

Coupon

Un coupon può far parte della conferma di prenotazione e riportare il nome del passeggero che viaggia sul volo in questione, che è indicato sul coupon.

Giorni

Indica i giorni di calendario, anche se, nel caso delle notifiche, il giorno in cui è stata inviata la notifica non conta e il giorno in cui è stata emessa la conferma di prenotazione o è iniziato il volo non conta ai fini della determinazione del periodo di validità della conferma di prenotazione.

Indennità per imbarco negato o DBC

Si tratta di un risarcimento offerto al passeggero in conformità alle disposizioni dell'articolo 18 delle presenti condizioni di trasporto e del regolamento UE 261/2004.

Unione Europea

Nella misura in cui gli articoli 10 e 18 delle presenti condizioni di trasporto si riferiscono all'Unione Europea, sono inclusi anche i Paesi che non fanno parte dell'Unione Europea, ma in cui il regolamento UE 261/2004 è direttamente o indirettamente vigente a seguito di accordi tra tali Paesi e l'Unione Europea.

Bagaglio registrato

Indica il bagaglio consegnato al vettore e per il quale il vettore ha rilasciato un'etichetta di identificazione del bagaglio.

Imbarco negato

Indica il rifiuto di trasportare un passeggero su un volo del vettore.

KLC

Indica KLM Cityhopper B.V., una società privata di diritto olandese, con sede legale a (1117 CH), Stationsplein 102, Convaair Gebouw, Schiphol, Paesi Bassi e registrata presso la Camera di Commercio di Amsterdam, Paesi Bassi, con il numero di registrazione 34045458.

KLM

Indica Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., una società per azioni di diritto olandese, con sede legale in (1182 GP) Amsterdamseweg 55 ad Amstelveen, Paesi Bassi, e registrata presso la Camera di Commercio di Amsterdam, Paesi Bassi, con il numero di registrazione 33014286.

Bagaglio non registrato

Indica tutti i bagagli, non registrati, del passeggero, compresi gli effetti personali.

Forza maggiore

Qualsiasi circostanza al di fuori del controllo del vettore che, nonostante l'adozione di tutte le misure ragionevoli, non avrebbe potuto essere evitata e in conseguenza della quale il passeggero non può più ragionevolmente pretendere dal vettore il rispetto del contratto. Ciò include situazioni di instabilità politica (guerre, sommosse, chiusura di aeroporti, embarghi, sequestri, ostilità, disordini internazionali, regolamenti governativi), condizioni meteorologiche che non consentono l'effettuazione del volo in questione (inondazioni, terremoti, uragani, fitta nebbia), rischi per la sicurezza (attentati terroristici, minacce di bombe, dirottamenti, requisizione dell'aeromobile o dei posti a sedere sul volo per ordine ufficiale, incendi o esplosioni, sabotaggi), problemi imprevedibili inerenti la sicurezza del volo (ad esempio difetti tecnici) strutture aeroportuali difettose o non funzionanti a causa, ad esempio, di malfunzionamenti nei sistemi di navigazione, controllo del ghiaccio, congestione ai controlli radiografici, guasti ai sistemi informativi aeroportuali), deviazioni/voli imprevedibili a causa di malattie o nascite a bordo e/o di passeggeri ingestibili, epidemie, scioperi che influiscono sull'operatività del vettore, una decisione del controllo del traffico aereo nei confronti di un determinato aeromobile in un determinato giorno, che comporti un lungo ritardo o la cancellazione di uno o più voli di tale aeromobile.

Passeggero

Indica qualsiasi persona, ad eccezione dei membri dell'equipaggio, che è trasportata o sarà trasportata in un aeromobile con il consenso del vettore.

Persona a mobilità ridotta

Qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica, di un deficit intellettuale, dell'età o di qualsiasi altra causa di disabilità, e la cui situazione richieda un'attenzione adeguata e l'adattamento dei servizi forniti a tutti i passeggeri.

Luogo di destinazione

Si tratta della destinazione finale indicata nella conferma di prenotazione.

Luogo di partenza

Si tratta del primo punto di partenza indicato nella conferma di prenotazione.

Prenotazione in anticipo

Indica, su richiesta del passeggero, l'assegnazione anticipata da parte del vettore di un posto a bordo designato dal passeggero per un passeggero o di spazio o capacità di peso per i bagagli.

Danni

Indica un danno di qualsiasi natura, derivante da o in relazione al trasporto fornito dal vettore o ad altri servizi ad esso correlati, inclusi morte, lesioni e danni derivanti da ritardo o perdita parziale.

Condizioni tariffarie

Sono i regolamenti e le condizioni applicabili a una tariffa, come stabilito dal vettore.

Transavia

Si intende Transavia Airlines C.V. per quanto concerne i voli il cui numero inizia per "HV" e Transavia France S.A.S. per quanto concerne i voli il cui numero inizia per "TO".

Trasporto

Indica il trasporto aereo di passeggeri e/o bagagli, sia a titolo gratuito che a pagamento, compresi i servizi di trasporto correlati.

Vettore

Include Transavia e il vettore aereo, che non sia Transavia, che emette la conferma di prenotazione e tutti i vettori aerei che, in base a tale conferma di prenotazione, trasportano o si impegnano a trasportare il passeggero e/o il suo bagaglio, o si impegnano a fornire altri servizi relativi a tale trasporto.

Volo di KLM

Comprende tutti i voli o segmenti di un itinerario aereo per i quali il codice designatore KLM ("KL") è indicato sulla conferma di prenotazione, o su un documento equivalente come un biglietto o una carta d'imbarco, o sul coupon e per i quali KLM o KLC è il vettore effettivo.

Articolo 2. Ambito di applicazione**1. Generale**

- a. Queste condizioni sono le condizioni di trasporto di Transavia a cui si fa riferimento, tra l'altro, nella conferma di prenotazione. Durante il processo di prenotazione, hai letto e accettato queste condizioni. Le condizioni di trasporto si applicano a tutti i trasporti di passeggeri e bagagli effettuati dal vettore a pagamento. Se non diversamente concordato, le presenti condizioni di trasporto si applicano anche al trasporto gratuito o al trasporto a tariffa ridotta. Tali Condizioni di trasporto hanno la precedenza sulle "condizioni del contratto" riportate sulla conferma di prenotazione. Il trasporto a tariffe speciali può anche essere soggetto a condizioni speciali e/o alle condizioni tariffarie, che prevarranno sulle presenti condizioni di trasporto in caso di controversie.
- b. Le condizioni di trasporto si applicano ai passeggeri che viaggiano su un volo o su un segmento di un viaggio aereo, in base alla conferma di prenotazione in cui Transavia è indicata come vettore su tale volo o segmento del viaggio aereo. La designazione di Transavia come vettore su un volo o su un segmento del viaggio aereo indicato costituisce la prova del contratto di trasporto per il volo o il segmento del viaggio aereo in questione tra il vettore e la persona indicata come passeggero nella conferma di prenotazione.
- c. Le presenti condizioni di trasporto sono state redatte in olandese, francese, nonché in diverse altre lingue. In caso di incongruenze tra le varie versioni, per i voli operati da Transavia Airlines C.V. prevarrà la versione olandese, mentre per i voli operati da Transavia France S.A.S. prevarrà la versione francese.

2. Legge obbligatoria

Il trasporto effettuato da Transavia Airlines C.V. a cui si applicano le presenti condizioni di trasporto è governato dalle leggi olandesi. Il trasporto effettuato da Transavia France S.A.S. a cui si applicano le presenti condizioni di trasporto è governato dalle leggi francesi. Se e nella misura in cui dovesse essere stabilito per legge che una disposizione di queste condizioni, o una parte di essa, è in conflitto con una disposizione di legge di natura obbligatoria, inclusa una disposizione contenuta nella Convenzione o in altri trattati, leggi applicabili, regolamenti governativi, ordinanze o requisiti da cui non si può derogare per accordo tra le parti, solo la disposizione, o la parte di essa interessata, in questione sarà considerata non concordata, fermo restando che le altre disposizioni di queste condizioni di trasporto rimarranno pienamente applicabili.

3. Regolamenti in vigore

Tutti i trasporti sono soggetti alle condizioni di trasporto e alle condizioni tariffarie del vettore in vigore il giorno di inizio del trasporto, come specificato nella conferma di prenotazione. Il vettore si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni di tanto in tanto. Tali modifiche entreranno in vigore per i passeggeri dopo la data indicata nell'annuncio. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente le condizioni.

Articolo 3. Conferma di prenotazione**1. Conferma di prenotazione, prova del contratto di trasporto**

La conferma di prenotazione costituisce la prova del contratto di trasporto tra il vettore e il passeggero, il cui nome è indicato nella conferma di prenotazione.

2. Condizioni affinché una conferma di prenotazione possa essere ritenuta valida

La conferma di prenotazione viene emessa solo dopo l'avvenuto pagamento della tariffa applicabile. I passeggeri hanno il dovere di identificarsi e possono essere ammessi su un volo solo se è stata emessa una conferma di prenotazione valida a loro nome e se sono in possesso di una carta d'imbarco.

3. Conferma di prenotazione non trasferibile

La conferma della prenotazione non è trasferibile. Il vettore trasporterà solo la persona il cui nome può ritenere, in buona fede, essere quello indicato nella conferma di prenotazione. Il vettore non sarà responsabile nei confronti dell'avente diritto se il trasporto o il rimborso è stato fornito in buona fede alla persona che ha presentato la conferma di prenotazione. Il vettore ha il diritto di richiedere al passeggero di identificarsi mediante documento d'identità valido.

4. Periodo di validità

Una conferma di prenotazione emessa dà diritto al trasporto nella data prevista del volo, se non diversamente concordato.

5. Abbreviazioni

Il nome del vettore sulla conferma di prenotazione può essere abbreviato.

Articolo 4. Tariffe, oneri, imposte e supplementi

1. Generale

Le tariffe si riferiscono esclusivamente al trasporto dall'aeroporto del luogo di partenza all'aeroporto del luogo di destinazione. Le tariffe non comprendono il trasporto a terra tra gli aeroporti e tra gli aeroporti e i banchi del check-in/terminali altrove. Tuttavia, il vettore, a propria discrezione, può fornire tale trasporto gratuitamente.

2. Tariffe applicabili

Le tariffe applicabili sono le tariffe pubblicate da o per conto del vettore o, se non pubblicate, calcolate in conformità alle condizioni di trasporto del vettore applicabili alla data di emissione della conferma di prenotazione per il volo o i voli specificati nella conferma di prenotazione dal luogo di partenza al luogo di destinazione. Qualsiasi modifica dell'itinerario o della data di viaggio può influire sulla tariffa applicabile.

3. Oneri, imposte e supplementi

Il vettore ha il diritto di addebitare o di esigere a posteriori (dopo la ricezione della conferma di prenotazione) eventuali oneri, tasse, costi o supplementi impreveduti richiesti dal governo, da autorità nazionali o di altro genere, dall'aeroporto o dal vettore stesso, a carico del passeggero. In caso di aumento dopo l'acquisto, ma prima il giorno della partenza, il passeggero dovrà pagare la differenza rispetto agli importi originali. In caso di aumento sostanziale, in alternativa, potrà richiedere il rimborso entro una settimana da quando la compagnia aerea o l'agenzia comunica l'obbligo di pagamento. Allo stesso modo, se le tasse o le tariffe diminuiscono o vengono eliminate, il passeggero avrà diritto a richiedere il rimborso dell'importo corrispondente.

4. Valuta

Nella misura consentita dalla legge applicabile, le tariffe e i supplementi possono essere pagati in qualsiasi valuta ritenuta accettabile dal vettore. Se il pagamento viene effettuato in una valuta diversa da quella in cui è pubblicato il tasso di cambio nel Paese in cui avviene il pagamento, il tasso di cambio per tale pagamento sarà il tasso di acquisto bancario utilizzato dal vettore a tale proposito nel giorno di emissione della conferma di prenotazione.

Articolo 5. Prenotazioni

1. Condizioni di prenotazione

- a. Le prenotazioni non sono confermate finché non vengono registrate come "accettate" nel sistema di prenotazione del vettore o del suo agente autorizzato.
- b. Le tariffe possono essere soggette a condizioni che limitano o escludono il diritto del passeggero di modificare o cancellare le prenotazioni.

2. Data ultima di emissione della conferma di prenotazione

Se il passeggero non ha pagato il volo entro il termine indicato dal vettore o dal suo agente autorizzato, il vettore può cancellare la prenotazione senza preavviso.

3. Dati personali

Nella misura consentita dalla legge applicabile, il passeggero autorizza il vettore a conservare tutti i dati personali forniti al vettore o al suo agente autorizzato allo scopo di effettuare una prenotazione per il trasporto, ottenere i relativi servizi, garantire la sicurezza (di volo) degli altri passeggeri, dei membri dell'equipaggio e dell'aeromobile, indagare e prevenire le frodi sui bagagli e sui biglietti e semplificare i requisiti per l'immigrazione e l'arrivo, nonché a fornire tali dati personali alle autorità governative autorizzate a richiederli. Inoltre, il vettore è autorizzato a trasmettere tali dati per le finalità di cui sopra alle proprie filiali, ai propri agenti autorizzati, ad altri vettori, ai fornitori di servizi connessi, alle autorità governative, indipendentemente dal Paese in cui sono stabiliti o agli assistenti del vettore. Il vettore dispone di un'informativa sulla privacy per la protezione e il trattamento dei dati personali. L'informativa sulla privacy è disponibile sul sito web (www.transavia.com) del vettore.

4. Posti a sedere

Il vettore si impegna al massimo per soddisfare qualsiasi richiesta presentata in anticipo per un determinato posto a sedere, ma non può garantire l'assegnazione di un determinato posto nonostante la conferma avvenuta del posto prenotato. Il vettore si riserva il diritto di non assegnare un posto riservato se lo ritiene necessario per motivi operativi, di sicurezza o di protezione, anche dopo che i passeggeri sono saliti a bordo dell'aeromobile. Nel caso in cui il posto prenotato non possa essere garantito, il Passeggero ha diritto a richiedere l'importo pagato per questo servizio.

Articolo 6. In aeroporto

1. Termine ultimo per il check-in

Le scadenze per il check-in dipendono dall'aeroporto. Il passeggero è responsabile del rispetto del termine ultimo per il check-in. I passeggeri sono tenuti a presentarsi al banco del check-in del vettore in tempo utile per il volo, al fine di espletare tutte le formalità, che devono in ogni caso essere completate dal passeggero entro il termine ultimo per il check-in indicato dal vettore. Se il passeggero non rispetta tale termine ultimo imposto dal vettore, quest'ultimo ha il diritto di rifiutare il trasporto e il passeggero non ha diritto ad alcuna forma di compensazione, risarcimento e/o rimborso (ad eccezione di tutte le tasse sui passeggeri imposte dall'aeroporto e dalle autorità e pagate dal passeggero a Transavia).

2. Gate

I passeggeri devono presentarsi al gate del proprio volo prima dell'orario d'imbarco indicato. Se il passeggero non si presenta al gate in orario, il vettore ha il diritto di cancellare la prenotazione del passeggero e la sua prenotazione e di rifiutargli il trasporto.

3. Registrazioni

Non è consentito girare video o scattare foto al personale (di terra), a meno che la persona in questione non abbia dato il proprio consenso in anticipo.

4. Responsabilità

Se il passeggero non rispetta quanto indicato nel presente articolo, il vettore non sarà responsabile di eventuali perdite, danni o costi subiti dal passeggero.

Articolo 7. Rifiuto e limitazione del trasporto

1. Diritto di rifiutare il trasporto

Il vettore può rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio o la continuazione del trasporto per motivi di ordine e sicurezza o se, a ragionevole giudizio del vettore, questa misura è necessaria:

- a. perché il comportamento, l'età, le condizioni mentali o fisiche del passeggero sono, o sembrano ragionevolmente essere, tali al punto che:
 - (i) è necessaria un'assistenza speciale che il vettore non è in grado di fornire;
 - (ii) causano disagi o sono offensive per gli altri passeggeri;
 - (iii) possono rappresentare un pericolo o un rischio per il passeggero stesso o per gli altri passeggeri, i membri dell'equipaggio, l'aeromobile o i beni;
- b. perché il passeggero non ha rispettato le ragionevoli istruzioni impartite dal vettore al fine di garantire un trasporto sicuro, efficiente e confortevole per tutti i passeggeri o per poter adempiere ai propri obblighi nei confronti degli altri passeggeri;
- c. perché il passeggero ha fatto osservazioni o ha mostrato un comportamento di questo tipo che può far sorgere dubbi sulla sicurezza del trasporto di questa persona, degli altri passeggeri, dei membri dell'equipaggio e della sicurezza dell'aeromobile. Tali affermazioni e/o comportamenti includono un linguaggio e/o un comportamento minaccioso, offensivo o di insulti nei confronti del personale di terra e/o dell'equipaggio;
- d. perché il passeggero ha rifiutato di sottoporre se stesso o il proprio bagaglio a un controllo di sicurezza effettuato dal vettore o da un funzionario aeroportuale o governativo; sono inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i controlli di cui all'articolo 8, sezione 3 e all'articolo 13, o perché il passeggero ha rifiutato di presentare il documento d'identità;
- e. perché non è stata pagata la tariffa applicabile o eventuali supplementi, tasse, oneri o imposte dovuti, o perché non sono stati rispettati gli accordi di pagamento concordati tra il vettore e il passeggero;
- f. perché qualsiasi autorità doganale o di immigrazione o qualsiasi altro aeroporto o ente governativo ha informato il vettore, verbalmente o per iscritto, che il passeggero non è autorizzato a viaggiare. Ciò include anche il caso in cui il passeggero abbia ricevuto un avviso di viaggio negativo dalle autorità di cui sopra;
- g. perché, a ragionevole giudizio del vettore, ciò è necessario per rispettare le leggi, i regolamenti o le istruzioni applicabili di uno Stato o di un Paese dal quale, verso il quale o sul quale vengono operati i voli;
- h. perché il passeggero:
 - (i) non risulta essere in possesso dei documenti di viaggio necessari;
 - (ii) intende o può tentare di entrare in un Paese per il quale non possiede un documento d'ingresso valido;
 - (iii) ha distrutto i suoi documenti di viaggio durante il volo;
 - (iv) ha impedito al vettore di fare e conservare delle copie dei documenti di viaggio;
 - (v) i suoi documenti di viaggio sono scaduti o incompleti;
 - (vi) i suoi documenti di viaggio sembrano essere fraudolenti o in qualche modo sospetti; oppure
- i. perché la conferma di prenotazione esibita dal passeggero:
 - (i) sembra non essere valida;
 - (ii) non sembra essere stata ottenuta legalmente o sembra essere stata acquistata da qualcuno che non sia il vettore o il suo agente autorizzato;
 - (iii) è stata segnalata come smarrita o rubata, come fraudolenta o ottenuta con mezzi sospetti e/o illeciti;
 - (iv) sembra essere una conferma di prenotazione contraffatta;
 - (v) Contiene coupon che sembrano essere stati manipolati da qualcuno che non sia il vettore o il suo agente Autorizzato, o che sono danneggiati; oppure
- j. la persona che presenta la conferma di prenotazione non è in grado di dimostrare di essere la persona il cui nome è riportato sulla conferma di prenotazione, nel qual caso il vettore si riserva il diritto di non trasportare la persona in questione;
- k. perché il passeggero ha messo a repentaglio la sicurezza, il buon ordine e/o la disciplina prima del volo o, in caso di voli in coincidenza, lo ha fatto durante il volo precedente e il vettore ha motivo di sospettare che tale comportamento possa ripetersi prima o durante il volo in coincidenza;
- l. perché il passeggero ha mostrato un comportamento descritto nell'articolo 11;
- m. perché il passeggero è o sembra essere in possesso illegale di sostanze stupefacenti;
- n. perché il passeggero ha commesso uno o più atti o omissioni del presente articolo durante un volo precedente;
- o. perché il passeggero non rispetta la normativa applicabile e i requisiti contenuti nelle condizioni generali di trasporto.

2. Decisione di limitare o rifiutare il trasporto da parte di Transavia

Se il Passeggero ha messo (seriamente) in pericolo la sicurezza, il buon ordine e/o la disciplina prima o durante un volo precedente, Transavia può, a sua esclusiva discrezione, decidere che il Passeggero e il suo bagaglio:

- a. consentire al passeggero di salire a bordo dei voli Transavia solo a condizioni speciali per un periodo di tre anni; oppure
- b. rifiutare il trasporto sui voli di Transavia Airlines C.V. per un periodo, in linea di principio, di cinque anni.

3. Circostanze aggravanti

Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 2, Transavia Airlines C.V. può, in caso di circostanze aggravanti (come reiterata cattiva condotta), decidere di rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio per più di cinque anni in un caso specifico. In casi molto gravi, Transavia può anche decidere di rifiutare definitivamente (a vita) il trasporto del passeggero e del suo bagaglio.

4. Decisione di rifiutare il trasporto da parte di KLM e Transavia Airlines C.V.

Se il passeggero ha messo (seriamente) in pericolo la sicurezza, il buon ordine e/o la disciplina di un volo KLM o durante un volo KLM e KLM ha deciso di conseguenza e a sua esclusiva discrezione di rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio a bordo dei voli KLM per un periodo, solitamente, di cinque anni o, in caso di circostanze aggravanti, per un periodo più lungo o per sempre, Transavia Airlines C.V. può decidere di rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio a bordo dei voli Transavia Airlines C.V. per lo stesso periodo.

5. Rimborso e responsabilità

- a. Il passeggero a cui è stato rifiutato il trasporto per uno dei motivi indicati nelle sezioni da 1 a 4 del presente articolo non ha diritto al rimborso di cui all'articolo 10 (ad eccezione delle tasse aeroportuali).
- b. Il vettore non sarà tenuto a fare nulla di più in questi casi e non sarà ritenuto responsabile in alcun modo.
- c. Nei casi di cui ai paragrafi 1 (a) (iii), b, c, k, l, m e n del presente articolo, si applicano, mutatis mutandis, i paragrafi 8 e 9 dell'articolo 11.

6. Condizioni mediche e bambini non accompagnati

I bambini non accompagnati, i passeggeri disabili, le donne incinte, le persone malate e altri passeggeri che necessitano di assistenza speciale saranno trasportati solo con previo consenso del vettore. Il vettore si riserva il diritto di richiedere un certificato medico per determinate condizioni mediche. Per ulteriori informazioni, consulta il sito web (www.transavia.com) del vettore.

7. Requisiti per bambini non accompagnati (minori ai 14 anni) in possesso della cittadinanza italiana e in partenza dall'Italia:

I bambini non accompagnati di età inferiore ai 14 anni, cittadini italiani, in partenza da un aeroporto italiano, devono essere muniti di una dichiarazione firmata da entrambi i genitori presso la stazione di polizia locale e devono viaggiare con un accompagnatore o con il servizio UMR.

8. Requisiti per bambini non accompagnati (minori ai 18 anni) in possesso della cittadinanza spagnola e in partenza dalla Spagna:

I bambini non accompagnati di età inferiore ai 18 anni, cittadini spagnoli e in partenza da un aeroporto in Spagna, devono avere la propria carta d'identità e un documento di autorizzazione redatto presso il dipartimento di polizia locale e firmato da uno o entrambi i genitori.

9. Requisiti per i cittadini stranieri (minori di 18 anni) che entrano o escono dal Portogallo:

Secondo la legge portoghese sull'immigrazione, i bambini stranieri di 18 anni che entrano o escono dal Portogallo devono essere in possesso di una lettera di autorizzazione al viaggio da parte dei genitori, se viaggiano con adulti che non sono i genitori o i tutori legali. Il documento deve essere firmato e datato e la firma deve essere autenticata da un notaio. La lettera di consenso al viaggio da parte dei genitori deve includere le date e il motivo del viaggio e i dati di un adulto che sarà responsabile del minore.

Articolo 8. Bagagli

1. Oggetti il cui trasporto come bagaglio non è consentito

- a. Al passeggero non è consentito trasportare nel proprio bagaglio:
 - (i) oggetti, liquidi o altre sostanze (diverse dalle bevande alcoliche e dagli articoli medicinali o da toilette non radioattivi, anche in bomboletta aerosol) che possono costituire un rischio per la salute, la sicurezza o i beni trasportati per via aerea, quali, ad esempio, esplosivi, gas compressi, materiali corrosivi, ossidanti o radioattivi, magneti, materiali facilmente infiammabili sostanze velenose, deperibili o irritanti e tutti gli altri articoli descritti nelle ostruzioni tecniche per la sicurezza del trasporto aereo di merci pericolose della International Civil Aviation Organization (ICAO) e nei regolamenti sulle merci pericolose dell'International Air Transport Association (IATA) (ulteriori informazioni sono disponibili presso il vettore su richiesta);
 - (ii) articoli il cui trasporto è vietato dalle leggi, dai regolamenti o dalle norme di qualsiasi Stato verso il quale, dal quale o sopra il quale viene trasportato;
 - (iii) oggetti che, a giudizio del vettore, non sono adatti al trasporto a causa di peso, dimensione, forma, odore o natura;
 - (iv) animali vivi, se non nel rispetto delle condizioni di cui al paragrafo 9 del presente articolo.
- b. Armi, coltelli, armi da taglio e aerosol che possono essere utilizzati come armi da offesa o da difesa o armi da fuoco, munizioni e altre armi come armi antiche, spade, repliche di armi e oggetti simili non saranno accettati per il trasporto, a meno che il trasporto non avvenga sotto forma di carico o di bagaglio registrato e il vettore non abbia dato il suo consenso preventivo.
- c. Condizioni di trasporto: Se gli oggetti di cui alle lettere a e b del presente paragrafo sono trasportati, indipendentemente dal fatto che sia vietato o meno trasportarli come bagaglio, il loro trasporto sarà

comunque soggetto ai supplementi, alle limitazioni di responsabilità e alle altre disposizioni delle presenti condizioni di trasporto applicabili al trasporto di bagagli.

2. Diritto di rifiutare il bagaglio

- a. Il vettore può rifiutare il trasporto come bagaglio di qualsiasi oggetto descritto al paragrafo 1 del presente articolo e può rifiutare il trasporto successivo del bagaglio se si scopre che contiene o consiste in uno degli oggetti menzionati. Il vettore può rifiutare il trasporto come bagaglio in caso di Bagaglio non conforme ai requisiti specificati sul sito web di Transavia. Il vettore non è tenuto a tenere in custodia il bagaglio e/o gli oggetti rifiutati. Se il bagaglio e/o gli oggetti vengono presi in custodia in modo diverso dal bagaglio registrato, il vettore non si assume alcuna responsabilità al riguardo, salvo il caso di dolo o di deliberata imprudenza da parte del vettore.
- b. Il vettore può rifiutare di accettare il bagaglio se questo non è accuratamente imballato in valigie chiuse con lucchetto o in altri mezzi di imballaggio idonei a garantire un trasporto sicuro con una normale movimentazione.
- c. Il vettore può rifiutarsi di trasportare il bagaglio se il passeggero non ha pagato la tariffa per il bagaglio in eccesso come specificato nella sezione 9 del presente articolo.

3. Diritto all'ispezione del Bagaglio

Per motivi di sicurezza, il Vettore si riserva il diritto di chiedere alle autorità competenti di ispezionare il bagaglio del Passeggero per garantire il rispetto delle norme applicabili e verificare se contiene gli oggetti vietati di cui al paragrafo 1 del presente articolo. Inoltre, il Vettore può richiedere il consenso del Passeggero a sottoporsi a perquisizioni personali e a consentire una perlustrazione del suo bagaglio mediante raggi X, scanner o altri metodi di ispezione autorizzati. Nel caso in cui il Passeggero si rifiuti di rispettare tali procedure, il Vettore potrà rifiutare di trasportare il Passeggero e/o il suo Bagaglio, fatti salvi i diritti di cui può godere ai sensi della legge applicabile. Il Vettore non sarà responsabile di eventuali danni causati al Bagaglio ispezionato da terzi.

4. Bagaglio registrato

- a. Dal momento in cui il bagaglio viene consegnato al vettore per la registrazione (check-in), il vettore prende in custodia il bagaglio. Il vettore emette quindi un'etichetta di identificazione del bagaglio per ogni collo di bagaglio registrato.
- b. Il vettore può rifiutare di accettare il bagaglio come bagaglio registrato se non è accuratamente imballato in valigie chiuse con lucchetto o in altri mezzi di imballaggio idonei a garantire un trasporto sicuro con una normale movimentazione. Il vettore non è tenuto a tenere in custodia il bagaglio e/o gli oggetti rifiutati. Se vengono presi in custodia beni e/o oggetti diversi dal bagaglio, il vettore non si assume alcuna responsabilità al riguardo.
- c. Il passeggero non è autorizzato a trasportare nel suo bagaglio registrato: oggetti fragili o deperibili, denaro, chiavi, gioielli, apparecchiature o applicazioni elettroniche e/o di telecomunicazione, metalli (preziosi), cambiali, documenti commerciali, campioni, titoli, oggetti di valore, medicinali, documenti medici, passaporti e altri documenti di identificazione, computer, computer portatili, apparecchiature ottiche, macchine fotografiche e/o opere d'arte.
- d. Prima di accettare il bagaglio, il passeggero deve far scrivere il proprio cognome e le proprie iniziali all'esterno del bagaglio. Nel caso in cui il passeggero non si attenga a quanto sopra, il vettore può rifiutare il trasporto del passeggero e del suo bagaglio.
- e. Il vettore farà il possibile per trasportare il bagaglio registrato sullo stesso aeromobile del passeggero. Per motivi operativi o di sicurezza è possibile che il Bagaglio registrato non venga trasportato sullo stesso volo del Passeggero. Il bagaglio registrato non trasportato sarà consegnato al passeggero il prima possibile, a meno che la legge applicabile e/o i requisiti delle autorità aeroportuali o doganali non richiedano che il passeggero debba ritirare personalmente il bagaglio in questione presso le autorità (doganali).
- f. Il vettore non sarà responsabile per graffi, ammaccature e altri danni minori alle valigie o ad altri bagagli, né per danni alle maniglie, alle ruote, alle cinghie e ad altre parti sporgenti delle valigie o dei bagagli o per danni derivanti dal deterioramento del contenuto del bagaglio, a meno che tali danni non siano causati intenzionalmente o dalla deliberata imprudenza del vettore.

5. Quantità massima di bagagli

- a. La franchigia massima di bagagli per passeggero è indicata nella conferma di prenotazione e deve essere sempre rispettata. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito (www.transavia.com) o presso il Centro Servizi del vettore.
- b. Il trasporto di bagagli speciali, tra cui biciclette, tavole da surf, sedie a rotelle e animali domestici, è soggetto a restrizioni. Il trasporto di tali bagagli può essere soggetto a una tariffa. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito (www.transavia.com) o presso il Centro Servizi del vettore.

6. Dichiarazione di valore superiore e supplemento

- a. Il bagaglio registrato sarà considerato accettato senza una dichiarazione di valore superiore. Tuttavia, compilando una "Dichiarazione speciale di interesse", è possibile dichiarare un valore più elevato per il bagaglio in questione, che può aumentare il limite di responsabilità per perdita, danno o ritardo del bagaglio. Il vettore addebiterà costi aggiuntivi in questo caso. Tali costi si baseranno su una tariffa determinata dai costi aggiuntivi di trasporto e assicurazione per il bagaglio in questione rispetto ai costi pertinenti per il bagaglio valutato a un livello pari o inferiore al limite di responsabilità. La tariffa sarà fornita al passeggero su richiesta.
- b. Il vettore può rifiutare una dichiarazione speciale di interesse se il passeggero non rispetta il termine indicato dal vettore entro il quale tale dichiarazione deve essere effettuata. Il vettore può anche fissare un limite massimo al valore indicato nella dichiarazione. Il vettore si riserva inoltre il diritto di dimostrare, in caso di danni, che l'importo indicato era superiore all'effettivo interesse del passeggero al momento della consegna.

7. Bagaglio non registrato

Vi sono due tipi di bagagli non registrati: il bagaglio a mano e il bagaglio da cabina.

- a. Il bagaglio a mano che il Passeggero porta con sé nella cabina dell'aeromobile deve essere inserito e posizionato sotto il sedile di fronte al passeggero. Il bagaglio da cabina deve entrare e poter essere inserito in una struttura chiusa. Il bagaglio non registrato deve essere conforme alle ulteriori disposizioni del vettore. Il passeggero è tenuto a seguire tutte le istruzioni e le indicazioni fornite dal vettore in merito al bagaglio trasportato in cabina dal passeggero. Il Vettore si riserva il diritto di non ammettere in cabina determinati bagagli e di considerarli come bagaglio registrato.
- b. I bagagli e gli oggetti che, a giudizio del passeggero, non sono adatti al trasporto in stiva (ad esempio strumenti musicali fragili e simili) e che non soddisfano le disposizioni di cui al paragrafo a (quali dimensioni e peso) saranno accettati per il trasporto in cabina solo se il vettore ne è stato preventivamente informato e ha dato la sua autorizzazione. Il trasporto di tali articoli può essere addebitato separatamente.
- c. Gli strumenti musicali vengono generalmente trasportati in stiva. Possono essere trasportati in cabina solo gli strumenti musicali che non superano le dimensioni di 25 x 117 x 38 cm (inclusa la custodia) e i 10 kg di peso, soggetto con lo spazio disponibile in cabina e nei vani sopra i sedili. Si consiglia vivamente di contattare preventivamente il Centro Servizi Transavia nel caso in cui si intenda trasportare strumenti musicali in cabina. Alcuni strumenti che soddisfano tali requisiti sono violino, viola, flauto, clarinetto, flicorno o tromba. Attenzione: è consentito trasportare in cabina un solo collo di bagaglio a mano per passeggero. È possibile prenotare un posto extra per uno strumento musicale sulla base delle condizioni tariffarie.
- d. Ulteriori informazioni sulle dimensioni e sui pesi esatti del bagaglio non registrato sono disponibili sul sito (www.transavia.com) e presso il Centro Servizi del vettore.

8. Ritiro e consegna dei bagagli

- a. Il bagaglio che il passeggero desidera trasportare come bagaglio registrato deve essere presentato al vettore dal passeggero stesso in persona.
- b. Il passeggero è responsabile del ritiro del proprio bagaglio non appena questo è disponibile a destinazione. Se il passeggero non ritira il bagaglio entro un periodo di tempo ragionevole, il vettore ha diritto a richiedere un risarcimento per le spese di custodia. Se il passeggero non ritira il bagaglio entro tre mesi, il vettore può disfarsi del bagaglio senza essere responsabile in alcun modo nei confronti del passeggero. In base alle disposizioni della legge locale, il bagaglio non ritirato può essere consegnato alle autorità competenti.
- c. Solo il titolare dell'etichetta di identificazione del bagaglio, rilasciata al momento della registrazione del bagaglio, è autorizzato a ritirare il bagaglio.
- d. La ricezione del bagaglio da parte del titolare dell'etichetta di Identificazione del bagaglio, senza che sia stato presentato alcun reclamo al momento della consegna, costituirà in linea di principio la prova che il bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e in conformità al contratto di trasporto.

9. Supplemento per il bagaglio

In caso di eccedenza di Bagaglio (da stiva, da cabina e/o a mano) o di Bagaglio (da stiva, da cabina e/o a mano) ai requisiti specificati sul sito web di Transavia, nelle condizioni tariffarie e/o nelle Condizioni di trasporto di Transavia, Transavia si riserva il diritto di addebitare un supplemento (in aeroporto) per il trasporto dei bagagli. Le condizioni relative a questo supplemento sono disponibili sul sito web di Transavia.

10. Animali

- a. Il trasporto di cani e gatti è soggetto all'esplicito consenso preventivo del vettore. Tale autorizzazione richiede, in ogni caso, che l'animale sia presentato in una gabbia/trasportino che, a giudizio del vettore, sia adeguato/a e che sia accompagnato da documenti di vaccinazione e sanitari validi, da documenti d'ingresso e da altri documenti richiesti dal Paese di destinazione. L'animale deve inoltre avere tutte le vaccinazioni necessarie per il viaggio e la destinazione. Il vettore si riserva il diritto di determinare la modalità di trasporto e di limitare il numero di animali su ciascun volo.
- b. Gli animali addestrati per assistere funzionari governativi, squadre di soccorso o passeggeri a mobilità ridotta e che accompagnano tali funzionari, squadre o passeggeri saranno trasportati gratuitamente, insieme alle loro gabbie e al loro cibo, in aggiunta alla franchigia bagaglio applicabile e alle condizioni relative al trasporto di animali domestici indicate sul [sito web](#) del vettore.
- c. L'accettazione del trasporto di animali è subordinata alla condizione che il passeggero si assuma la piena responsabilità dell'animale e alla presenza dei necessari permessi e certificati. Il vettore non sarà ritenuto responsabile di eventuali lesioni, perdite, ritardi, malattie o morte dell'animale se non è ammesso o autorizzato a passare attraverso qualsiasi Paese, Stato o territorio, a meno che tali danni non siano causati da dolo o deliberata imprudenza del vettore. I passeggeri che viaggiano con tali animali sono tenuti a pagare tutti i costi e i danni al vettore derivanti da tale situazione.
- d. Il vettore, a propria discrezione, si riserva in qualsiasi momento il diritto di imporre condizioni aggiuntive al trasporto di animali. Consulta sempre il sito web del vettore per leggere le condizioni più aggiornate.

Articolo 9.

Orari e sostituzione

1. Salvo il caso di dolo o di deliberata imprudenza, il vettore non è responsabile per errori e omissioni negli orari o in qualsiasi altro programma pubblicato o per dichiarazioni errate da parte di dipendenti, agenti o rappresentanti del vettore o di un aeroporto in merito alle date, agli orari di partenza o di arrivo o all'esecuzione di un volo. Gli orari di partenza o di arrivo comunicati servono solo come informazione per il passeggero e da tali informazioni non possono derivare ulteriori diritti.
2. L'orario di volo applicabile è l'orario di partenza previsto alla data di partenza. Tale orario può essere soggetto a modifiche dopo l'emissione della Conferma di prenotazione. In tal caso, il Passeggero sarà avvisato mediante i dettagli di contatto forniti al momento della prenotazione, che rimane sotto la responsabilità del Passeggero.

Quanto sopra non pregiudica i diritti del Passeggero ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004.

3. Il vettore ha il diritto di far operare il volo da un altro vettore e/o con un altro aeromobile e/o mezzo di trasporto.
4. Per i passeggeri in partenza da un aeroporto situato sul territorio di uno dei Paesi dell'Unione Europea, che sono in possesso di una conferma di prenotazione valida per un volo operato dal vettore e che si sono presentati entro il termine ultimo per il check-in indicato dal vettore o in un altro orario indicato dal vettore, dal suo agente autorizzato o dal vettore contrattuale, oppure, se non è indicato alcun orario, entro 45 minuti prima dell'orario di partenza annunciato, si applicheranno i rimedi speciali in caso di cancellazione o ritardo ai sensi del regolamento UE 261/2004.
5. Se, per cause di forza maggiore o per motivi di sicurezza, l'aeromobile deve deviare verso una località il più possibile vicina a quella specificata nella conferma di prenotazione, mentre non si prevede che il volo possa essere ripristinato entro un periodo di tempo ragionevole, il volo sarà considerato effettuato e completato.

Articolo 10. Rimborso

1. Generale

Qualora, su richiesta del passeggero o del vettore stesso, il trasporto non dovesse essere effettuato secondo le condizioni del contratto di trasporto, il vettore, salvo decisione contraria, garantirà un rimborso per il volo non effettuato (o per la parte di volo non effettuata) in base a quanto riportato nei seguenti paragrafi di questo articolo e nelle condizioni tariffarie applicabili.

- a. Fatte salve le ulteriori disposizioni del presente paragrafo, il vettore ha il diritto di effettuare il rimborso alla persona indicata nella conferma di prenotazione o alla persona che ha pagato il volo. Tuttavia, il vettore si riserva il diritto di effettuare il rimborso solo alla persona che ha originariamente pagato il volo.
- b. Se il volo è stato pagato da una persona diversa dal passeggero il cui nome è specificato nella conferma di prenotazione e il vettore ha indicato nella conferma di prenotazione che il rimborso è soggetto a restrizioni, il vettore effettuerà il rimborso solo alla persona che ha pagato il volo o su sua istruzione.
- c. Un rimborso concesso a una persona di cui alle lettere (a) o (b) del presente paragrafo sarà considerato un rimborso valido. Il vettore sarà quindi sollevato dalla responsabilità di fornire un rimborso per lo stesso volo a una persona diversa da quella in questione.
- d. Il vettore si riserva il diritto di richiedere al passeggero ulteriori prove che dimostrino che il passeggero abbia effettivamente diritto al rimborso.

2. Rimborso per rinuncia non volontaria al trasporto

In caso di rinuncia non volontaria al trasporto da parte del passeggero, quest'ultimo può rivendicare i diritti previsti dal regolamento europeo (CE) 261/2004.

Nel caso in cui il passeggero rinunci al trasporto (completamente o parzialmente), saranno addebitate le spese amministrative e di cancellazione applicabili in conformità alle condizioni tariffarie.

3. Diritto di rifiutare il rimborso

- a. A meno che non esista un diritto al rimborso ai sensi del regolamento europeo (CE) n. 261/2004, il vettore avrà sempre il diritto di rifiutare la richiesta di rimborso.
- b. Le domande di rimborso devono essere presentate entro i limiti di tempo, in conformità con la normativa applicabile.
- c. Il vettore si riserva il diritto di negare il rimborso di un volo la cui conferma di prenotazione è stata esibita al vettore o alle autorità di un Paese come dimostrazione di voler abbandonare il Paese, a meno che non venga constatato che il passeggero abbia il permesso di rimanere nel Paese o che viaggi con un altro vettore o altri mezzi di trasporto.
- d. Non sarà effettuato alcun rimborso ai passeggeri a cui è stato negato il trasporto ai sensi dell'articolo 7, paragrafi da 1 a 4, ad eccezione di tutte le tasse sui passeggeri imposte dall'aeroporto e dalle autorità che il passeggero ha pagato a Transavia, che possono essere rimborsate su richiesta.

4. Valuta

Tutti i rimborsi saranno soggetti alle leggi, ai regolamenti, alle norme e agli orientamenti governativi del Paese in cui il volo è stato originariamente acquistato e del Paese in cui viene effettuato il rimborso. Fatto salvo quanto sopra, i rimborsi saranno normalmente effettuati nella valuta in cui è stato pagato il volo, ma potranno essere effettuati anche in qualsiasi altra valuta.

5. Chi effettua il rimborso?

Per le conferme di prenotazione emesse dal vettore, i rimborsi saranno effettuati esclusivamente dal vettore.

Articolo 11. Comportamento a bordo

1.

- a. Nel caso in cui le condizioni e/o il comportamento di un passeggero a bordo dell'aeromobile mettano o minaccino di mettere a rischio una o più persone o proprietà o l'aeromobile stesso, se un passeggero ostacola l'equipaggio nell'esecuzione dei suoi compiti, non rispetta le istruzioni dell'equipaggio al fine di garantire la sicurezza dell'aeromobile o un trasporto sicuro, efficiente e confortevole dei passeggeri o si comporta in modo tale che gli altri passeggeri possano ragionevolmente opporsi, il vettore può adottare le misure che ritiene necessarie per impedire che tale comportamento persista, compresa la coercizione.
- b. Il comandante è autorizzato a prendere le misure necessarie per garantire la sicurezza del volo. Il comandante ha inoltre il diritto di adottare misure ragionevoli, compresa la restrizione della libertà, per

garantire il buon ordine e la disciplina a bordo e per poter consegnare alle autorità competenti qualsiasi persona che turbi l'ordine o la sicurezza del volo. Il passeggero è tenuto a seguire le istruzioni impartite da o per conto del capitano. Il comandante può denunciare i reati penali, compresa l'inosservanza delle istruzioni impartite dal comandante o per suo conto.

2. Per motivi di sicurezza, il vettore può limitare o vietare l'uso a bordo di apparecchiature elettroniche, compresi telefoni portatili, computer portatili, registratori portatili, radio portatili, lettori CD, giochi elettronici, giocattoli telecomandati, scanner, walkie-talkie e altre apparecchiature azionate da un'antenna, ad eccezione di apparecchi acustici e pacemaker cardiaci.
3. Per motivi di sicurezza, il personale di bordo può limitare il consumo e l'acquisto di bevande alcoliche a bordo del velivolo.
4. È vietato portare a bordo e/o utilizzare qualsiasi tipo di droga. Il capitano può sporgere denuncia alle autorità competenti.
5. A bordo degli aeromobili è vietato fumare (comprese le sigarette elettroniche o qualsiasi altra forma artificiale di fumo). La violazione di questo divieto costituisce reato penale, che il vettore può denunciare alle autorità competenti.
6. Non è consentito fare foto o video a bordo dei nostri aeromobili, a meno che non si tratti di foto e video per utilizzo personale. Il nostro personale di bordo può essere fotografato o ripreso solo dopo aver ricevuto esplicitamente il consenso da parte dei membri dell'equipaggio interessati.
7. Nel caso in cui un passeggero non rispetti le disposizioni del presente articolo, il vettore può adottare tutte le misure necessarie, appropriate e/o ragionevoli, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, per impedire o interrompere la continuazione di tale comportamento. Tali misure possono comprendere l'imposizione di restrizioni alla libertà di movimento e/o l'allontanamento del passeggero dall'aeromobile, il rifiuto di un ulteriore trasporto del passeggero, l'imposizione di determinate condizioni aggiuntive per l'ulteriore trasporto del passeggero e la segnalazione dell'incidente alle autorità locali.
8. Il passeggero è responsabile nei confronti del vettore per eventuali danni subiti dal vettore, comprese eventuali richieste di risarcimento da parte di terzi nei confronti del vettore, in conseguenza del mancato rispetto degli obblighi derivanti dal presente articolo. Il vettore e l'equipaggio non sono responsabili dei danni subiti dal passeggero in seguito all'esercizio dei poteri descritti in questo articolo.
9. Se, a causa del comportamento del passeggero, il vettore deve ritardare l'aeromobile e/o dirottarlo verso una destinazione non precedentemente stabilita, il passeggero è tenuto a pagare al vettore i costi sostenuti per il ritardo e/o il dirottamento e tutti gli altri danni subiti dal vettore come conseguenza del suo comportamento.

Articolo 12. Servizi aggiuntivi forniti dal vettore

1. Se, al momento della stipula del contratto di trasporto, il vettore accetta di organizzare anche la fornitura di servizi aggiuntivi (diversi dal trasporto aereo), il vettore sarà responsabile nei confronti del passeggero solo in relazione a tali servizi, nella misura in cui il vettore sia stato negligente nell'organizzare la fornitura di tali servizi.
2. Il vettore di norma non manterrà, opererà o fornirà servizi di trasporto tra aeroporti o tra aeroporti e centri urbani. Il vettore non è responsabile dei servizi di trasporto forniti da terzi. Nel caso in cui il vettore stesso gestisca e operi servizi di trasporto per i propri passeggeri, si applicheranno le presenti condizioni di trasporto. Al passeggero saranno addebitati i supplementi applicabili per l'utilizzo di questi servizi forniti dal vettore stesso.
3. **Servizi offerti a bordo**
L'assortimento a bordo è offerto a pagamento e consiste in panini, snack e bevande varie (non alcoliche). Non è possibile prenotare in anticipo pasti speciali. Sono consentite solo le bevande alcoliche acquistate a bordo. Il vettore farà ogni sforzo ragionevole per fornire le relative offerte di bevande, cibo, film, ecc. Tuttavia, il vettore non sarà ritenuto responsabile se le operazioni, la sicurezza o la protezione impediscono la presenza o la fornitura di tali servizi (o altro), anche se tali servizi sono confermati al momento della prenotazione.

Articolo 13. Formalità amministrative

1. **Generale**
Il passeggero è personalmente responsabile di essere in possesso di tutti i documenti (di viaggio), i visti e i permessi necessari e di rispettare tutte le disposizioni di legge (leggi, direttive, regolamenti, ordinanze e requisiti di viaggio) dei Paesi da cui, su cui e verso cui si svolgerà il volo e le istruzioni del vettore a tale riguardo. Il vettore non è responsabile delle conseguenze per un passeggero dovute al mancato rispetto degli obblighi di cui sopra. Nessun diritto può derivare da qualsiasi assistenza fornita da o per conto del vettore per le informazioni fornite.
2. **Documenti di viaggio**
 - a. Su richiesta, il passeggero è tenuto a presentare al vettore o ai suoi dipendenti, agenti o rappresentanti, documenti quali passaporti, tutti i documenti di ingresso e di uscita, certificati medici e altri documenti richiesti dalle disposizioni di legge (leggi, norme, regolamenti, ordinanze o disposizioni) applicabili dei Paesi interessati, e il passeggero concederà al vettore l'autorizzazione a farne copia o a copiare in altro modo le informazioni contenute nei documenti in questione. Il vettore si riserva il diritto di rifiutare il trasporto di

qualsiasi passeggero che non rispetti le disposizioni di legge applicabili (leggi, norme, regolamenti, ordinanze o disposizioni) o i cui documenti non appaiano in regola, o della cui validità il vettore dubiti, o che non permetta al vettore di fare copie o copiare in altro modo le informazioni contenute nei documenti in questione.

- b. Il vettore non è responsabile delle conseguenze per un passeggero dovute all'inosservanza degli obblighi di cui alla lettera a).

3. Rifiuto di ingresso

Se al passeggero viene rifiutato l'ingresso in un Paese, il passeggero è tenuto a pagare tutti i costi e/o le sanzioni che possono essere imposti al vettore dalle autorità locali. Il passeggero deve inoltre pagare la tariffa applicabile se il vettore, per ordine del governo, deve trasportare nuovamente il passeggero al luogo di partenza o altrove. La tariffa che il vettore ha ricevuto per il trasporto verso il luogo in cui al passeggero è stato negato l'ingresso o da cui avviene l'espulsione non sarà rimborsata dal vettore.

4. Responsabilità del passeggero per sanzioni, tasse di detenzione, ecc.

Nel caso in cui il vettore sia costretto a pagare una sanzione o un deposito o a sostenere delle spese perché il passeggero non abbia rispettato le disposizioni di legge applicabili (leggi, regolamenti, ordinanze e istruzioni (di viaggio)) dei Paesi interessati o perché il passeggero non abbia esibito i documenti richiesti, il passeggero è tenuto a rimborsare al vettore tutte le somme pagate e le spese sostenute a tale riguardo. Il vettore è autorizzato a utilizzare per tali spese i fondi pagati al vettore per il trasporto non utilizzato o altri fondi del passeggero di cui il vettore dispone. Il vettore può anche rifiutare il trasporto se il passeggero non rimborsa i fondi e le spese pagati dal vettore. Il vettore dovrà, su richiesta, fornire informazioni al meglio delle sue conoscenze in merito a leggi, direttive, regolamenti o requisiti governativi in base ai quali il vettore potrebbe effettuare i pagamenti di cui sopra. Il vettore non si assume alcuna responsabilità in relazione a tali informazioni fornite.

5. Controlli doganali

- a. Se richiesto, il passeggero deve essere presente all'ispezione del suo bagaglio (in ritardo e/o non in ritardo) da parte della dogana o di altri funzionari governativi ed è tenuto a collaborare nel modo richiesto. Il vettore non è responsabile nei confronti del passeggero per i danni da lui subiti, causati dal fatto che il passeggero non soddisfa tali requisiti.
- b. Nel caso in cui il vettore subisca dei danni a causa di un'azione, un'omissione o una negligenza da parte del passeggero, compresa l'inosservanza dei requisiti del paragrafo di cui sopra, o perché il passeggero ha impedito al vettore di ispezionare il suo bagaglio, il passeggero è tenuto a risarcire il vettore.

6. Controlli di sicurezza

I passeggeri devono sottoporsi ai controlli di sicurezza da parte delle autorità governative o aeroportuali, nonché a qualsiasi controllo richiesto dal vettore.

Articolo 14. Responsabilità

1. Generale

- a. Il trasporto effettuato in base alle presenti condizioni di trasporto è soggetto alle regole e alle limitazioni di responsabilità previste dalla Convenzione, anche se si tratta di un trasporto internazionale a cui la Convenzione non si applica obbligatoriamente.
- b. Nella misura in cui le seguenti disposizioni non sono in conflitto con le altre disposizioni delle Condizioni di trasporto Transavia, e fatta salva la Convenzione, si applicano le seguenti disposizioni.
 - (i) La responsabilità del vettore non potrà in alcun caso superare l'importo dei danni accertati. Il vettore non è responsabile di alcun danno conseguente o di qualsiasi forma di danno non risarcitorio.
 - (ii) Se il vettore dimostra che il danno è stato causato o contribuito dalla negligenza, dall'atto illecito o dall'omissione della persona che richiede il risarcimento o della persona da cui tali diritti derivano, il vettore sarà esonerato in tutto o in parte dalla sua responsabilità nei confronti della parte richiedente nella misura in cui tale negligenza, atto illecito o omissione ha causato o contribuito al danno. La presente disposizione si applica a tutte le disposizioni in materia di responsabilità contenute nelle presenti condizioni, compreso l'articolo 14, paragrafo 2, lettera a).
 - (iii) Nel rispetto delle disposizioni del presente articolo, il vettore è responsabile solo dei danni che si verificano sul proprio volo. Un vettore che emette una conferma di prenotazione o registra un bagaglio per i voli di un altro vettore agisce solo in qualità di agente di tale vettore.
 - (iv) Il vettore non è responsabile per i danni derivanti dall'osservanza da parte del vettore di leggi o regolamenti governativi, ordini o requisiti, o dal mancato rispetto delle presenti norme da parte del passeggero.
 - (v) Qualsiasi esclusione o limitazione di responsabilità del vettore si applicherà anche agli agenti, ai dipendenti e ai rappresentanti del vettore e al proprietario/locatore dell'aeromobile. L'importo totale del danno che può essere recuperato dal vettore e da tali agenti, subordinati, rappresentanti non potrà superare l'importo dei relativi limiti di responsabilità del vettore.
 - (vi) Salvo espressa indicazione contraria, nessuna disposizione delle presenti condizioni di trasporto può prevalere su eventuali esclusioni o limitazioni di responsabilità del vettore ai sensi della Convenzione o della legge applicabile.

2. Danni per lesioni personali o morte

- a. Il vettore è responsabile dei danni dimostrabili subiti in caso di morte o lesioni personali di un passeggero, a condizione che l'incidente che ha causato la morte o le lesioni sia avvenuto a bordo dell'aeromobile o durante l'imbarco o lo sbarco, in base a quanto previsto dalla Convenzione di Montréal;
- b. In caso di responsabilità ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 2, lettera a), il vettore non escluderà o limiterà la propria responsabilità per danni fino a 151.880 DSP a passeggero. Tuttavia, il vettore avrà il diritto di

invocare l'articolo 14, paragrafo 1, lettera c). D'altra parte, il vettore non è responsabile per i danni derivanti dalla morte o dalle lesioni del passeggero nella misura in cui questi superino i 151.880 DSP a passeggero, se il vettore dimostra che:

- c. 1. il danno non è il risultato di negligenza o di qualsiasi altro atto illecito o omissione da parte del vettore o dei suoi dipendenti o agenti; oppure
2. che il danno è stato causato esclusivamente dalla negligenza o da altri atti illeciti o omissioni di terzi.
- d. Nel caso in cui venga trasportato un passeggero la cui età o condizione mentale o fisica sia tale da costituire una minaccia o un rischio per lui/lei, il vettore non sarà responsabile per la sua malattia, lesione o morte o per un aggravamento della malattia o lesione in questione, a condizione che i danni siano il risultato della condizione o dell'aggravamento della stessa.
- e. In relazione a una richiesta di risarcimento ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 2, lettera a), il vettore dovrà, senza indugio e in ogni caso non oltre 15 giorni dall'accertamento dell'identità della persona fisica avente diritto al risarcimento, effettuare un pagamento anticipato che deve essere sufficiente a coprire le necessità economiche immediate e che è proporzionato al danno subito.
- f. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, paragrafo 2, lettera d), il pagamento anticipato alla persona fisica avente diritto al risarcimento in caso di decesso non potrà essere inferiore all'equivalente in euro di 16.000 DSP per passeggero.
- g. Un pagamento anticipato non può essere considerato come un riconoscimento di responsabilità e può essere dedotto da eventuali somme successive pagate a titolo di responsabilità del vettore, ma non può essere richiesto indietro. Il recupero è possibile nei casi di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera c), o quando l'anticipo è stato indebitamente versato perché il passeggero in questione ha causato, o contribuito a causare, il danno con un atto illecito; oppure
- h. se non è la persona che ha diritto al risarcimento.
- i. Il vettore si riserva tutti i diritti di rivalsa e surrogazione nei confronti di terzi.

3. Danni al bagaglio

- a. La responsabilità del vettore in caso di distruzione, perdita o danneggiamento dei bagagli registrati e non registrati è limitata a 1.519 DSP a passeggero.
- b. Il passeggero deve dimostrare il danno effettivo. Il danno sarà valutato sulla base del valore di mercato corrente al momento della perdita o del danneggiamento del bagaglio.
- c. Questi limiti di responsabilità non si applicano:
 - (i) se è provato che il danno è la conseguenza di un'azione o di un'omissione del vettore, dei suoi subordinati o degli agenti, con l'intenzione di causare il danno o incautamente e con la consapevolezza che probabilmente ne deriverà un danno, fermo restando che, in caso di tale azione o omissione da parte di un subordinato o di un agente del vettore, deve essere provato anche che tale persona stava agendo nell'esercizio delle sue funzioni, e/o
 - (ii) se, al momento della consegna del bagaglio registrato al vettore, il passeggero ha rilasciato una dichiarazione speciale di interesse alla consegna, e ha pagato all'occorrenza un importo aggiuntivo in conformità alle disposizioni dell'articolo 8, paragrafo 6. In tal caso, il vettore non sarà responsabile per un importo superiore a quello indicato, a meno che il vettore non possa dimostrare che tale importo indicato è superiore all'effettivo interesse del passeggero alla consegna.
- d. Il vettore non sarà responsabile se e nella misura in cui il danno sia il risultato di un difetto intrinseco della natura, della qualità o della deperibilità del bagaglio. Il passeggero i cui beni causano danni a un altro passeggero o al suo bagaglio, o ai beni del vettore, dovrà risarcire il vettore per tutti i costi, le perdite e i danni subiti in conseguenza di ciò.
- e. Il vettore non sarà in alcun caso ritenuto responsabile per la perdita o il danneggiamento del bagaglio che non è consentito trasportare.
- f. In caso di danni al bagaglio, il passeggero deve compilare immediatamente all'arrivo un Property Irregularity Report (P.I.R.) o un modulo simile utilizzato dal vettore per presentare il reclamo. Tutti i passeggeri che richiedono il risarcimento dei danni devono essere elencati nel modulo. Se tale modulo non viene compilato immediatamente all'arrivo, si riterrà che il danno non si sia verificato durante il trasporto, a meno che non venga fornita una prova contraria.

4. Danni causati da ritardi

- a. La responsabilità del vettore per i danni causati da un ritardo nel trasporto dei passeggeri è limitata a 6.303 DSP a passeggero.
- b. La responsabilità del vettore per i danni causati da un ritardo nel trasporto dei bagagli è limitata a 1.519 DSP a passeggero. Questo limite è soggetto all'articolo 14, paragrafo 3.
- c. Nonostante le disposizioni di cui alle lettere a) e b) del presente paragrafo, il vettore non sarà ritenuto responsabile per i danni causati da ritardo, se può dimostrare che esso stesso, i suoi subordinati e gli agenti hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per prevenire il danno, o che era impossibile per loro adottare tali misure.

Articolo 15. Termini per reclami e azioni legali

1. Danni al bagaglio

- a. Per quanto riguarda i danni al bagaglio (diversi da quelli derivanti da ritardo), un reclamo sarà ammissibile solo se la persona che ha diritto alla consegna del bagaglio presenta un reclamo al vettore entro 7 giorni dal giorno in cui il bagaglio è stato ricevuto. Per quanto riguarda i danni derivanti dal ritardo del bagaglio registrato, un reclamo sarà considerato ammissibile solo se la persona che ha diritto alla consegna del bagaglio registrato presenta un reclamo al vettore entro 21 giorni dal giorno in cui il bagaglio è stato messo a sua disposizione.
- b. Qualsiasi reclamo deve essere presentato per iscritto al vettore immediatamente dopo la scoperta del danno o del ritardo, e non oltre i termini specificati. Si fa inoltre riferimento all'articolo 14, paragrafo 3, lettera e).

2. Il diritto al risarcimento decade se non viene intrapresa alcuna azione entro 2 anni dalla data di arrivo a destinazione, dalla data in cui l'aeromobile sarebbe dovuto arrivare o dalla data in cui il trasporto è terminato.
3. Se il volo è operato da Transavia France S.A.S., se il Passeggero ha presentato un reclamo al vettore e non ha ricevuto una risposta soddisfacente entro un periodo di 60 giorni, può rivolgersi all'Ombudsman (Difensore civico) per il turismo e i viaggi in Francia, i cui dettagli e le cui competenze sono disponibili sul sito web: www.mtv.travel (disponibile solo in lingua francese).
4. Non sei soddisfatto del modo in cui è stato gestito il tuo reclamo? Puoi sottoporre il reclamo a un comitato arbitrale attraverso la piattaforma di risoluzione delle controversie online all'indirizzo: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Voli in partenza da un aeroporto in Spagna
A partire dal 2 giugno 2023, l'Agencia Estatal de Seguridad Aérea di Spagna (AESA) è stata riconosciuta come ente di risoluzione alternativo delle controversie nel settore del trasporto aereo, fornendo agli utenti del trasporto aereo un'opzione alternativa per risolvere le loro controversie sull'applicazione dei regolamenti (CE) n. 261/2004, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri, in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/9, e (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
L'ambito di applicazione di questo nuovo sistema di risoluzione delle controversie è definito all'art. 2 dell'ordinanza TMA/201/2022 del 14 marzo (<https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf>).
In caso di incidente oggetto del presente Decreto, prima di avviare la procedura di risoluzione alternativa delle controversie, è necessario presentare un reclamo preventivo, per il quale è possibile richiedere un "modulo di reclamo preventivo" presso i dipartimenti e i servizi di assistenza clienti di Transavia, compresi gli sportelli di vendita e di assistenza clienti di Transavia negli aeroporti; è inoltre possibile trovare il modulo di reclamo elettronico sul nostro sito web: <https://www.transavia.com/en-nl/faq/contact/>
Se la risoluzione del reclamo offerta dalla compagnia aerea non soddisfa il passeggero o avviene dopo la scadenza del periodo di un mese dalla data di presentazione del reclamo, il passeggero può ricorrere all'Agencia Estatal de Seguridad Aérea di Spagna (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) per la risoluzione alternativa delle controversie a tutela degli utenti del trasporto aereo (Reg. (CE) 261/2004 e Reg. (CE) 1107/2006).
È causa di inammissibilità del reclamo presso l'AESA la presentazione dello stesso una volta trascorso un anno dalla presentazione.
La decisione presa da AESA nella risoluzione alternativa delle controversie è vincolante per la compagnia aerea.

Articolo 16. Modifica e annullamento

Nessun agente (autorizzato), subordinato o rappresentante del vettore ha l'autorità di alterare, indebolire o annullare qualsiasi disposizione delle presenti condizioni di trasporto.

Articolo 17. Trasporto charter

1. Il trasporto charter viene effettuato in base a un contratto di noleggio tra il vettore effettivo (vettore/trasportatore) e il vettore contrattuale (società di noleggio, tour operator e/o organizzatore di viaggi) ed è soggetto al contratto charter.
2. I biglietti charter non sono validi finché il prezzo del charter, comprese eventuali tasse, imposte, supplementi, aumenti e simili, non è stato pagato dal vettore contraente o non sono stati rispettati gli accordi di pagamento presi dal vettore. In linea di principio, i biglietti charter non sono rimborsabili e non possono essere annullati. I rimborsi al passeggero saranno effettuati esclusivamente dal vettore contrattuale.
3. I biglietti charter sono validi solo per il trasporto nei giorni indicati nella conferma di prenotazione. In base alla disponibilità dei posti, è possibile modificare la data di partenza o di ritorno, a condizione che sia stata pagata la tariffa applicabile. Come indicato nella conferma di prenotazione, possono essere applicate anche altre condizioni.
4. I biglietti charter contengono condizioni che escludono e/o limitano il diritto del passeggero di effettuare, modificare e cancellare le prenotazioni.
5. I seguenti articoli delle presenti condizioni di trasporto non si applicano al trasporto charter:
Articolo 3 paragrafi 1, 2 e 4;
Articolo 4 paragrafo 2;
Articolo 5 paragrafi 1 e 2;
Articolo 10

Articolo 18. Indennità per imbarco negato, per rifiuto di accesso a bordo

1. Laddove, ai sensi del regolamento UE 261/2004, sussista l'obbligo di fornire un indennizzo in caso di imbarco negato, il vettore compirà ogni ragionevole sforzo per richiamare innanzitutto volontari disposti a rinunciare alla propria conferma di prenotazione in cambio di un indennizzo da concordare con il vettore. Inoltre, il vettore terrà conto degli interessi dei passeggeri che, per motivi legittimi, devono avere la priorità nell'accesso a bordo, come i minori non accompagnati, i passeggeri disabili e i rispettivi accompagnatori. Ai passeggeri interessati, se richiesto

dai passeggeri, verrà fornita una comunicazione scritta contenente le norme che si applicano al risarcimento e all'assistenza da fornire.

2. L'indennizzo per imbarco negato ai sensi del regolamento UE 261/2004 non sarà concesso dal vettore se:

 - a. il trasporto è negato perché un governo ha rivendicato tutta o parte della capacità di trasporto passeggeri dell'aeromobile del vettore;
 - b. il passeggero si è rifiutato di sottoporsi ai controlli di sicurezza o di obbedire alle istruzioni legittime impartite da o per conto del vettore;
 - c. sono presenti altre circostanze che, ai sensi della legge applicabile o delle condizioni di trasporto dei passeggeri e dei bagagli del vettore, danno al vettore il diritto di rifiutare il trasporto a un passeggero;
 - d. il passeggero viaggia gratuitamente o con uno sconto non disponibile al pubblico;
 - e. il passeggero ha una conferma di prenotazione registrata come rubata, smarrita, fraudolenta o in altro modo sospetta;
 - f. il passeggero non si è presentato in tempo al check-in e/o al gate.
3. L'accettazione volontaria dell'indennizzo solleva il vettore da ogni ulteriore responsabilità relativa all'imbarco negato. Se, tuttavia, il passeggero non ha volontariamente ceduto il proprio posto, ogni ulteriore responsabilità in relazione all'imbarco negato è limitata ai rimedi disponibili in base alla legge applicabile.
4. Ulteriori dettagli sulla DBC (indennità per imbarco negato) saranno forniti dal vettore su richiesta.

Indirizzo per i visitatori:

Transavia Airlines C.V.
Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Paesi Bassi

Indirizzo postale:

PO BOX 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Paesi Bassi

Indirizzo per i visitatori:

Transavia France S.A.S.
Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia

Indirizzo postale:

Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia

Maggio 2025