

Condizioni generali di viaggio

Di seguito elenchiamo i termini e le condizioni che regolano l'acquisto dei biglietti di volo, operati da Compagnie Europee, in Regola con le regolamentazioni Europea e rappresentati da Hello Fly Ltd.

1. Ai fini del presente contratto con il termine biglietto si intende il biglietto aereo elettronico allegato (Electronic Ticket) valido per il trasporto di persone e/o cose al quale si riferiscono le presenti condizioni contrattuali di trasporto; con il termine trasporto si intende il trasporto aereo; con il termine vettore aereo e/o vettore si intende il vettore, identificato dai numeri di volo riportati sul titolo di viaggio, che si impegna ad effettuare il servizio di trasporto previsto nel biglietto allegato.
2. Il trasporto ed i servizi accessori richiesti sono soggetti alle disposizioni contenute nel presente biglietto, alle tariffe applicabili, alle condizioni di trasporto del vettore ed alle relative disposizioni, che fanno parte integrante di questo contratto.
3. Il biglietto elettronico allegato deve essere esibito al banco check-in presso l'aeroporto di partenza, indicato nel biglietto aereo. I passeggeri sono tenuti a presentarsi per tempo presso il banco accettazione. A tal proposito si ricorda che il check-in chiude 30 minuti prima dell'orario previsto di partenza.
4. Il vettore si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e rifiutare l'imbarco al passeggero sia nel caso in cui la presentazione al check-in avvenga oltre la chiusura del banco accettazione, sia quando il passeggero, pur presentandosi in tempo utile, risulti sprovvisto di idoneo documento di identità. In questi casi non potrà essere imputata né al vettore né a HelloFly Ltd, alcuna responsabilità per il mancato imbarco del passeggero. Non è dovuto in tal caso alcun rimborso del prezzo pagato. Il vettore aereo si riserva inoltre il diritto di cancellare le eventuali prenotazioni per i voli successivi di proseguimento o di connessione inseriti nella stessa prenotazione.

COVID-19. Ti ricordiamo che è obbligatorio compilare una dichiarazione sanitaria e/o un modulo di localizzazione per ogni passeggero e per ogni tratta. L'autodichiarazione dovrà essere necessariamente compilata prima dell'imbarco: ti raccomandiamo di arrivare in aeroporto con il modello già stampato e compilato in ciascun campo. Alternativamente, ti sarà consegnata una copia cartacea in aeroporto.

La mancata compilazione del modulo in tutti i campi richiesti o la presenza di dichiarazioni non conformi, comporterà il divieto di imbarco o di ingresso presso l'aeroporto di destinazione. È obbligatorio indossare una mascherina protettiva in aeroporto e a bordo: ti preghiamo di portare con te la tua mascherina. Non sono ammesse maschere in tessuto.

Non hanno l'obbligo di indossare la mascherina i bambini con età inferiore ai 6 anni oppure coloro che per ragioni mediche certificate ne sono esentati. Ai passeggeri senza mascherina viene vietato l'imbarco sul volo. I guanti non sono obbligatori.

5. L'assegnazione dei posti sugli aeromobili viene effettuata al momento della prenotazione con l'emissione della carta d'imbarco.

6. Il passeggero è tenuto a recarsi alla porta di imbarco (gate) assegnata al vettore e riportata sulla sua carta di imbarco, almeno 60 minuti prima della partenza prevista per il volo. I passeggeri in ritardo all'imbarco non verranno accettati a bordo, con conseguente perdita di qualsivoglia diritto al rimborso del prezzo pagato e/o alla riutilizzazione. Il passeggero sarà quindi tenuto ad effettuare una nuova prenotazione, su un volo successivo, con un nuovo acquisto. I biglietti non sono rimborsabili per nessun motivo.

7. Il passeggero è tenuto a verificare le date e gli orari del proprio viaggio indicati nei biglietti acquistati. La durata massima del biglietto è fissata a seconda della classe tariffaria, come peraltro comunicato al passeggero e/o indicato sul biglietto stesso. Il rimborso eventuale del prezzo pagato per il biglietto è soggetto alle condizioni e regole tariffarie previste dal vettore aereo che il passeggero è tenuto a verificare ed accettare all'atto dell'acquisto. In caso di rimborso, se previsto dalle regole tariffarie del vettore aereo, non saranno in ogni caso rimborsati diritti, spese di emissione del biglietto e di rimborso.

8. Il passeggero, una volta acquistato il biglietto e solo se previsto dalle condizioni tariffarie del vettore, ha la facoltà di richiedere la modifica della data di partenza entro il limite stabilito dalla regola tariffaria di appartenenza, in base alla disponibilità di posto. Nel caso in cui la regola tariffaria non preveda alcuna modifica tale possibilità è esclusa.

Regole tariffarie:

Tariffa "PROMO" Classe "P"

La tariffa appartenente alla categoria "PROMO" include tasse aeroportuali e altre imposte, oltre ad un bagaglio a mano del peso complessivo di 5 chilogrammi e di un bagaglio da stiva con peso complessivo massimo di 15 chilogrammi. Questa tariffa non consente di effettuare alcuna modifica (nome, data, orario all'itinerario) e non è rimborsabile. Le tasse e gli altri servizi accessori eventualmente acquistati in precedenza, sono rimborsabili in caso di cancellazione.

Tariffa "STANDARD" Classe "Y"

La tariffa appartenente alla categoria "STANDARD" include tasse aeroportuali e altre imposte, oltre ad un bagaglio a mano del peso complessivo di 5 chilogrammi e di un bagaglio da stiva con peso complessivo massimo di 15 chilogrammi. Questa tariffa consente di effettuare alcune modifiche (nome, data, orario all'itinerario) è rimborsabile. Le tasse e gli altri servizi accessori eventualmente acquistati in precedenza, sono rimborsabili in caso di cancellazione. Questa tariffa è rimborsabile con una penale e non prevede alcuna restrizione per il cambio di data, orario e itinerario. Le modifiche sono soggette a disponibilità. Penale € 35,00 (cancellazione, cambio data, orario, itinerario e cambio nome).

9. Se successivamente alla conclusione della prenotazione e all'acquisto del biglietto dovessero intervenire delle modifiche operative ai voli prenotati, Hello Fly Ltd, provvederà a comunicare immediatamente, o comunque non appena ricevuto conferma ufficiale da parte del vettore. La modifica sarà comunicata a mezzo mail e/o SMS ai contatti da Voi forniti al momento della prenotazione. Hello Fly Ltd ed il vettore non potranno essere ritenuti responsabili nel caso di corretto invio di comunicazioni di variazione per mancata presa visione da parte del passeggero.

10. In caso di cancellazione del volo, in base a quanto previsto dal regolamento 261/2004/CE, il passeggero ha diritto di richiedere la risoluzione del contratto e quindi ottenere il rimborso del prezzo in precedenza pagato per la parte non utilizzata del biglietto. Il rimborso verrà effettuato solo a seguito di richiesta scritta, con allegato:

il biglietto, codice di prenotazione, copia documento, che dovrà essere inoltrata direttamente a Hello Fly LTD, (e-mail support@hellofly.it) il quale effettuerà il rimborso verificandone i presupposti di ammissibilità. Come previsto dal regolamento 261/2004/CE, gli obblighi di risarcimento del vettore vengono meno qualora la cancellazione sia dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Il vettore è tenuto a riproteggere i passeggeri su un volo alternativo e a prestare adeguata assistenza durante la loro attesa. Ai passeggeri a cui è stato cancellato il volo, spetta inoltre la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7 del regolamento 261/2004/CE, a meno che:

- i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure
- ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto ed raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

11. In caso di ritardo del volo, in base a quanto previsto dal regolamento 261/2004/CE, il vettore è tenuto a prestare adeguata assistenza ai passeggeri durante la loro attesa. In base alla recente sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 19 novembre 2009, i passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria (previsto dall'art 7 del regolamento 261/2004) quando, a causa di tale ritardo, giungano alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto dal vettore. Inoltre, qualora il ritardo del volo superi le tre ore, il passeggero ha diritto a rinunciare alla fruizione del servizio con conseguente diritto al rimborso del costo del biglietto non utilizzato. Il rimborso verrà effettuato solo a seguito di richiesta scritta, con allegato il biglietto, che dovrà essere inoltrata direttamente al vettore aereo, il quale effettuerà il rimborso ricorrendone i presupposti di ammissibilità. Resta espressamente escluso il rimborso del biglietto pagato qualora il passeggero abbia comunque deciso e concordato di usufruire del servizio. Come previsto dal regolamento 261/2004/CE, gli obblighi di risarcimento del vettore vengono meno qualora il ritardo sia dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

12. Il peso limite del bagaglio ammesso è di 15kg in stiva + un piccolo trolley di kg 5 come bagaglio a mano. Per ogni bagaglio extra sarà applicato un sovrapprezzo di € 35,00 da pagarsi durante l'effettuazione della prenotazione o direttamente in aeroporto. Il passeggero è tenuto a riportare chiaramente il proprio nome ed indirizzo su tutti i bagagli presentati al check-in. La mancanza di questo requisito potrebbe comportare notevoli ritardi nella riconsegna del bagaglio. Il passeggero è tenuto a conservare la ricevuta del bagaglio in quanto è possibile che le autorità aeroportuali svolgano controlli a campione.

13. A bordo dell'aereo è consentito portare al seguito un solo bagaglio a mano per persona, di dimensioni 56x46x25, e di peso non superiore a 5kg.

14. I bagagli registrati non devono contenere oggetti fragili, deperibili o di valore, come ad esempio denaro, chiavi, medicinali, occhiali, macchine fotografiche, telecamere e altri dispositivi elettronici costosi, nonché i relativi accessori, computer, telefoni, strumenti elettronici, caricatori di batterie, gioielli, pietre preziose, strumenti musicali, titoli di credito documenti commerciali, passaporti o altri documenti di identità. Qualora, nonostante il divieto, il bagaglio contenesse tali oggetti il vettore non assume alcuna responsabilità e non sarebbe pertanto tenuto al rimborso.

15. È vietato trasportare nei bagagli registrati: a) esplosivi, sostanze incendiarie e dispositivi di accensione che possono costituire un pericolo per il velivolo, per le persone o per i beni presenti sul velivolo; b) gli oggetti il cui

trasporto è vietato dalle leggi o dagli altri atti di legge degli stati dai quali o verso i quali si effettua il volo; c) gli oggetti che non sono adatti a essere trasportati sul velivolo in questione a causa del loro peso, dimensioni, forma o altre qualità importanti che possono minare la sicurezza. Il personale di sicurezza dell'aeroporto può vietare l'ingresso nella zona di accesso limitato e/o all'interno del velivolo ai passeggeri che abbiano con sé un oggetto di apparenza sospetta oppure rifiutare il trasporto di tale oggetto come bagaglio registrato. Le armi da fuoco antiche, spade, coltelli e altre armi simili possono essere accettate come bagagli registrati, a patto che vengano soddisfatti i requisiti di sicurezza e siano dovutamente imballate, ma è in ogni caso vietato portarle nella cabina del velivolo.

16. In caso di perdita, manomissione, danneggiamento o distruzione di un bagaglio registrato, indipendentemente dal peso dello stesso, la responsabilità al risarcimento da parte del vettore aereo è limitata fino ad un massimale di 1000

DSP (mille, Diritti Speciali di Prelievo, da corrispondersi in euro equivalenti) per ciascun pezzo registrato ed in relazione al danno effettivamente subito. I passeggeri possono richiedere un limite di responsabilità più elevato e/o integrativo mediante la sottoscrizione di una polizza assicurativa. La contestazione relativa al bagaglio registrato deve essere formulata per iscritto ed immediata all'atto della riconsegna o al momento in cui la riconsegna doveva avvenire e deve essere effettuata su appositi moduli (PIR – Property Irregularity Reports) disponibili presso l'assistenza bagagli, il vettore aereo o il gestore aeroportuale. Il reclamo scritto deve essere presentato al vettore aereo, a pena di decadenza, entro 7 giorni dalla constatazione per i casi di danneggiamento e dentro 21 giorni per i casi di ritardata consegna. Relativamente ai reclami per danni al bagaglio registrato il diritto al risarcimento si prescrive entro due anni dalla riconsegna.

17. Il passeggero è tenuto a munirsi di valido documento di identità che soddisfi i requisiti richiesti dalle autorità aeroportuali, doganali, di immigrazione e da altra autorità presso le singole destinazioni. Eventuali multe, penalità o costi derivanti da irregolarità nei documenti di viaggio sono esclusivamente a carico del passeggero. Il documento di identità dovrà essere esibito al banco accettazione unitamente al biglietto; per chi ne sia sprovvisto e/o non corrisponda al nome della persona per la quale è stata effettuata la prenotazione ed emesso il biglietto sarà rifiutata l'accettazione. A far data dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani devono essere muniti di documento di viaggio individuale.

18. I bambini che alla data del viaggio non hanno ancora compiuto 2 anni non hanno diritto al posto a sedere ma è loro consentito di viaggiare in grembo ad un adulto. È ammesso un solo bambino per adulto. Gli infant hanno diritto ad una franchigia di 5kg per bagaglio registrato ed al trasporto gratuito di un passeggerino.

19. Il vettore aereo non garantisce la riprotezione per eventuali transiti e coincidenze da e per altri vettori. Nessuna garanzia viene comunque prestata dal vettore per il trasferimento dei passeggeri o dei loro relativi bagagli su altri voli.

20. Ai sensi e per gli effetti del Regolamento CE n. 889/2002 la responsabilità del vettore in caso di decesso o lesioni personali del passeggero non è più assoggettata ad alcun limite finanziario. La responsabilità del vettore non può tuttavia superare i 100 000 DSP per passeggero, qualora si possa dimostrare che i danni non sono imputabili ad attività illecite del vettore, dei suoi dipendenti o rappresentanti, oppure se tale danno si è prodotto esclusivamente per colpa di una parte terza. Il vettore si riserva il diritto alla difesa di fronte a tali rivendicazioni conformemente alla convenzione o a qualsiasi altro atto di legge internazionale o nazionale applicabile, nonché tutti i diritti di regresso su qualsiasi altra persona responsabile dei danni. Qualora nel corso di un incidente Lei perisse o riportasse lesioni il vettore effettuerà i pagamenti anticipati richiesti dalle leggi in vigore, destinati a bisogni economici urgenti e proporzionali al superamento delle difficoltà sperimentate. Tale pagamento anticipato non significa il riconoscimento di responsabilità da parte del vettore e gli importi versati conformemente al

presente articolo possono essere defalcati da qualsiasi altro pagamento successivo, da effettuarsi in base alla responsabilità del vettore aereo. Il pagamento anticipato deve essere restituito nel caso in cui si dimostri che:

- (1) il danno o la sua entità sono stati condizionati o influenzati dal comportamento incauto del passeggero leso o deceduto;
- (2) la persona che ha ricevuto il pagamento anticipato ha provocato il danno o ne ha influenzato l'entità con il proprio comportamento incauto; oppure
- (3) l'indennizzo è stato versato a una persona che non ha diritto a tale indennizzo.

21. Le presenti condizioni sono essenziali e costituiscono parte integrante del biglietto di trasporto, il cui acquisto comporta la piena adesione ed espressa accettazione di tutte le regole e restrizioni contenute nelle condizioni contrattuali suesposte e pubblicate anche sul sito web dove sono acquistabili i biglietti aerei.