

Condizioni generali di trasporto (passeggeri e bagagli)

Valide dal 10 marzo 2005

Articolo 1 – Significato di particolari espressioni contenute nelle presenti condizioni

Nel leggere le presenti condizioni, La preghiamo di tener presente quanto segue:

Con i termini "Noi", "nostro/nostri", "noi stessi" e "a noi" s'intende la Swiss International Air Lines SA, con sede a Basilea, Svizzera.

Con i termini "Lei", "Suo/Suoi" e "Lei stesso" s'intende qualsiasi persona, tranne i membri dell'equipaggio, trasportata o da trasportare in un aeromobile in virtù del Biglietto (v. anche la definizione di "Passeggero").

„CONVENZIONE“ secondo l'applicabilità definisce una delle seguenti basi giuridiche:

- la Convenzione per l'unificazione di regole relative al trasporto aereo internazionale, stipulata a Varsavia il 12 ottobre 1929;
- la Convenzione di Varsavia nella versione dell'Aja del 28 settembre 1955;
- la Convenzione di Varsavia nella versione del protocollo aggiuntivo N. 1 di Montreal (1975);
- la Convenzione di Varsavia nella versione dell'Aja e del protocollo aggiuntivo N. 2 di Montreal (1975);
- la convenzione aggiuntiva di Guadalajara (1961);
- la Convenzione per l'unificazione di regole relative al trasporto aereo internazionale, stipulata a Montreal il 28 maggio 1999 (in appresso: Convenzione di Montreal).

"BIGLIETTO CONGIUNTO" definisce un Biglietto aereo emesso a Suo nome in combinazione con un altro Biglietto. Insieme, tali biglietti costituiscono un unico contratto di trasporto.

Per "BAGAGLIO REGISTRATO" s'intende il Bagaglio da noi preso in custodia e per il quale abbiamo emesso uno Scontrino Bagaglio.

Per "AGENTE AUTORIZZATO" s'intende un agente che abbiamo autorizzato a rappresentarci nella vendita ai passeggeri dei nostri trasporti aerei.

Per "COUPON" s'intende sia un documento di volo cartaceo sia un documento elettronico; entrambi danno diritto al passeggero definito di viaggiare sul volo in esso indicato.

"CODICE DI IDENTIFICAZIONE" rappresenta la sigla che definisce un determinato vettore aereo.

"COUPON ELETTRONICO" definisce un coupon elettronico o un altro documento di valore che si trova nella nostra banca dati.

"BIGLIETTO ELETTRONICO" indica la conferma dell'orario e viene rilasciato da noi o a nostro nome, il coupon elettronico e, se applicabile, un documento d'imbarco.

"COUPON DI VOLO" definisce la parte del biglietto che reca la scritta "good for passage" o che nel caso di biglietto elettronico contiene il coupon elettronico e designa le località fra le quali Lei ha diritto al trasporto.

"PASSEGGERO" si riferisce a tutte le persone ad eccezione dell'equipaggio che vengono o possono essere trasportate in un aeromobile in virtù del biglietto aereo (v. anche la definizione "Lei", "Suo/Suoi" e "Lei stesso").

"TAGLIANDO PASSEGGERO" o "RICEVUTA PASSEGGERO" definisce la parte del biglietto emesso da noi o a nostro nome, contrassegnato come tale e che resta a Lei.

"CONFERMA VOLO" definisce il documento o i documenti che emettiamo per passeggeri che viaggiano con un biglietto elettronico. Contiene il nome del passeggero, informazioni di volo ed avvertenze.

"BIGLIETTO " definisce o il documento designato come "documento di volo e bagaglio" o il biglietto elettronico con i relativi tagliandi; entrambi sono rilasciati da noi o a nostro nome e contengono condizioni di contratto ed avvertenze.

"BAGAGLIO" definisce i Suoi oggetti personali che porta con sé in relazione al Suo viaggio. Salvo diversa specificazione, la definizione di "Bagaglio" comprende sia il Suo Bagaglio Registrato sia quello Non Registrato.

"ETICHETTA BAGAGLIO" si riferisce al documento emesso ai soli fini di identificazione del bagaglio registrato.

"SCONTRINO BAGAGLIO" definisce la parte del Suo biglietto aereo che riguarda il trasporto del bagaglio registrato.

"FORZA MAGGIORE" definisce circostanze eccezionali ed imprevedibili sulle quali Lei non ha possibilità di influire e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate pur rispettando tutte le debite precauzioni.

Per "TERMINE PER L'ACCETTAZIONE/CHECK-IN" s'intende il termine temporale da noi fissato, entro il quale Lei dovrà aver compiuto le formalità di accettazione e ricevuto il visto d'imbarco.

Per "BAGAGLIO NON REGISTRATO" s'intende qualsiasi Bagaglio diverso dal Bagaglio Registrato.
"PASSENGER NAME RECORD (PNR)" comprende tutte le informazioni sul viaggio di un passeggero, memorizzate al momento della prenotazione e della registrazione in banche dati e nel nostro sistema di prenotazione computerizzato.

Il termine "DANNO" definisce la morte, il ferimento o altre lesioni fisiche subite da un Passeggero, come pure la perdita, totale o parziale, il furto ovvero qualsiasi altro danno, conseguente o connesso al trasporto o ad altri servizi accessori da noi forniti.

Per "DSP" s'intende un Diritto Speciale di Prelievo come da definizione del Fondo Monetario Internazionale [al momento dell'entrata in vigore delle presenti condizioni, 1 DSP equivale a circa 2.00 CHF].

Per "GIORNI" s'intendono i sette giorni della settimana. Nella denuncia di un danno non viene contato il giorno di spedizione della denuncia. Per stabilire la validità del biglietto, non viene contato il giorno della sua emissione o il giorno in cui inizia il volo.

Per "TARIFFE" s'intendono i prezzi pubblicati, i tributi e le imposte. Esse possono includere le Condizioni di Trasporto di una Compagnia Aerea connesse e, ove imposto, approvate dalle Autorità competenti.

Per "VETTORE" s'intende un altro vettore aereo o un vettore diverso da noi, il cui codice di identificazione è indicato sul Suo Biglietto ovvero sul Suo Biglietto congiunto.

Per "SCALI CONCORDATI" s'intendono tutti i luoghi, ad eccezione del luogo di decollo e di atterraggio, indicati sul Biglietto ovvero in nostri piani di volo previsti come scali intermedi del Suo viaggio.

Per "CONDIZIONI DEL CONTRATTO" s'intendono le condizioni contenute nel Suo Biglietto o sulla Sua conferma del volo designate come tali e che dichiarano come loro parte integrante le presenti Condizioni di Trasporto ed altri avvisi.

Per "SCALO" s'intende una sosta programmata del Suo viaggio in una località intermedia tra il luogo di partenza ed il luogo di destinazione.

Articolo 2 – Campo di applicazione

2.1 Disposizioni generali

Salvo quanto disposto dagli articoli 2.2, 2.4 e 2.5, le nostre Condizioni di Trasporto valgono solo per il trasporto su voli o tratte aeree per i quali il nostro nome o il nostro Codice di Identificazione sono indicati sul Biglietto di tale volo o di tale tratta.

2.2 Voli charter

Se viaggia con un volo charter, le presenti Condizioni valgono solo se divengono parte integrante del Suo Contratto di Trasporto con avvisi sul biglietto, altri richiami o col contratto charter.

2.3 Condivisioni di codice

Effettuiamo determinati voli insieme ad altri vettori, conosciuti come cosiddetti "Codeshares" ("condivisi di codice"). Questi voli possono essere effettuati da un altro vettore sia col suo proprio codice di identificazione o con quello di un terzo vettore sia col nostro codice di identificazione. Ciò significa che anche se Lei ha prenotato un volo con la nostra Società e se sul Suo biglietto è indicato come vettore il nostro nome o il nostro codice di identificazione, il volo può essere svolto dal nostro Codeshare Partner. In caso di volo Codeshare, provvediamo a comunicarLe al momento della prenotazione quale sarà il vettore.

2.4 Diritto superiore

Le presenti Condizioni sono applicabili salvo che non siano incompatibili con le nostre Tariffe o col diritto vigente; in tal caso prevarranno le Tariffe o le norme di legge. Qualora una qualsiasi delle disposizioni stabilite dalle presenti Condizioni sia invalida secondo il diritto applicabile, le altre disposizioni rimangono comunque valide.

2.5 Priorità delle condizioni di trasporto

Le presenti Condizioni prevalgono su tutte le altre regole emanate per il trasporto di passeggeri, salvo che queste Condizioni non prevedano espressamente qualcosa di diverso.

Articolo 3 – Biglietti aerei

3.1 Disposizioni generali

3.1.1 Trasportiamo solo il Passeggero indicato sul Biglietto. Le potrà essere richiesto di provare la Sua identità.

3.1.2 Il biglietto non è trasferibile. Solo Lei potrà utilizzarlo per il volo.

3.1.3 Alcuni Biglietti vengono venduti a tariffe ridotte; i rimborsi possono essere esclusi in tutto o in parte.

3.1.4 Se Lei è in possesso di un Biglietto non rimborsabile (paragrafo 3.1.3), completamente inutilizzato e se a causa di Forza Maggiore è impossibilitato a compiere il viaggio, Le concediamo un bonus per un volo futuro con la nostra compagnia. Il bonus è pari al prezzo del volo che non può essere rimborsato. Detraiamo da esso un adeguato diritto amministrativo. Presupposto è che Lei ci informi tempestivamente dell'impedimento e che ci fornisca la comprova dell'esistenza della Forza Maggiore.

3.1.5 Il Biglietto è di proprietà del vettore che lo ha emesso.

3.1.6 Lei ha diritto ad essere trasportato su un volo solo se può esibire un biglietto valido contenente il Tagliando per il relativo volo e tutti gli altri Tagliandi di Volo non utilizzati, nonché il Tagliando Passeggero. Non ha diritto al trasporto qualora il Biglietto esibito sia danneggiato o sia stato modificato altrimenti da noi o nostri Agenti Autorizzati. In caso di biglietto elettronico Lei ha diritto ad essere trasportato su un volo solo se può legittimarsi regolarmente e se è stato emesso regolarmente a suo nome un biglietto elettronico valido.

3.1.7 Se il Biglietto (o una parte di esso) è stato perso o si è danneggiato, o se Lei non può esibire un Biglietto contenente il Tagliando Passeggero e tutti i Tagliandi di volo non utilizzati, dietro Sua richiesta, sostituiamo il relativo Biglietto o una parte di esso, emettendone uno nuovo. In base alle prove dobbiamo comunque poter controllare che sia stato emesso regolarmente un Biglietto valido per il/i relativo/i volo/i. Presupponiamo inoltre che Lei s'impegni per iscritto a risarcire al prezzo del biglietto originario tutti i costi sostenuti da noi o da altro Vettore per uso improprio del Biglietto. Da parte nostra possiamo richiedere un adeguato diritto amministrativo per la sostituzione del biglietto. Per le perdite causate da noi stessi, non le chiediamo indennizzi e diritti amministrativi.

3.1.8 Se non può essere fornita la prova secondo il punto 3.1.7 o se da parte Sua non viene sottoscritto un adeguato accordo, prima di emettere il nuovo biglietto possiamo chiederLe il prezzo per un Biglietto sostitutivo soggetto a rimborso. Qualora Lei ritrovi il biglietto originario prima della scadenza della sua validità e ce lo consegni, riceverà il rimborso in quel momento.

3.1.9 Il Biglietto è un documento prezioso da custodire al sicuro e da parte Sua devono essere prese misure adatte perché non Le venga sottratto o vada perso.

3.2 Periodo di validità

3.2.1 Sul Biglietto, nelle presenti Condizioni o nelle Tariffe applicabili la validità del Biglietto può essere limitata. Se non esistono limitazioni, il Biglietto ha la validità di un anno dalla data di emissione o di un anno dalla data del primo volo in virtù del Biglietto purché questa tratta venga percorsa entro un anno dalla data di emissione.

3.2.2 Qualora non Le sia possibile effettuare il viaggio entro il periodo di validità del Biglietto perché al momento della Sua richiesta di prenotazione non possiamo confermarLe la prenotazione stessa, proroghiamo la validità del Biglietto. Al posto della proroga può richiederne il rimborso in base a quanto stabilito dall'Articolo 10.

3.2.3 Nel caso in cui, dopo averlo iniziato, Lei non possa proseguire il viaggio entro il periodo di validità del Biglietto a causa di malattia, possiamo prolungare il periodo di validità fino alla data in cui Lei potrà affrontare il viaggio o fino al nostro primo volo dopo tale periodo. La proroga vale dalla località in cui il viaggio viene ripreso e da cui è libero un posto disponibile per la classe corrispondente alla tariffa pagata. La malattia deve essere documentata da un certificato medico. Qualora i tagliandi di volo residui del Biglietto (o nel caso di Biglietto Elettronico, il coupon elettronico) comprendano uno o più Scali, la validità del suddetto Biglietto può essere prorogata al massimo di tre mesi dalla data riportata sul certificato medico. In questo caso, proroghiamo in modo analogo il periodo di validità dei Biglietti di altri Suoi familiari stretti.

3.2.4 Nel caso di morte del Passeggero durante il viaggio, proroghiamo la validità dei Biglietti delle persone che accompagnavano il Passeggero e rinunciamo ad un soggiorno minimo. In caso di decesso di un parente stretto del Passeggero che ha iniziato il suo viaggio, modifichiamo analogamente la validità dei Biglietti del Passeggero e di quelli dei suoi parenti stretti che lo accompagnano. Condizione è che ci venga presentato un certificato di morte valido. Nei casi citati proroghiamo la validità del biglietto di massimo quarantacinque (45) giorni dalla data del decesso.

3.3 Sequenza ed utilizzo dei tagliandi di volo

3.3.1 Il Suo Biglietto è valido solo per il trasporto indicato su di esso e vale per il viaggio dal luogo di partenza, via eventuali scali intermedi concordati, fino alla destinazione finale. Il prezzo pagato corrisponde alle nostre Tariffe e rappresenta una parte essenziale del nostro contratto con Lei. La tariffa è valida soltanto se i voli vengono effettuati nella sequenza prenotata. In caso diverso la tariffa sarà ricalcolata sulla base dell'effettivo itinerario di volo.

3.3.2 Se Lei desidera modificare il Suo trasporto, deve contattarci anticipatamente. Il prezzo per il nuovo trasporto verrà calcolato e Lei avrà facoltà di accettare il nuovo prezzo o di mantenere il trasporto originario come da biglietto già emesso. Qualora Lei sia costretto a modificare il Suo trasporto a causa di Forza Maggiore, deve contattarci appena possibile. Da parte nostra ci premureremo di assicurarLe il trasporto allo scalo successivo o alla destinazione finale alle condizioni concordate originariamente.

3.3.3 Nel caso in cui Lei dovesse modificare il trasporto senza il nostro assenso, calcoliamo il prezzo applicabile per il viaggio effettivamente compiuto. Lei sarà pertanto tenuto a pagare la differenza tra il prezzo da Lei

corrisposto e l'intero prezzo applicabile per il trasporto modificato. Le rimborseremo la differenza qualora il nuovo prezzo sia inferiore. In ogni caso i coupon del Suo biglietto non utilizzati non avranno alcun valore.

3.3.4 Si fa presente che mentre alcuni tipi di modifiche non determinano una variazione del prezzo, altre, come il cambiamento del luogo di decollo (ad esempio se non si utilizza il primo Tagliando) o l'inversione della direzione di viaggio, possono determinare un incremento di prezzo. Taluni prezzi sono validi solo per le date e per i voli indicati sul Biglietto e non possono essere modificati in alcun modo o possono esserlo solo dietro sovrapprezzo.

3.3.5 Ciascun Tagliando di Volo contenuto nel Suo Biglietto viene accettato per il trasporto nella classe, alla data e per il volo sul quale ha effettuato la prenotazione di un posto. Qualora il Biglietto sia stato emesso originariamente senza prenotazione, il posto può essere prenotato in un secondo momento in base a Tariffa e disponibilità sul volo richiesto.

3.3.6 La preghiamo di tener presente che nell'ipotesi in cui Lei non si dovesse presentare per il volo senza avvisarci anticipatamente, sarà nostra facoltà cancellare le Sue prenotazioni per il ritorno o per le destinazioni successive.

3.4 Interruzione del viaggio

Le è consentito interrompere il Suo viaggio in uno scalo sulla rotta e solo se lo ha concordato con noi prima di iniziare il Suo viaggio; ciò dovrà essere adeguatamente riportato sul biglietto.

Qualora sia titolare di un Biglietto a tariffa normale, durante il periodo di validità del biglietto può interrompere il Suo viaggio in qualsiasi scalo intermedio programmato, sempre che ciò sia consentito dalle disposizioni delle autorità e dai nostri orari.

Se possiede un biglietto a tariffa speciale, le interruzioni del viaggio possono essere limitate o escluse.

3.5 Nome ed indirizzo del vettore

Il nostro nome sul biglietto può essere abbreviato col nostro Codice di Identificazione od in altro modo. Trova il nostro indirizzo nelle presenti Condizioni Generali.

Articolo 4 – Prezzi, tasse, imposte e diritti

4.1 Prezzi

I prezzi valgono solo per il trasporto dall'aeroporto del luogo di decollo all'aeroporto del luogo di destinazione, salvo che sia espressamente specificato qualcosa di diverso. I prezzi non comprendono i trasporti a terra tra aeroporti e tra aeroporti e terminali urbani. Le eventuali modifiche del Suo itinerario o delle date del viaggio possono incidere sul prezzo dovuto.

4.2 Tasse, imposte e diritti

Tasse, imposte e diritti imposti da autorità statali, da altre autorità o dal gestore di un aeroporto, sono a Suo carico. Al momento dell'acquisto del Suo Biglietto, Le vengono fornite informazioni su tasse, imposte e diritti non compresi nel prezzo; di regola questi sono indicati separatamente sul Biglietto. Le tasse, le imposte ed i diritti che gravano sui viaggi aerei variano costantemente e possono anche essere imposti dopo l'emissione del Biglietto. Se aumenta una tassa, un'imposta o un diritto indicato sul Biglietto, Lei sarà tenuto ad effettuarne il pagamento. Lo stesso vale se deve essere corrisposta una tassa, un'imposta o un diritto dopo l'emissione del Suo biglietto. Nel caso in cui tasse, imposte e diritti corrisposti al momento dell'emissione del Biglietto siano stati aboliti o ridotti, potrà richiederne il rimborso se le autorità o gli enti che hanno incassato tasse, imposte e diritti ci corrispondono un adeguato rimborso.

4.3 Valuta

I prezzi, le tasse, le imposte ed i diritti devono essere pagati nella valuta del Paese in cui viene emesso il biglietto, salvo che noi o uno dei nostri Agenti Autorizzati prima o al momento del pagamento accettiamo una valuta diversa (ad esempio se la valuta locale non può essere convertita). A nostra discrezione, possiamo accettare il pagamento in un'altra valuta.

4.4 Commissione per pagamenti con carta di credito (optional payment fee)

In caso di pagamento con carta di credito la SWISS applica una commissione da aggiungersi al prezzo del volo, nel caso in cui questo non fosse vietato per legge nel paese in cui si acquista il biglietto. Per tale ragione il passeggero è obbligato, in fase di prenotazione, a selezionare ovvero indicare il paese in cui il biglietto aereo viene venduto. Se sceglie o indica un paese diverso da quello in cui il biglietto non è stato venduto, la SWISS ha il diritto di richiedere il pagamento della commissione in un secondo tempo, a meno che l'applicazione di tale commissione sui pagamenti con carta di credito non sia vietata per legge in tale paese.

Articolo 5 – Prenotazioni

5.1 Requisiti

5.1.1 Noi o il nostro Agente Autorizzato provvediamo a registrare la/e Sua/e prenotazione/i. Su richiesta, forniamo conferma scritta.

5.1.2 Determinate tariffe sono comprensive di modifica o annullamento delle prenotazioni o le limitano.

5.2 Termine per l'acquisto del biglietto

Se Lei non ha provveduto al pagamento del Biglietto prima del termine specificato per l'emissione del biglietto, abbiamo facoltà di cancellare la Sua prenotazione.

5.3 Dati personali

5.3.1 Lei è a conoscenza che ci sono stati comunicati i Suoi dati personali per la prenotazione, l'acquisto del Biglietto e di altre prestazioni da Lei scelte e per facilitare le formalità d'immigrazione e di arrivo. A tale scopo, Lei ci autorizza a memorizzare ed utilizzare tali dati ed a trasmetterli ai nostri uffici, agli Agenti Autorizzati, alle autorità, ad altri Vettori o ai fornitori dei summenzionati servizi.

5.3.2 Ci riserviamo il diritto di comunicare a terzi il Suo nome e il Suo indirizzo nel caso Lei danneggi o ferisca altri passeggeri.

5.3.3 Le autorità di alcune nazioni per motivi di sicurezza e per controllare le formalità d'immigrazione chiedono dati sui viaggi da e per questi paesi. Da parte Sua siamo autorizzati a trasmettere a tale scopo ad autorità straniere le indicazioni registrate presso di noi nel cosiddetto Passenger Name Record (PNR), in particolare il Suo nome, data di nascita, indirizzo di residenza, numeri telefonici, indicazioni sulla Sua prenotazione e su quella di eventuali accompagnatori, come data di prenotazione, itinerario, pagamento, programma di volo, modifica della prenotazione. Tali autorità straniere non possono essere soggette a leggi di protezione dei dati o a leggi meno severe di quelle vigenti in Svizzera.

5.3.4 Secondo il diritto statunitense le autorità di confine (U.S. Customs and Border Protection, CBP) ricevono le summenzionate indicazioni sulla Sua persona e sul Suo viaggio al momento della Sua prenotazione di un volo fra la Svizzera e gli USA. Le autorità statunitensi hanno fornito alla Svizzera le stesse assicurazioni sull'utilizzo dei dati che danno alla Comunità Europea, ossia che utilizzano le indicazioni solo per la lotta contro il terrorismo ed altri gravi crimini internazionali. I dati restano memorizzati per minimo 3 anni e possono essere trasmessi ad autorità di altri paesi. Può trovare indicazioni supplementari sull'utilizzo dei Suoi dati da parte di autorità straniere e su misure di protezione al sito della [CBP](#).

5.4 Posti a sedere

Ci sforziamo di soddisfare le Sue richieste relative al posto riservato, non possiamo però garantire l'assegnazione di un posto in particolare. Ci riserviamo di assegnare i posti in qualsiasi momento o di riassegnarli, anche dopo il Suo imbarco sull'aeromobile. Ciò può rendersi necessario per motivi operativi o di sicurezza.

5.5 Riconferma

5.5.1 Per le prenotazioni per la prosecuzione del viaggio o per il ritorno può essere necessaria una riconferma entro un determinato termine. Provvederemo ad informarLa nel caso in cui richiedessimo una riconferma e sulle modalità ed il luogo in cui essa va effettuata. Se è richiesta una riconferma e Lei la omette, possiamo cancellare le Sue prenotazioni per la prosecuzione del viaggio o per il ritorno. Tuttavia, nel caso in cui Lei ci comunichi la Sua intenzione di proseguire ancora il viaggio, qualora vi siano posti disponibili in quel determinato volo, provvederemo a ripristinare le prenotazioni ed a trasportarLa. Se il volo dovesse invece essere al completo, nell'ambito del possibile, ci premureremo di trasportarLa alla Sua destinazione successiva o finale.

5.5.2 Lei è tenuto ad appurare le norme di riconferma di tutti i Vettori coinvolti nel Suo viaggio. Ove richiesto, dovrà dare riconferma al Vettore il cui codice per il relativo volo è indicato sul Biglietto.

5.6 Annullamento di prenotazioni per la prosecuzione del viaggio

La preghiamo di tenere presente che è nostra facoltà annullare le Sue prenotazioni per il ritorno o per la prosecuzione del viaggio nel caso in cui Lei non si presenti all'imbarco senza comunicarcelo preventivamente. Se però ci avvisa anticipatamente, non procederemo all'annullamento delle successive prenotazioni dei voli.

Articolo 6 – Check-in ed imbarco

6.1 Il termine ultimo per l'accettazione varia da aeroporto ad aeroporto. Il Suo viaggio avrà meno complicazioni se si prenderà un margine di tempo sufficiente per rispettare i termini per l'accettazione. Qualora Lei non ottemperi al termine ultimo di accettazione indicato, ci riserviamo la facoltà di annullare le Sue prenotazioni. Noi o i nostri Agenti Autorizzati La informeremo circa il termine ultimo del Suo primo volo con noi. Per tutti i voli successivi compresi nel viaggio, dovrà informarsi da solo sul termine ultimo di accettazione. I termini per l'accettazione dei nostri voli sono indicati nel nostro Orario o Le potranno essere comunicati da noi o dal nostro Agente Autorizzato.

6.2 Dovrà presentarsi all'uscita per l'imbarco non oltre il termine da noi comunicatoLe al momento del Check-in.

6.3 Abbiamo la facoltà di annullare il posto per Lei prenotato se non si presenta in tempo all'imbarco.

6.4 Non ci assumiamo alcuna responsabilità nei Suoi confronti per qualsivoglia perdita o spesa da Lei sostenuta a causa dell'inosservanza di disposizioni del presente Articolo.

Articolo 7 – Rifiuto del trasporto e limitazioni

7.1 Diritto di rifiuto

7.1.1 A nostra discrezionalità, possiamo rifiutarci di trasportare Lei o il Suo Bagaglio, nel caso in cui Le abbiamo notificato anticipatamente per iscritto che a partire da una determinata data non possiamo più trasportarLa con i nostri voli. In tal caso, Lei avrà diritto ad un rimborso.

7.1.2 Possiamo inoltre rifiutarci di trasportare Lei o il Suo bagaglio, se sono soddisfatti uno o più dei seguenti presupposti o se possiamo ragionevolmente ritenere che potrebbero esserlo:

- a. Il provvedimento è necessario per ottemperare a leggi, disposizioni o norme governative
- b. trasportare Lei o il Suo Bagaglio potrebbe pregiudicare in modo sostanziale la sicurezza, la salute o il benessere di altri passeggeri o dell'equipaggio
- c. il Suo stato fisico o mentale, compreso il Suo detrimento causato da alcool o droghe, rappresenta un pericolo o un rischio per Lei stesso, per i passeggeri, per l'equipaggio o per le cose
- d. Lei ha tenuto un comportamento scorretto su un volo precedente ed abbiamo ragione di ritenere che detto comportamento possa essere ripetuto
- e. Lei si è rifiutato di sottoporsi al controllo di sicurezza
- f. non ha pagato prezzo, tasse, imposte o diritti
- g. non sembra disporre di documenti di viaggio validi o potrebbe tentare di entrare in un Paese in cui dispone solo di un visto di transito o per il quale non è fornito di documenti di viaggio validi. Lo stesso vale se dobbiamo ritenere che potrebbe distruggere i Suoi documenti durante il volo o, qualora ciò Le venga richiesto, se si rifiuta di consegnare i Suoi documenti di viaggio all'equipaggio dell'aeromobile dietro rilascio di ricevuta
- h. presenta un Biglietto acquisito illegalmente, acquistato presso un'entità diversa da noi stessi o da un nostro Agente Autorizzato oppure presenta un Biglietto denunciato come smarrito o sottratto o un Biglietto falsificato. Lo stesso vale se Lei non può legittimarsi come la persona indicata sul Biglietto
- i. Lei non ha ottemperato alle disposizioni indicate nell'Articolo 3.3 circa la successione e l'uso dei tagliandi, o se presenta un Biglietto non emesso o modificato da noi o dal nostro Agente Autorizzato, oppure se presenta un Biglietto deteriorato
- j. non ottempera alle nostre istruzioni circa la sicurezza

7.2 Assistenza speciale

Bambini non accompagnati, disabili, donne in gravidanza, persone malate o altri che necessitano di un'assistenza speciale possono essere trasportati solo se abbiamo consentito preventivamente al loro trasporto. Il trasporto non potrà essere successivamente rifiutato a causa di dette disabilità o di esigenze speciali ai passeggeri disabili che, al momento dell'emissione del biglietto, ci abbiano informato di qualsiasi loro esigenza particolare ed il cui trasporto sia stato da noi accettato.

7.3 Bambini

7.3.1 I bambini di età inferiore ai cinque anni potranno viaggiare solo se accompagnati da un adulto, ossia da una persona di età non inferiore ai 18 anni. L'accompagnatore deve avere come minimo 16 anni se è fratello o sorella del bambino accompagnato. I bambini di età inferiore ai due anni di età possono viaggiare solo se accompagnati ciascuno da almeno un adulto.

7.3.2 I bambini di età compresa tra 5 e 11 anni possono viaggiare col nostro accordo senza l'accompagnamento di un adulto solo se registrati come "minorenni non accompagnati". Il loro trasporto è soggetto a norme particolari che si possono richiedere presso i nostri punti vendita. Per il trasporto di minorenni non accompagnati deve essere corrisposto un sovrapprezzo.

Articolo 8 – Bagaglio

8.1 Bagaglio in franchigia

Lei ha diritto al trasporto gratuito di una determinata quantità di Bagaglio; le disposizioni applicabili sono disponibili su richiesta presso di noi o presso i nostri Agenti Autorizzati e sono indicate sul Suo biglietto.

8.2 Eccedenza bagaglio

Per il trasporto del Bagaglio eccedente la franchigia deve essere corrisposto un supplemento. Le tariffe possono essere richieste presso di noi.

Se desidera trasportare più di 100 kg di bagaglio in eccesso (weight concept) o più di 4 colli (piece concept) e/o oggetti ingombranti (ad esempio biciclette o sedie a rotelle), è necessario avvisarci anticipatamente di questa intenzione. Se omette di farlo, ci riserviamo il diritto di rifiutare il trasporto dell'eccedenza bagaglio e/o dei colli ingombranti. Qualsiasi eccedenza bagaglio da trasportare come merce non accompagnata deve essere consegnata almeno 24 ore prima dell'accettazione per il Suo volo.

8.3 Oggetti non accettabili come bagaglio

8.3.1 Nel Suo Bagaglio non può includere quanto segue:

- a. oggetti che possano rappresentare un pericolo per l'aeromobile o per persone o cose a bordo di esso, fra cui quelle definite nelle Norme dell'organizzazione dell'aviazione civile internazionale ICAO (Istruzioni Tecniche per la Sicurezza del Trasporto Aereo di Merci pericolose), e nelle Norme dell'International Air Transport Association IATA (Dangerous Goods Regulations), nonché dalle nostre disposizioni (ulteriori informazioni sono disponibili presso di noi su richiesta);
- b. oggetti il cui trasporto sia vietato dalle leggi applicabili e dalle disposizioni del paese di provenienza o di destinazione;
- c. oggetti da noi ragionevolmente considerati inadatti al trasporto perché non idonei al trasporto perché pericolosi o insicuri o perché non possono essere trasportati a causa del loro peso, delle dimensioni, di forma o natura o perché fra l'altro sono troppo fragili o deperibili considerando il tipo di aeromobile utilizzato. Le informazioni circa gli oggetti non accettabili sono disponibili presso di noi su richiesta.

8.3.2 Le armi e le munizioni diverse da quelle sportive e da caccia non possono essere accettate per il trasporto come Bagaglio. Le armi e le munizioni sportive e da caccia possono essere accettate come Bagaglio Registrato. Le armi devono essere scariche, con la sicura inserita ed adeguatamente imballate. Il trasporto di munizioni è soggetto alle disposizioni di ICAO e IATA specificate al paragrafo 8.3.1 a).

8.3.3 Le armi, come armi da fuoco antiche, spade, coltelli ed oggetti analoghi, possono essere accettate a nostra discrezione come Bagaglio Registrato, ma non sono ammesse nella cabina dell'aeromobile.

8.3.4 Lei non deve includere nel Suo Bagaglio Registrato denaro, medicinali, chiavi, gioielli, metalli preziosi, computer, apparecchi elettronici personali, titoli negoziabili, titoli di credito od altri oggetti di valore, documenti commerciali, passaporti, altri documenti d'identità o campionari.

8.3.5 Se nonostante il divieto, è stato incluso nel Bagaglio un qualsiasi oggetto tra quelli menzionati ai paragrafi 8.3.1, 8.3.2 e 8.3.4, non ci riterremo responsabili di eventuali perdite o danni subiti da detti oggetti.

8.4 Diritto di rifiuto del trasporto

8.4.1 Con riserva dei paragrafi 8.3.2 e 8.3.3, rifiutiamo di trasportare come Bagaglio gli oggetti descritti al paragrafo 8.3. Qualora scopriamo tali oggetti, possiamo rifiutarne l'ulteriore trasporto.

8.4.2 Possiamo rifiutare di accettare il Bagaglio se a nostro ragionevole giudizio esso non è imballato in modo adeguato e sicuro in adatti contenitori. Le informazioni circa l'imballaggio ed i contenitori non accettabili sono disponibili su richiesta.

8.5 Facoltà d'ispezione

Per ragioni di sicurezza, possiamo chiederLe il permesso di perquisire Lei ed il Suo Bagaglio e di effettuare un controllo col metal detector o a raggi X. Qualora Lei non risulti raggiungibile, il Suo Bagaglio può essere ispezionato e passato ai raggi X in Sua assenza. Il controllo riguarda la possibilità che Lei trasporti su di sé o nel Suo Bagaglio oggetti vietati a norma del paragrafo 8.3.1 od armi da fuoco, munizioni od altre armi che non ci sono state denunciate a norma del paragrafo 8.3.2 o 8.3.3. Qualora Lei non sia disposto ad ottemperare a detta richiesta, possiamo rifiutare di trasportare Lei ed il Suo Bagaglio. Nel caso in cui l'ispezione o il controllo con metal detector Le arrechi un danno o qualora un controllo con metal detector o a raggi X origini un danno al Suo Bagaglio, non ci riterremo responsabili del danno a meno che esso non sia dovuto a nostra colpa grave.

8.6 Bagaglio registrato

8.6.1 All'atto della consegna a noi del Suo Bagaglio, ce ne assumiamo la custodia. Per ogni oggetto registrato rilasciamo un'Etichetta Bagaglio. Il bagaglio che desidera portare con sé a bordo come Bagaglio Non Registrato, che Le ritiriamo al momento dell'imbarco per essere posto nel vano bagagli, è da noi considerato come Bagaglio Registrato trasportato in virtù dello scontrino bagaglio.

8.6.2 Ogni Bagaglio Registrato deve essere munito di un'etichetta con il Suo nome o di un altro mezzo di identificazione.

8.6.3 Il Bagaglio Registrato, ove possibile, viene trasportato sul Suo stesso aeromobile, salvo che ciò sia escluso per motivi di sicurezza o operativi. Se trasportiamo sul volo successivo il Suo bagaglio registrato, provvediamo alla sua riconsegna, a meno che la legge applicabile non richieda che Lei sia presente per lo sdoganamento.

8.7 Bagaglio non registrato

8.7.1 Per il Bagaglio a mano possiamo stabilire dimensioni massime e/o un peso massimo. Se non abbiamo seguito questa regola, il Bagaglio che porta in cabina deve poter essere sistemato sotto il sedile di fronte a Lei o in un apposito comparto. Se il Suo Bagaglio non può essere sistemato in questo modo o se supera il peso massimo o se è pericoloso per qualsiasi motivo, deve consegnarlo e va trasportato da noi come Bagaglio Registrato.

8.7.2 Gli oggetti non adatti al trasporto nel vano bagagli (come ad esempio strumenti musicali delicati) e non conformi ai requisiti di cui al precedente paragrafo 8.7.1, possono essere accettati per il trasporto nella cabina dell'aeromobile solo nel caso in cui Lei ci abbia preventivamente informati e che abbiamo dato il nostro assenso al riguardo. Per questo servizio Le può essere richiesto un supplementare a parte.

8.8 Ritiro e consegna del bagaglio registrato

8.8.1 Con riserva dell'articolo 8.6.3, Lei è tenuto a ritirare il Suo Bagaglio Registrato appena questo è messo a disposizione nel Suo luogo di destinazione o in Scali intermedi. Nel caso in cui il bagaglio non venga ritirato entro un arco di tempo ragionevole, possiamo addebitarLe un diritto di magazzinaggio. Se non ritira il Suo Bagaglio Registrato entro tre (3) mesi dal momento in cui Le è messo a disposizione, possiamo disporre senza rispondere nei Suoi confronti di eventuali danni.

8.8.2 Solo il portatore dello Scontrino Bagaglio e dell'Etichetta Bagaglio ha il diritto di richiedere la consegna del Bagaglio Registrato.

8.8.3 Qualora una persona che intende ritirare il Bagaglio Registrato non sia in grado di esibire lo Scontrino Bagaglio ed identificare il Bagaglio mediante l'Etichetta Bagaglio, consegniamo il Bagaglio a detta persona solo se può documentare con nostra soddisfazione il suo diritto sul Bagaglio.

8.9 Animali

Trasportiamo gli animali alle seguenti condizioni:

8.9.1 Deve assicurare che animali quali cani, gatti, uccelli domestici ed altri animali domestici siano adeguatamente ingabbiati ed accompagnati da validi certificati sanitari e di vaccinazione, di regolari permessi di entrata, nonché da altri documenti richiesti dai Paesi di entrata o di transito. In mancanza di detti documenti, gli animali non possono essere ammessi al trasporto. Su richiesta sono disponibili presso di noi le disposizioni supplementari sul trasporto di animali.

8.9.2 Se accettiamo un animale come Bagaglio, esso non è compreso nel Suo Bagaglio in franchigia insieme al relativo contenitore ed al cibo, ma è considerato come eccedenza bagaglio, per cui è dovuto il pagamento della tariffa applicabile.

8.9.3 I cani-guida per Passeggeri disabili vengono trasportati gratuitamente in aggiunta al bagaglio in franchigia. Valgono le nostre condizioni speciali, disponibili su richiesta.

8.9.4 Qualora il trasporto di un animale non sia soggetto alle norme della Convenzione in materia di responsabilità, non rispondiamo per lesioni, perdita, malattia o morte di un animale da noi trasportato, a meno che non vi sia stata colpa grave da parte nostra.

8.9.5 Non ci assumiamo alcuna responsabilità per animali privi dei necessari documenti per l'entrata e l'uscita, dei certificati sanitari e di altri documenti connessi all'entrata o al transito nel Paese. La persona che porta con sé l'animale deve indennizzarci qualsiasi pena pecuniaria, debite spese, perdite o pagamenti a titolo di risarcimento dei danni provocati o a noi imposti in conseguenza della mancanza di documenti.

Articolo 9 – Orari, ritardi, cancellazione di voli

9.1 Orari

9.1.1 Le partenze e gli arrivi dei voli indicati sugli orari possono subire variazioni tra la data della pubblicazione e la data effettiva del viaggio. Non possiamo garantire gli orari ed essi pertanto non costituiscono parte del contratto di trasporto fra Lei e noi.

9.1.2 Prima di accettare la Sua prenotazione, Le comunichiamo l'orario del volo valido in quel momento e che appare sul Biglietto. Può essere che dobbiamo modificare l'orario del volo dopo l'emissione del Biglietto. Se ci indica un indirizzo di contatto, sarà nostra premura comunicarle gli cambiamenti. Nel caso in cui, successivamente all'acquisto del Biglietto da parte Sua, noi dovessimo effettuare una modifica significativa dell'orario di volo previsto per Lei non accettabile, e se non fossimo in condizione di prenotarLe un volo alternativo per Lei accettabile, avrà il diritto ad un rimborso in conformità con l'Articolo 10.2.

9.2 Cancellazione, cambiamenti di rotta, ritardi

9.2.1 Poniamo in essere tutte le misure atte ad evitare qualsiasi ritardo nel trasportare Lei ed il Suo bagaglio. Al fine di evitare cancellazioni dei voli, in casi eccezionali possiamo organizzare un volo da effettuare a nostro nome con altro vettore e/o un diverso aeromobile.

9.2.2 Qualora cancellassimo un volo, omettessimo la ragionevole effettuazione di un volo nell'ambito dell'orario, non atterriamo nel Suo luogo di destinazione o in uno scalo intermedio, o se per causa nostra Lei dovesse perdere un volo di coincidenza da Lei regolarmente prenotato e confermato, può scegliere fra le seguenti possibilità:

- a. senza spese supplementari e se necessario con un prolungamento della validità del suo Biglietto, Lei può utilizzare un altro dei nostri voli regolari sul quale vi siano posti disponibili; oppure
- b. Le rimborsiamo sotto forma di bonus il prezzo della tratta o delle tratte aeree che non ha ancora utilizzato (Miscellaneous Charges Order MCO); oppure
- c. Le versiamo un rimborso in conformità a quanto disposto dall'Articolo 10.2; oppure
- d. qualora non sia possibile partire entro un termine ragionevole con un volo della SWISS per il luogo di destinazione e se non desidera essere rimborsato, possiamo farLa trasportare nel luogo di destinazione da un vettore scelto da noi.

9.2.3 Se si verifica uno qualsiasi degli eventi di cui all'Articolo 9.2.1, le opzioni descritte all'Articolo 9.2.2 sono le uniche ed esclusive possibilità di cui può avvalersi. Non ci assumiamo qualsivoglia ulteriore responsabilità; restano riservate le disposizioni della Convenzione.

9.2.4 Se, causa overbooking, non siamo in grado di mantenere una prenotazione confermata, indennizziamo i passeggeri non ammessi all'imbarco in conformità col diritto applicabile e con le nostre disposizioni in ordine ad imbarchi negati (Articolo 16).

Articolo 10 – Rimborsi

10.1 Disposizioni generali

Rimborsiamo come segue i Biglietti o qualsiasi loro parte non utilizzata, in conformità con le disposizioni tariffarie applicabili:

10.1.1 Se in questo Articolo non è previsto qualcosa di diverso, possiamo effettuare il rimborso o alla persona indicata sul Biglietto o alla persona che ha pagato il Biglietto, purché tale pagamento sia sufficientemente dimostrato.

10.1.2 Se il Biglietto è stato pagato da una persona diversa dal passeggero indicato su di esso e se il Biglietto contiene un'adeguata nota, effettuiamo il rimborso solo alla persona che lo ha pagato o secondo le sue istruzioni.

10.1.3 Salvo che in caso di Biglietto smarrito, i rimborsi vengono effettuati solo dietro consegna a noi del Biglietto e di tutti i Tagliandi di Volo non utilizzati.

10.1.4 I rimborsi di biglietti pagati con carta di credito possono essere effettuati soltanto come accredito sul conto della carta di credito indicato originariamente per il pagamento. L'importo da rimborsare, come stabilito nel presente articolo, si basa esclusivamente sull'importo e sulla valuta indicati sul biglietto. L'importo del rimborso che il titolare della carta di credito riceve tramite accredito sul suo conto, può divergere dall'importo originariamente pagato alla società della carta di credito per il biglietto rimborsato, a causa di conversioni e diritti della società stessa. Tali scostamenti non danno al destinatario del rimborso alcun diritto nei nostri confronti.

10.2 Rimborsi dovuti a mancata osservanza dell'orario

10.2.1 La cancellazione di un volo, l'omissione di un volo nell'ambito di un ragionevole orario, il mancato atterraggio nel luogo di destinazione finale o in uno scalo intermedio che per causa nostra Le fa perdere un volo di coincidenza regolarmente prenotato e confermato, Le danno diritto al rimborso.

10.2.2 Se da parte Sua non è stato utilizzato nessuno dei Tagliandi del Biglietto, Le rimborsiamo il prezzo del Biglietto pagato, il rimborso è comprensivo delle tasse, delle imposte e dei diritti da Lei corrisposti.

10.2.3 Se ha utilizzato uno dei Tagliandi, il rimborso ammonta come minimo alla differenza tra il prezzo pagato e la tariffa applicabile per le tratte per le quali il Biglietto è stato usato. Le verranno inoltre rimborsati i diritti, le tasse e le imposte da Lei pagati per le tratte che non ha percorso.

10.3 Altri Rimborsi

Se Lei ha diritto al rimborso di un Biglietto per motivi diversi da quelli indicati nell'articolo 10.2, i principi del rimborso sono i seguenti:

10.3.1 Se da parte Sua non è stato utilizzato nessuno dei Tagliandi del Biglietto, Le viene rimborsato il prezzo pagato al netto di un adeguato diritto amministrativo e delle spese di cancellazione.

10.3.2 Qualora abbia utilizzato uno dei Tagliandi del Biglietto, il rimborso ammonta come minimo alla differenza tra l'importo pagato e le spese di viaggio applicabili per le tratte per le quali il Biglietto è stato utilizzato, al netto di adeguati diritti amministrativi o delle spese cancellazione.

10.4 Rimborso di un biglietto smarrito

Se smarrisce il Suo Biglietto o uno dei Tagliandi e ci fornisce una prova dello smarrimento da noi ritenuta soddisfacente, a norma dell'art. 10.3 effettuiamo il rimborso non appena possibile dopo la scadenza del periodo di validità del Biglietto, a condizione che:

10.4.1 Il Biglietto o il Tagliando smarrito non sia stato usato, già rimborsato o sostituito (tranne che nel caso in cui l'uso, il rimborso o la sostituzione a terzi siano attribuibili a nostra negligenza).

10.4.2 La persona a favore della quale viene effettuato il rimborso si dichiara disposta a risarcire nella forma da noi prescritta l'importo rimborsato, in caso di dolo e/o se il Biglietto o il Tagliando smarrito è stato utilizzato da altra persona (salvo il caso in cui il dolo o l'uso da parte di un terzo siano attribuibili a nostra negligenza);

10.4.3 Qualora noi o il nostro Agente Autorizzato dovessimo smarrire il Biglietto o il Tagliando, rispondiamo dello smarrimento.

10.5 Facoltà di rifiutare il rimborso

10.5.1 Possiamo rifiutare il rimborso qualora la richiesta venga inoltrata successivamente alla data di scadenza del Biglietto.

10.5.2 Possiamo rifiutare il rimborso di un Biglietto esibito a noi o alle Autorità come prova dell'intenzione di ripartire dal Paese, a meno che Lei non fornisca la prova a nostro parere soddisfacente di avere l'autorizzazione a rimanere nel Paese interessato o che ripartirà dal Paese con altro vettore od altro mezzo di trasporto.

10.6 Valuta

Ci riserviamo la facoltà di effettuare il rimborso nella stessa modalità e nella stessa valuta in cui è stato pagato il Biglietto.

10.7 Rimborsi volontari dei biglietti

I rimborsi volontari vengono effettuati solo dal vettore che ha originariamente emesso il Biglietto o dal suo agente autorizzato; valgono le sue disposizioni sui rimborsi volontari.

Articolo 11 – Condotta a bordo dell'aeromobile

11.1 Disposizioni generali

Se Lei, a nostro giudizio, col Suo comportamento crea pericoli all'aeromobile od agli altri passeggeri o cose a bordo, se osteggia l'equipaggio o se non ottempera alle istruzioni impartite dall'equipaggio, in particolare quelle inerenti al fumo, al consumo di alcol o droghe, o se si comporta in un modo atto a provocare disagio, fastidio, danno o lesioni ad altri passeggeri o all'equipaggio, è nostra facoltà adottare le misure che ci appaiono necessarie per impedire tale condotta. Possiamo obbligarLa a sbarcare o rifiutare di continuare a trasportarLa ed abbiamo la facoltà di arrestarLa o di farLa arrestare e potrà essere denunciato per reati commessi a bordo. A bordo dei nostri aeromobili è vietato consumare alcol da Lei portato personalmente a bordo. A bordo non è neanche possibile portare e consumare droghe. Su tutti i voli SWISS è vietato fumare.

11.2 Apparecchiature elettroniche

Per motivi di sicurezza, è nostra facoltà vietare o limitare il funzionamento di attrezzature elettroniche a bordo, in particolare di telefoni cellulari, computer portatili, registratori portatili, radio portatili, lettori di CD, giochi elettronici o dispositivi ricetrasmittenti, compresi giochi radiocomandati e ricetrasmittitori portatili (walkie-talkie). È consentito l'uso di apparecchi acustici e di stimolatori cardiaci.

Articolo 12 – Accordi per servizi supplementari

12.1 Nel caso in cui concordiamo per Suo conto con un terzo servizi diversi dal trasporto aereo o se emettiamo un biglietto o un bonus per un trasporto o per servizi di terzi che non riguardano il trasporto aereo (p.es. prenotazioni di alberghi o noleggio di autoveicoli), operiamo solo come rappresentanti di questo terzo. Questi servizi sono soggetti alle condizioni del terzo.

12.2 Se Le offriamo servizi di trasporto di superficie, possono valere altre condizioni. Dette condizioni sono disponibili presso di noi su richiesta.

Articolo 13 – Formalità amministrative

13.1 Disposizioni generali

13.1.1 Rientra nella Sua responsabilità procurarsi tutti i documenti di viaggio ed i visti necessari e da parte Sua vanno rispettate tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni stabiliti dai Paesi di provenienza, di destinazione o di transito. Rientra inoltre nella Sua responsabilità procurarsi le informazioni sulle norme che regolano l'entrata nei rispettivi Paesi.

13.1.2 Non rispondiamo se Lei omette di procurarsi documenti di viaggio o visti o non ottempera alle leggi, alle disposizioni ed ai regolamenti.

13.2 Documenti di viaggio

Prima di iniziare il viaggio, da parte Sua vanno esibiti tutti i documenti di entrata, di uscita, certificati sanitari e qualsiasi altro documento richiesto dai Paesi interessati. Siamo autorizzati a produrre e trattenere copie degli stessi o ad acquisire per via elettronica i Suoi documenti di viaggio (scanning). Abbiamo la facoltà di rifiutare il trasporto qualora Lei non ottemperi a queste esigenze o se i Suoi documenti di viaggio non ci sembrano a posto.

13.3 Rifiuto di ingresso

Se Le viene negato l'ingresso in un Paese, Lei sarà tenuto al pagamento di tutte le pene pecuniarie o delle tariffe e delle spese sostenute per il Suo trasporto fuori da quel Paese. Non rimborsiamo il prezzo del volo per il trasporto fino alla località in cui viene rifiutato o negato l'ingresso.

13.4 Responsabilità del passeggero in ordine a pene pecuniarie, costi di cattura, ecc.

Qualora fossimo costretti a pagare pene pecuniarie o sanzioni o se dovessimo sostenere altre spese a causa della mancata osservanza da parte Sua di leggi, disposizioni e regolamenti di un Paese o della mancata esibizione dei documenti richiesti, dietro nostra richiesta, dovrà rimborsarci tutte le somme o le spese pagate. Sarà nostra facoltà compensare i nostri crediti con il valore dei tagliandi non utilizzati del Suo biglietto o altri Suoi crediti.

13.5 Controllo doganale

Ove richiesto, dovrà presenziare all'ispezione del Suo Bagaglio da parte delle Autorità doganali o di altre Autorità. Non rispondiamo delle perdite o dei danni causati da un'ispezione o dovuti alla mancata osservanza da parte Sua di questo obbligo.

13.6 Controlli di sicurezza

Lei è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli di sicurezza richiesti da autorità, funzionari aeroportuali o da parte nostra.

Articolo 14 – Vettori successivi

I trasporti che effettuiamo con altri Vettori in base ad un unico Biglietto o ad un Biglietto Congiunto, ai fini della Convenzione valgono come unico trasporto. Vi rimandiamo in proposito all'Articolo 15.1.5.

Articolo 15 – Responsabilità per danni

15.1 Disposizioni generali

15.1.1 La nostra responsabilità e la responsabilità di ciascuno dei Vettori coinvolti nel Suo viaggio dipendono dalla Convenzione, dal diritto applicabile e dalle nostre Condizioni di Trasporto o dalle Condizioni di Trasporto del rispettivo Vettore.

15.1.2 Salvo che in queste condizioni non sia stabilito qualcosa di diverso, valgono le norme in materia di responsabilità stabilite dalla Convenzione.

15.1.3 Qualora il Suo trasporto non sia soggetto alle norme in materia di responsabilità stabilite dalla Convenzione, vale il diritto svizzero; inoltre valgono le seguenti disposizioni:

15.1.4 La nostra responsabilità si riduce o è esclusa se il danno è dovuto a Sua colpa o a Suo concorso di colpa o se un terzo abbia originato o concorso ad originare il danno.

15.1.5 Rispondiamo solo dei danni verificatisi durante il trasporto su voli o tratte aeree nei quali sul Biglietto per questo volo o per la tratta è indicato il nostro Codice di Identificazione. Se emettiamo un Biglietto per il trasporto su altro vettore o accettiamo il bagaglio per conto di questo, operiamo solo come rappresentanti dell'altro vettore in questione. Per quanto attiene al Bagaglio Registrato, Le spetta però un diritto nei confronti del primo o dell'ultimo vettore.

15.1.6 Se il contratto di trasporto è stato stipulato da parte Sua con un altro vettore ed il trasporto viene eseguito da noi o se il contratto di trasporto è stato stipulato con noi ed un altro vettore esegue il trasporto (Code Share) e se si verifica un danno durante tale trasporto, può inviare a noi o all'altro vettore la Sua denuncia di danno e le richieste di risarcimento.

15.1.7 Non rispondiamo dei danni attribuibili all'ottemperanza di disposizioni di legge o delle autorità o che derivano da Sua inosservanza di dette norme.

15.1.8 Salvo che in queste condizioni sia previsto qualcosa di diverso, rispondiamo unicamente del Danno dimostrato in concordanza con quanto stabilito dalla Convenzione.

15.1.9 Non rispondiamo di malattie, lesioni, invalidità o morte, causate dal Suo antecedente stato di salute o dal suo peggioramento.

15.1.10 Il contratto di trasporto, incluse le presenti Condizioni di Trasporto e le limitazioni della responsabilità, vale anche per i nostri Agenti Autorizzati, i nostri dipendenti ed i nostri ausiliari. L'intero risarcimento del danno pagato da noi e dai nostri Agenti Autorizzati, dipendenti ed ausiliari non può eccedere l'importo del quale rispondiamo eventualmente.

15.1.11 Con le presenti Condizioni di Trasporto non rinunciamo alle esclusioni ed alle limitazioni di responsabilità secondo la Convenzione o il diritto applicabile, salvo che esse siano espressamente previste nelle nostre Condizioni di Trasporto.

15.2 Danni a bagagli e ritardata consegna di bagagli

15.2.1 Per i danni al Bagaglio Registrato e per la ritardata consegna del bagaglio rispondiamo come da Convenzione. Se il trasporto è soggetto alla Convenzione di Montreal, rispondiamo indipendentemente dalla nostra colpa. La responsabilità per danni al Bagaglio Registrato è esclusa in caso di danno indotto dalla peculiarità del Bagaglio o se esso presentava carenze proprie. Per danni al Bagaglio Non Registrato rispondiamo solo se il danno è causato da nostra colpa. Non rispondiamo in caso di ritardata consegna del Bagaglio qualora abbiamo adottato tutti i provvedimenti ragionevoli per evitare il danno o se dimostriamo che non ci era possibile adottare tali provvedimenti.

15.2.2 Per Danni al Bagaglio Registrato o ritardata consegna del Bagaglio Registrato rispondiamo al massimo con 19 DSP per kg e per Danni al Bagaglio Non Registrato al massimo con 332 DSP per passeggero qualora il trasporto sia soggetto alla Convenzione di Varsavia (versione Protocollo dell'Aja/Protocollo di Montreal N. 2). Se è applicabile la Convenzione rispondiamo fino a massimo 1'131 DSP per il Bagaglio Registrato ed il Bagaglio Non Registrato e per il Bagaglio Registrato ma danneggiato o consegnato in ritardo.

15.2.3 I limiti indicati al punto 15.2.2 in ordine alla Convenzione dell'Aja/Protocollo di non valgono se abbiamo provocato il danno intenzionalmente e se eravamo consapevoli che verosimilmente si sarebbe verificato un danno.

15.2.4 Se il peso del Bagaglio non viene registrato alla sua consegna, si presumerà che il peso totale del Bagaglio Registrato non eccede la franchigia bagaglio applicabile per la classe di trasporto in questione. Nel caso che alla consegna del Bagaglio venga dichiarato per iscritto un valore più alto, e di conseguenza se viene pagato il relativo supplemento, rispondiamo per il maggiore valore dichiarato.

15.2.5 Lei sarà ritenuto responsabile dei danni arrecati dal Suo bagaglio se da Lei causati. Ciò vale per i danni causati dal Suo bagaglio ad altre persone, a proprietà di terzi o a nostre proprietà.

15.2.6 Non rispondiamo dei danni ad oggetti che non possono essere consegnati come Bagaglio ai sensi del paragrafo 8.3, compresi oggetti fragili e deperibili, oggetti di valore, quali denaro, chiavi, medicinali, gioielli, metalli preziosi, computer, apparecchi elettronici, documenti negoziabili, effetti od oggetti di valore, documenti commerciali, passaporti ed altri documenti di identità, campionari.

15.3 Danno alle persone

Se rispondiamo nei Suoi confronti per la morte, lesioni fisiche od altri danni alla salute, valgono le disposizioni della Convenzione ed il Regolamento (CE) 2027/97 nella versione modificata dal Regolamento (CE) 889/2002 (se entrata in vigore per la Svizzera) e le disposizioni che seguono:

15.3.1 Per diritti al risarcimento di danni in caso di danni alle persone, a norma dell'articolo 17 della Convenzione non valgono limitazioni della responsabilità.

15.3.2 Per diritti documentati fino all'importo di 113'100 DSP non sussiste l'eccezione che noi o un altro vettore non abbiamo indotto il danno.

15.3.3 Salvo che dagli articoli 15.3.1 e 15.3.2 non risulti qualcosa di diverso, ci riserviamo le eccezioni a noi disponibili ai sensi della Convenzione e del diritto nazionale applicabile. Nei confronti di terzi, ci riserviamo inoltre ad esperire anche tutti i diritti di rivalsa, in particolare il diritto all'indennizzo ed al concorso al danno.

15.3.4 Indennizziamo a Lei o ai Suoi familiari il danno effettivamente subito, se non coperto da assicurazioni o da istituzioni analoghe che possano esercitare nei nostri confronti un'azione di regresso. Inoltre Le concediamo una riparazione morale secondo il diritto applicabile.

15.3.5 Nel caso Lei subisca un incidente a bordo del nostro aeromobile tale da farLe perdere la vita, da provarLe lesioni fisiche o altri danni alla salute e se ciò avviene durante un volo in cui noi siamo indicati quali vettori sul corrispondente biglietto, entro quindici giorni dal riscontro, presteremo a chi ha diritto al risarcimento del danno un pagamento anticipato atto a coprire le immediate necessità economiche.

L'importo dell'anticipo è commisurato alla gravità del caso. In caso di decesso, è di 16'000 DSP per passeggero.

15.3.6 Il pagamento anticipato non costituisce riconoscimento della responsabilità e potrà essere compensato con eventuali successivi pagamenti corrisposti a fronte della nostra responsabilità. L'anticipo dovrà essere restituito qualora venga successivamente dimostrato che Lei ha causato o contribuito con la propria condotta, in particolare anche per negligenza, al Suo decesso o al suo ferimento o se la causa scatenante è stata una malattia o una menomazione pre-esistente. Lo stesso vale se la persona che ha ricevuto l'anticipo ha provocato per negligenza il decesso o il ferimento o vi ha contribuito o se essa non aveva diritto a ricevere l'indennizzo.

15.4 Responsabilità in caso di ritardi

Se il nostro volo subisce un ritardo, rispondiamo secondo la Convenzione fino a massimo 4'694 DSP per passeggero. La responsabilità è esclusa se abbiamo adottato tutte le misure ragionevoli per evitare il danno o se dimostriamo che non ci era possibile prendere questi provvedimenti. Gli Art. 9 e Art. 16 di queste Condizioni di trasporto possono essere applicati anche in casi di ritardo.

15.5 responsabilità in caso di voli in condivisione di codice

Nel caso in cui i voli siano da noi effettuati come servizi in condivisione di codice in associazione ad altro vettore, rispondiamo dei passeggeri che hanno stipulato un contratto di trasporto con noi ed il cui biglietto riporta il nostro Codice di Identificazione quale vettore. Per i danni subiti da passeggeri del partner in condivisione di codice rispondiamo solo se effettuiamo noi il volo in cui si verifica il danno (v. anche Art. 15.1.6).

Articolo 16 – Indennizzo per overbooking

16.1 Overbooking per partenze in svizzera o da un aeroporto della comunità europea

Per le partenze da un aeroporto in Svizzera o nel territorio della Comunità Europea, in caso di overbooking Le spettano quale passeggero i diritti a fronte del Regolamento (MEC) 295/91. Se è applicabile il Regolamento CE 261/2004, i Suoi diritti sono in funzione di tale Regolamento.

16.1.1 Se i passeggeri con prenotazione confermata per un determinato volo sono più dei posti disponibili e se rifiutiamo il trasporto a causa di un overbooking per ragioni a noi imputabili, i Suoi diritti dipendono dalle seguenti disposizioni purché siano soddisfatte le seguenti condizioni:

- a. che Lei sia in possesso di un biglietto regolarmente emesso e che noi o i nostri agenti autorizzati abbiamo confermato la prenotazione nel dovuto rispetto delle procedure applicabili,
- b. che Lei si sia presentato all'accettazione entro l'orario stabilito.

16.1.2 In cambio di un adeguato indennizzo, possiamo cercare passeggeri disposti a rinunciare volontariamente ad un volo per cui detengono una prenotazione confermata.

16.1.3 Nell'assegnazione dei posti su un volo con eccedenza di prenotazioni, hanno priorità i minori non accompagnati ed i passeggeri malati o disabili. Assegniamo i posti ai passeggeri restanti nell'ordine in cui hanno effettuato il loro check-in. Per l'assegnazione dei posti possiamo inoltre applicare altri criteri non discriminanti.

16.1.4 Se non Le è possibile volare con partenze da un aeroporto in Svizzera o dal territorio della Comunità Europea, può scegliere fra:

- a. il rimborso del prezzo pagato per la parte di Biglietto non utilizzata; o
- b. il trasferimento su un altro volo verso il luogo di destinazione annotato sul Biglietto aereo, a scelta o sul primo volo alternativo o in epoca successiva.

16.1.5 Inoltre se non Le è possibile volare, ha diritto al seguente indennizzo:

Distanza fino al luogo di destinazione	Ritardo rispetto all'arrivo al luogo di destinazione	Importo dell'indennizzo
Fino 1500 chilometri Fino a 1500 chilometri	al di sotto delle due ore al di sopra delle due ore	EUR 125 EUR 250
Al di sopra dei 1500 chilometri Al di sopra dei 1500 chilometri	al di sotto delle tre ore al di sopra delle tre ore	EUR 200 EUR 400
Al di sopra dei 3500 chilometri Al di sopra dei 3500 chilometri	al di sotto delle quattro ore al di sopra delle quattro ore	EUR 300 EUR 600

Per i voli soggetti al Regolamento CE 261/2004 valgono le sue voci:

16.1.6 L'indennizzo viene corrisposto nella valuta nazionale del luogo in cui Le era stato negato il trasporto.

16.1.7 Se il prezzo per un volo di sola andata sulla tratta sulla quale non Le è possibile essere imbarcato è inferiore all'indennizzo sopra indicato al punto 16.1.5, corrispondiamo un indennizzo pari all'ammontare di questo volo di sola andata.

16.1.8 Può scegliere se desidera ricevere il Suo indennizzo in contanti o come buono viaggio.

16.1.9 Inoltre se non Le è possibile essere imbarcato Le bonifichiamo:

- una telefonata o un messaggio telex o fax al Suo luogo di destinazione;
- adeguate spese per pasti ed alloggio mentre attende il trasporto;
- tutte le spese di trasporto nell'area dell'aeroporto;
- tutte le spese di trasporto fra l'aeroporto effettivo e quello originariamente previsto nel luogo di destinazione, se una città o una regione sono serviti da più di un aeroporto

16.1.10 Gli indennizzi e le prestazioni indicati per il trasporto negato non hanno alcun impatto limitativo sui Suoi ulteriori diritti legali.

16.2 Indennizzo per partenze negli usa e canada

16.2.1 Nel caso Le venga negato l'imbarco da un aeroporto negli USA o nel Canada, al posto dell'articolo 16.1 valgono le seguenti disposizioni:

Indennizzo per ritardo fino a quattro ore	USD 400.00
---	------------

Indennizzo per ritardo di oltre quattro ore	USD 800.00
---	------------

16.2.2 Qualora Lei accetti l'indennizzo indicato nell'Articolo 16.4.1, non avrà ulteriori diritti.

16.3 Eccezioni

Non siamo tenuti ad un indennizzo in caso di imbarco negato secondo gli articoli 16.1 e 16.2 qualora Lei viaggi a titolo gratuito sul volo in questione o con biglietto a tariffa ridotta non disponibile direttamente od indirettamente al pubblico, o se esistono circostanze che, in conformità con le Condizioni di Trasporto e le disposizioni giuridiche rilevanti, ci autorizzino a rifiutare il Suo trasporto.

Articolo 17 – Termini per reclami e azioni legali

17.1 Notifica di reclami

17.1.1 L'accettazione del Bagaglio da parte del portatore dello Scontrino Bagaglio senza che venga presentato reclamo al momento della riconsegna, rappresenta una prova sufficiente del fatto che il Bagaglio è stato riconsegnato in buono stato ed in conformità col contratto di trasporto, a meno che Lei non dimostri il contrario.

17.1.2 Qualora Lei intenda presentare reclamo o esperire un'azione legale per Danno al Bagaglio Registrato, deve darcene notifica non appena rileva il Danno, comunque al più tardi entro sette (7) Giorni dal ricevimento del Bagaglio. Qualora Lei intenda presentare un reclamo o esperire un'azione legale per ritardo del Bagaglio Registrato, ce ne deve fare notifica entro ventuno (21) Giorni dalla data in cui il Bagaglio è stato messo a Sua disposizione. La contestazione deve avvenire per iscritto.

17.2 Termine per la promozione dell'azione

Il diritto al risarcimento di Danni si estingue se l'azione legale non viene esperita entro due anni dalla data di arrivo a destinazione o dalla data in cui sarebbe dovuto avvenire l'arrivo dell'aeromobile, o dalla data in cui il trasporto è stato interrotto. Il termine si calcola in base alle leggi del Tribunale invocato.

Articolo 18 – Diritto applicabile

Il contratto di trasporto e le disposizioni connesse sono soggette al diritto svizzero, salvo che non sia obbligatoria l'applicazione di un diverso diritto nazionale.

Articolo 19 – Interpretazione

I titoli di ciascun Articolo delle presenti Condizioni di Trasporto servono da sommario e non vanno usati per l'interpretazione del testo.

Queste condizioni sono state approvate dall'Ufficio Federale dell'Aviazione Civile Svizzera sulla base dell'Articolo 4 del Regolamento del Trasporto Aereo Svizzero.

La versione tedesca approvata delle presenti Condizioni Generali di Trasporto ha prevalenza sulle traduzioni.